PROGRAMA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

DE LA

RESEÑA 2016

CEDA

Presentación

La Responsabilidad Social Empresarial aporta un valor muy positivo y se ha convertido en una práctica cotidiana en favor de nuestra empresa y de la sociedad en donde operamos.

La **ESPH** se coloca entre las mejores 30 empresas a nivel Centroamericano en materia de Responsabilidad Social, según un estudio reciente del World Economic Forum , lo cual es muy gratificante y realmente satisfactorio pues refleja que el trabajo que hemos venido realizando desde hace más de siete años tiene ya tiene sus frutos.

Actualmente gracias a la certificación de la Norma INTE 35-01-01 y a los principios de RSE de Pacto Mundial, tenemos dentro de nuestro sistema de gestión, la declaración de un código de ética tanto para funcionarios como para proveedores, políticas en materia de derechos humanos, buenas prácticas laborales y ambientales, participación de la comunidad y partes interesadas, que hemos adoptado con una responsabilidad proactiva.

En el 2016 asumimos un nuevo reto, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible promovidos la ONU, que tienen una relación directa con los servicios que brindamos y con la RSE, estos objetivo son un llamado universal a la adopción de medidas para promover la protección del planeta y garantizar que todas las personas gocen del derecho al agua, saneamiento y electricidad.

Les invito a leer este informe que es una reseña que detalla las diferentes iniciativas que la ESPH ejecutó en el 2016, en cumplimiento de los principios y materias de Responsabilidad Social Empresarial.

Lissette Montoya
Subgerencia

Filosofía Empresarial:

MISIÓN

"Somos una empresa que brinda servicios de calidad en el sector de agua, energía, saneamiento, infocomunicaciones y otros, que aporta valor y desarrollo a la sociedad mediante la mejora continua de su gestión".

VISIÓN

"Ser una empresa competitiva a nivel nacional por los servicios que brinda".

VALORES

Responsabilidad
Compromiso
Trabajo en equipo
Mejoramiento continuo
Servicio al cliente

Perfil institucional

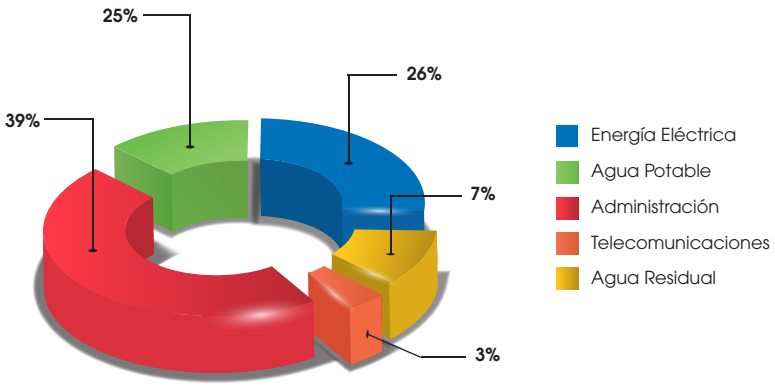
A través del tiempo la empresa ha tenido un crecimiento importante. De igual manera han crecido los servicios que hoy le brinda a la comunidad herediana. Por esto, años atrás se involucró con el apoyo de todos sus funcionarios en la certificación de varias normas, que hoy son motivo de orgullo institucional, entre ellas: INTE-ISO 9001:2008, INTE-OHSAS 18001:2009 e INTE-ISO 14001:2004, actividad que ha permitido a la empresa consolidar una política de gestión integrada que toma en cuenta todos los aspectos relacionados con Calidad, Ambiente, Salud y Seguridad Ocupacional y Responsabilidad Social Empresarial.

Públicos

Público Interno:

La Empresa cuenta con 635 colaboradores, los cuales se dividen en las áreas administrativas y operativas.

El total de colaboradores se distribuye porcentualmente de la siguiente forma:



Público Externo:

- Residenciales
- Industriales
- Comerciales
- Municipalidades
- Entes Reguladores
- Instituciones de Gobierno
- Proveedores

Servicios

La **ESPH** cuenta con 40 años de brindar servicios básicos en la región de Heredia. Actualmente, la Empresa es la única institución en Costa Rica que presta una variada gama de servicios:

- Agua Potable
- Hidrantes
- Energía Eléctrica
- Alumbrado Público
- Alcantarillado Sanitario
- Comercialización
- Telecomunicaciones

Cobertura

La ESPH abastece más de sesenta mil clientes en los siguientes sectores y con los siguientes servicios:

Servicio Agua, Alcantarillado Sanitario y Energía Eléctrica
- Cantón Central

Servicio Agua y Energía Eléctrica
- Cantón San Rafael
- Cantón de San Isidro
- Cantón Barva (Sector de Santa Lucía)
- Cantón de Flores

Servicio Energía Eléctrica
- Cantón de San Pablo

Telecomunicaciones

Heredia:
- Heredia
- San Rafael
- San Isidro
- Barva
- San Pablo
- San Joaquín
- Belén

Alajuela
- Alajuela

San José
- San José
- Tibás
- Pérez Zeledón

Clientes –tarifa - consumos

Acueductos			
Tarifa	Cantidad de Clientes	Promedio de metros cúbicos (mensual)	Promedio de Consumo por mes
Domiciliaria	61,182	1,181,079	19
Empresarial	5,157	259,704	50
Institucional	543	63,244	116
Energía Electríca			
Tarifa	Cantidad de Clientes	Promedio de metros cúbicos (mensual)	Promedio de Consumo por mes
Residencial	71,390	17,923,995	251
General	10,749	20,490,560	1,906
Industrial	389	8,559,383	22,004
Alcantarillado			
Tarifa	Cantidad de Clientes	Promedio de metros cúbicos (mensual)	Promedio de Consumo por mes
Domiciliaria	17,839	317,518	18
Empresarial	2,882	131,181	46
Institucional	239	27,159	114

Política, principios y compromisos en responsabilidad social

En el año 2015 la **ESPH** obtiene la certificación de su Sistema de Gestión de Responsabilidad Social basado en cumplimiento de los requisitos de la Norma INTE 35-01-01, como una iniciativa de la Alta Dirección y con el objetivo de mejorar el desempeño social, económico y ambiental de la organización; es gracias a esta iniciativa que se logra ampliar la Política del Sistema de Gestión Integrado para incluir un compromiso con la responsabilidad social:

Política del SGI

En la **ESPH** estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes y otras partes interesadas, mediante el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y el mejoramiento continuo en nuestros servicios de Energía Eléctrica, Alumbrado Público, Agua Potable, Hidrantes, Alcantarillado Sanitario y Telecomunicaciones.

Para ello trabajamos en:

- Lograr la satisfacción de nuestros clientes asegurando el cumplimiento de los requisitos y especificaciones de nuestros servicios.
- Contribuir al desarrollo sostenible garantizando una conducta socialmente responsable y mejorando permanentemente la eficacia de nuestro Sistema de Gestión Integrado.
- Prevenir lesiones y enfermedades de nuestro equipo de trabajo y otras partes interesadas, promoviendo la salud y seguridad ocupacional.
- Mejorar el desempeño ambiental reduciendo los impactos ambientales generados en todas nuestras actividades, a través del uso racional de los recursos naturales, gestión de los residuos, reducción y compensación de las emisiones de gases de efecto invernadero.

La **ESPH**, ha definido, implantado y mantiene actualizado su Sistema de Gestión Integrado, según las normas INTE- ISO 9001:2015, INTE-OHSAS 18001: 2009,INTE-ISO 14001:2015 e INTE 35-01-01:2012, como medio para asegurar el cumplimiento de la Política Integrada.

El alcance del Sistema de Gestión Integrado comprende todas las actividades y todos los procesos relacionados con la comercialización y la prestación de los servicios de: distribución de agua potable, mantenimiento de hidrantes, generación y distribución de energía eléctrica, servicio de alumbrado público, servicio de recolección y tratamiento de aguas residuales y servicio de infocomunicaciones.

Al determinar el alcance, la organización considera los requisitos legales y otros requisitos de las partes interesadas identificadas.

De cara a este compromiso, se define un eje estratégico de Responsabilidad Social Empresarial en el **Plan Estratégico 2015-2025**, que comprende la planeación estratégica que la ESPH adoptará en materia de responsabilidad social y para cada una de las siete materias fundamentales establecidas:

Para cada una de las materias que conforman la responsabilidad social, la **ESPH** estableció un compromiso mediante la definición de los siguientes objetivos estratégicos:

MATERIA	OBJETIVO ESTRATÉGICO
Gobernanza	Asegurar la sostenibilidad financiera basada en la gestión de la ética, la transparencia y la rendición de cuentas.
	Mejorar el desempeño de la responsabilidad social mediante la identificación, control y mitigación de los impactos negativos de las actividades de la organización.
Derechos humanos	Garantizar el respeto a los derechos humanos en todos los procesos de la cadena de valor.
	Garantizar el cumplimiento de la normativa nacional y tratado internacional de derechos humanos.
Prácticas laborales	Disminuir los índices de accidentabilidad de la organización.
Medio ambiente	Mejorar el desempeño ambiental de la organización mediante la prevención, control y reducción de los aspectos e impactos ambientales.
Prácticas justas de operación	Extender el compromiso de la responsabilidad social a proveedores y empresas subcontratadas.
Asuntos de consumidores	Conocer las expectativas de los consumidores en pro de la mejora continua de los procesos de cara al cliente.
Participación activa y desarrollo de la comunidad	Involucrar a la sociedad y partes interesadas en el quehacer institucional.

Aunado a lo anterior y en cumplimiento de su política, la **ESPH** establece el compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial también mediante otras líneas de acción:

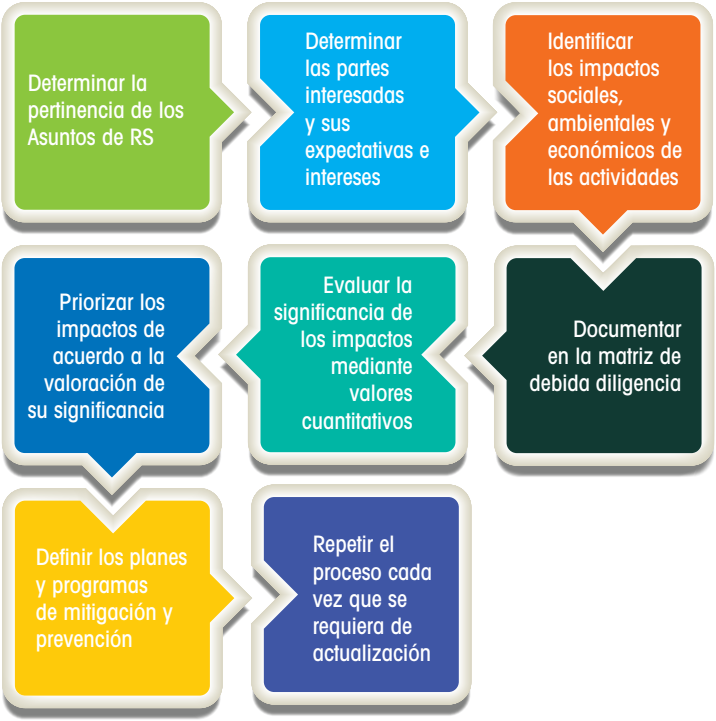
- Como firmante del **Pacto Global de las Naciones Unidas** desde el año 2010 haciendo público su compromiso con los 10 Principios en el marco de los Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.
- Como miembro activo de la **Junta Directiva del Pacto Global** para la oficina local de Costa Rica, desde donde se establecen las líneas de acción a nivel nacional para la promoción de los Principios de la ONU.

- Como miembro de la **Junta Directiva del Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social.**
- Por medio de la afiliación a la **Asociación Empresarial para el Desarrollo** en pro del trabajo conjunto en iniciativas de responsabilidad social y desarrollo sostenible a nivel país.
- Mediante la creación del **Comité de Responsabilidad Social** de la **ESPH** encargado de promover la estrategia de RS de la organización y garantizar el cumplimiento de los planes de acción en materia de RS.
- Mediante la implementación y mejora continua de un **Sistema de Gestión de Responsabilidad Socia**l promovido por la Alta Dirección cuyo alcance comprende todos los procesos de la organización. Este Sistema se encuentra debidamente certificado por el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica.
- Mediante la aplicación anual de la herramienta de autoevaluación **Indicarse**, la cual permite evaluar resultados de gestión en materia de responsabilidad social y realizar un ejercicio comparativo con empresas a nivel centroamericano.
- Siendo reconocida en el año 2016 como una de las 30 empresas con mayor responsabilidad social empresarial de Centroamérica por parte del Incae y de la Integración Centroamérica por la Responsabilidad Social Empresarial (Integrarse) y sus asociadas.
- Mediante la **debida diligencia** de los impactos económicos, sociales y ambientales que las actividades de la **ESPH** genera o puede llegar a generar.
- Mediante la identificación, priorización e involucramiento de sus **partes interesadas**.

- **Descripción del proceso para la selección de los impactos significativos de la organización y la forma en que han sido abordados.**

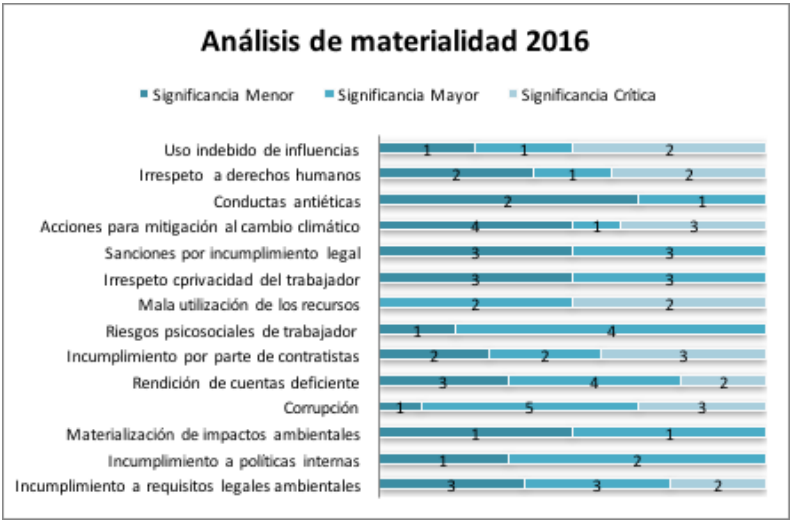
  A través de su Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, la **ESPH** ha establecido un procedimiento para la identificación de los impactos sociales, económicos y ambientales más significativos que generan o puedan generar sus actividades de prestación de servicio, tomando en cuenta además los principales intereses de sus partes interesadas; es de esta forma como determina su estrategia en materia de Responsabilidad Social y define sus programas de gestión en atención a los impactos de mayor criticidad.

Lo anterior se describe en el proceso de Debida diligencia el cual se ha detallado en un procedimiento que tiene como objetivo identificar y determinar la significancia de los impactos negativos reales y potenciales con el fin de mitigarlos y evitar que se produzcan, como se resume en los siguientes pasos:



La significancia se define como la urgencia o prioridad de gestionar los impactos a través del Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social, con el fin de minimizar sus posibles efectos negativos o potenciar sus efectos positivos. Para determinar el grado de significancia, se diseñó la matriz de debida diligencia por medio de la cual se realiza la identificación de los impactos sociales, ambientales y económicos relacionados con las actividades de la organización.

Producto de la aplicación de este proceso, la **ESPH** identificó y determinó la prioridad de sus impactos en materia de responsabilidad social, obteniendo como resultado un análisis de materialidad que le permite enfocar mejor sus esfuerzos en esta materia.



Significancia crítica	Impactos prioritarios en atender debido a su gravedad y nivel de afectación a las partes interesadas.
Significancia mayor	Impactos necesarios de atender debido a su gravedad y baja gestión.
Significancia menor	Impactos de baja prioridad por considerarse poco graves y con baja afectación a las partes interesadas.

Con el fin de atender estos impactos y promover el desarrollo sostenible la **ESPH** asume responsabilidad mediante uno o varios programas de gestión alineados con los objetivos estratégicos, los cuales buscan eliminar, minimizar o compensar los impactos negativos y potenciar las oportunidades derivadas de los impactos positivos.

Con base en los resultados del proceso descrito, se definieron cinco programas de gestión en los cuales enfocó sus esfuerzos el Comité de responsabilidad social durante el año 2016:

- ✓ **Programa prácticas justas de operación**
- ✓ **Programa medio ambiente**
- ✓ **Programa asuntos consumidores**
- ✓ **Programa participación activa y desarrollo de la comunidad**
- ✓ **Programa prácticas laborales**
- ✓ **Programa derechos humanos**
- ✓ **Programa de comunicación interna**
- ✓ **Programa de ética**

- **Proceso de identificación, priorización y el involucramiento de las partes interesadas.**

La **ESPH** reconoce sus partes interesadas como aquellos individuos o grupos que pueden verse afectados de manera significativa por sus actividades y servicios, o cuyas acciones puedan llegar a afectar la capacidad de la organización para desarrollar sus estrategias y alcanzar sus objetivos.

Siendo las partes interesadas una parte muy importante de la organización, la **ESPH** se preocupa por entender mejor sus expectativas y responder más adecuadamente a sus necesidades, mediante la definición de un proceso de identificación y priorización.

Lo anterior se describe en el proceso de identificación y priorización de las partes interesadas, cual se ha detallado en un procedimiento que tiene como objetivo promover mejores medidas de involucramiento para los grupos de interés y evitar que sus intereses y expectativas puedan verse afectados por las decisiones y/o actividades de la organización, según se muestra en los siguientes pasos:

Como resultado de este proceso, el Comité de responsabilidad social identificó un total de ocho partes interesadas de la **ESPH**:

El proceso de priorización se realiza considerando los criterios de influencia e importancia de la parte interesada en su relación con la organización, una vez aplicado este método se generó como resultado una matriz de relación:

Parte interesada	Priorización
Clientes	A
Comunidad	A
Accionistas	B
Público interno	A
Proveedores	B
Otros grupos de interés	C
Medios de comunicación	C
Gobierno	B

Una vez identificados y mapeados los grupos de interés, se hace necesario entender sus expectativas e identificar los posibles impactos y temas que les preocupan e interesan en su relación con la **ESPH**, con el fin de definir los medios de involucramiento y consideración de sus expectativas en las actividades de la organización. Es por esta razón que se idearon diferentes medios de participación y consulta según se muestra en la tabla a continuación.

Parte Interesada	Método de participación y consulta
Cliente	Aplicación de sondeo, consulta sobre intereses y encuesta.
Comunidad	Aplicación de instrumento a participantes en la Red de Participación Ciudadana.
Accionistas	Aplicación de instrumento definido para este público en la Asamblea de Socios.
Público interno	Aplicación de encuesta de opinión a los trabajadores y encuesta de clima de la **ESPH**.
Proveedores	Aplicación de encuesta de forma electrónica.
Otros grupos de interés	Aplicación de sondeo, consulta sobre intereses y encuestas.
Medios de comunicación	Consultas a periodistas destacados en la cobertura de servicios públicos.
Gobierno	Aplicación de instrumento a miembros de Concejos Municipales y otras instituciones.

- **Desempeño de la responsabilidad social, incluyendo los objetivos, metas, indicadores y principales impactos positivos y negativos, tanto económicos como sociales y ambientales, incluyendo sanciones, multas y penalizaciones.**

A continuación se muestran los resultados de los principales indicadores de responsabilidad social al corte del primer semestre 2015.

1. Denuncias presentadas que afectan el desempeño en responsabilidad social

Periodo	Meta	Denuncias atendidas	Total de denuncias
1	0	3	3

Para el primer semestre 2016 se recibieron 3 denuncias, 2 de ellas relacionadas con la materia fundamental Prácticas laborales y 1 relacionada con Prácticas justas de operación.

2. Quejas.

Periodo	Meta	Quejas resueltas	Quejas recibidas
1	0	118	128

Para el primer semestre 2016 se recibieron un total de 128 quejas de las cuales se han resuelto 118, esto representa un 92% del total.

3. Eficacia acciones de responsabilidad social.

Periodo	Meta	Acciones eficaces	Acciones abiertas
1	100%	7	7

Para el primer semestre del año se han cerrado 7 acciones de las cuales todas han sido eficaces, para un cumplimiento de un 100%.

4. Cumplimiento de requisitos legales.

Periodo	Meta	# Incumplimientos	Total RL
1	100%	24	294

Un 92% de los requisitos legales aplicables a la ESPH se encuentran en cumplimiento, el 8% representado en 24 incumplimientos se está trabajando por medio de acciones de mejora.

Principios de RSE

1. Principio Derechos Humanos

La **ESPH** puso en marcha iniciativas en cumplimiento de este principio, en su afán de mantenerse como una de las mejores empresas socialmente responsable y que entiende la importancia del respeto y promoción de los derechos humanos. Además reconociendo la vinculación que tiene este tema, con todos los grupos de interés, gobierno, socios, trabajadores, cliente y comunidad.

A continuación el detalle de las iniciativas:

- Se diseñó el material promocional para iniciar el programa de Derechos Humanos, el mismo ofrecerá charlas y capacitación para sensibilizar y educar a los diferentes públicos en el tema.
- Recursos Humanos participó de una sesión informativa dirigida a proveedores y contratistas para presentarles entre otras cosas, los lineamientos generales de derechos humanos, marco de acción, tipos y mecanismos de control para atender las denuncias por violaciones a estos derechos.
- Se brindaron charlas de sensibilización en el tema de atención al adulto mayor y en el tema de la inclusión laboral de personas con discapacidad.
- Nos hemos preocupados en eliminar toda forma de discriminación en los procesos de Recursos Humanos.

1.1 Inclusividad laboral en la ESPH

Las empresas inclusivas son aquellas que valoran las diferencias, creen en la diversidad y asumen el desafío de mejorar las relaciones con su entorno, para aumentar su productividad y construir una mayor cercanía con todas sus partes interesadas. Asegurándose de no discriminar por ninguna razón (género, etnia, clase social, discapacidad, etc.) y más bien responden de manera positiva a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad.

La **ESPH** quiere formar parte de esas empresas inclusivas y constituirse en una empresa, socialmente responsable e inclusiva, incorporando

la discapacidad como parte de su estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, enmarcada en el eje de **Empresas Inclusivas**.

En el 2016, se presenta una propuesta a la Alta Administración, para desarrollar un proyecto de inclusividad laboral.

Gracias a este proyecto, se revisaron las Políticas, Procedimientos, Manual de Puestos y Proceso de Reclutamiento y Selección con el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONAPDIS).

Además funcionarios de Recursos Humanos participaron de diferentes mesas de trabajo de ADE que desarrollan este tema y por último, se brindaron charlas de sensibilización para jefaturas y personal involucrado en el proyecto.

Esta última contempla entre sus objetivos específicos, solicitar a la Administración la creación de una comisión para que analice y ejecute un plan de trabajo, para lograr implementar la Propuesta de inclusividad laboral.

Para dirigir a la empresa hacia la inclusión de la discapacidad se propone la utilización de una metodología que permita la identificación de las necesidades que tiene la empresa como resultado del diagnóstico y el diseño de un plan de acción que la dirija hacia la inclusión de la discapacidad.

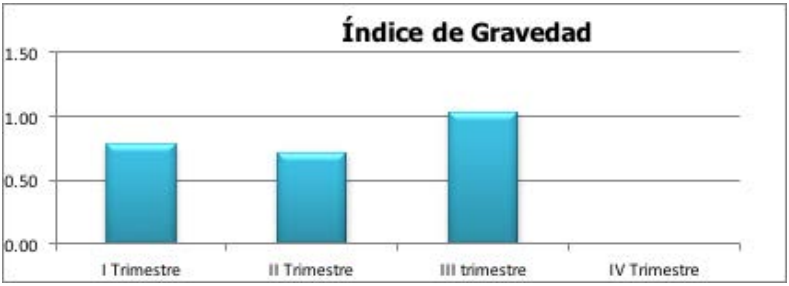
- **Analizar si se requiere la formulación de una política empresarial inclusiva de la discapacidad.**
- **Realizar un diagnóstico de la empresa con respecto a la inclusividad laboral.**
- **Crear la Comisión de Inclusividad Laboral en la ESPH.**
- **Diseñar el Plan de Acción o Plan de Trabajo.**
- **Evaluación el programa.**

2. Principios Prácticas Laborales

2.1 Cultura de Salud Preventiva

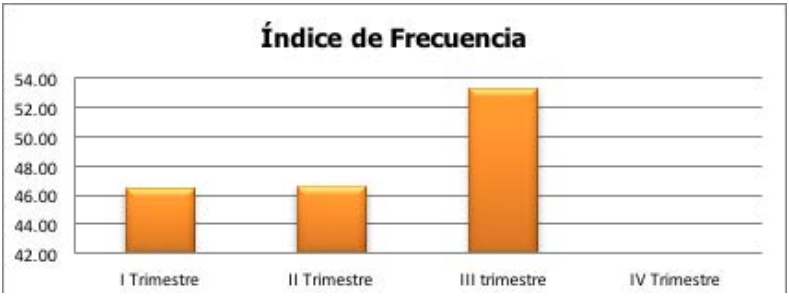
La cultura preventiva tiene como objetivo principal sensibilizar al personal para que tome las precauciones necesarias durante la realización de las diversas labores para prevenir la ocurrencia de accidentes, dicha gestión se puede visualizar a través de los índices de accidentabilidad que se registran en la empresa, los cuales se detallan a continuación:

Gráfico 1. Índice de Gravedad



El índice de gravedad refleja la cantidad de días perdidos producto de los accidentes laborales en cada mil horas hombre laboradas, de forma tal que por ejemplo durante el primer trimestre del año en curso, en la **ESPH** por cada mil horas trabajadas se perdieron 0,78 días laborales producto de accidentes ocurridos como consecuencia de la ejecución de las labores de la Empresa, mientras que en el tercer trimestre 1.03 días laborales por cada mil horas nombre laboradas.

Gráfico 2. Índice de Frecuencia



El índice de frecuencia refleja el número de accidentes que se generan en cada millón de horas hombre laboradas, de firma tal que por ejemplo para el tercer trimestre se reportaron 431572,9 horas hombre trabajadas y se registraron 23 accidentes, lo cual indica que de continuar esta tendencia trimestral por cada millón de horas trabajadas se producirán 53,26 accidentes laborales.

Gráfico 3. Índice de Incidencia

El índice de incidencia refleja la cantidad de accidentes laborales por cada 100 trabajadores de la organización, de forma tal que por ejemplo para el tercer trimestre en la **ESPH** por cada 100 trabajadores se produjeron 3,74 accidentes laborales.

Para los tres índices, los datos de accidentabilidad se mantienen dentro de la meta fijada para el 2016, se espera año con año ir disminuyendo y reflejar así mayor madurez en este tema en la organización.

Para ello se llevaron a cabo iniciativas de capacitaciones y charlas de sensibilización, se hicieron inspecciones de campo al personal operativo y a los contratistas, se brindó inducciones a proveedores, con el fin de disminuir los índices de accidentabilidad.

Promoción de la Salud

- Se conformó la Brigada Vial en la Escuela José Ramón Hernández, como pate del proyecto Escuelas Sostenibles, se brindó a los docentes a alumnos capacitación, en el tema de seguridad vial.

- Participación en la actividad del Club de Amigos de la **ESPH**, con el tema de la seguridad vial, de esta forma se involucra a los hijos y familiares de los trabajadores, para que desde los hogares fortalezca la cultura de prevensión que promueve la **ESPH**.

- Se puso en marcha el Programa de Prevención de Incidentes Trabajando Seguro (PITS), el cual es una herramienta para la seguridad basada en el comportamiento de los trabajadores. Con PITS el funcionario desarrolla el conocimiento y la habilidad para reconocer estados y errores críticos, que le permitan impactar positivamente su forma de realizar el trabajo.

- En conjunto con el Instituto nacional de Aprendizaje, se brindó formación en Salud Ocupacional Básica, a supervisores con el objetivo de que puedan desarrollar una mejor supervisión y control de riesgos laborales en los trabajos que realizan.

- El Equipo Promotor de Salud y Seguridad Ocupacional (EPSSO), brindó charlas al personal operativo, erativo, sobre prevención de accidentes dirigidas al personal operativo.

- Charlas al personal en temas como: seguridad para motociclistas, trabajos en espacios confinados, primeros auxilios, conduciendo verde y seguro, seguridad para peatones, manejo de cargas y estrés laboral.

- Campaña de vacunación contra la influenza con el fin de proteger al personal contra el virus de la gripe que suele agravarse con el inicio de la temporada lluviosa.

- Definición de medidas para prevenir el contagio de Dengue, Zika y Chikungunya en compañeras en estado de embarazo, se les implementó la entrega permanente de repelente, así como la entrega de material informativo sobre los cuidados y medidas a seguir para prevenir el contagio de la enfermedad.

- Charlas del Médico y la Fisioterapeuta de la Empresa, sobre temas como: ergonomía y enfermedades músculo – esqueléticas, importancia de realizar actividad física y tener hábitos de vida saludables, estrés térmico, hidratación, entre otras.

- Se coordinó con laboratorios y empresas externas precios accesible para exámenes de diagnósticos y control general para funcionarios y familiares, como mamografías, ultrasonidos, antígenos prostáticos, exámenes de perfil lipídico y glucosa, tiroides, control hepático, enfermedades de transmisión sexual, otros.

- Visitas de la fisioterapeuta a los sitios de trabajo, con el fin de identificar condiciones del puesto que deben ser corregidas para evitar lesiones músculo esqueléticas y para fomentar la realización de pausas activas y ejercicios de estiramiento, con

el fin de generar hábitos en los funcionarios, enfocados a la prevención de lesiones músculo-esqueléticas.

- El médico de empresa coordinó visitas a las plantas hidroeléctricas para brindar consulta y formación en temas de salud a los colaboradores y sus familiares.

- Se brindó atención especial a funcionarios y familiares, que durante la ejecución de sus labores sufrieron de algún accidente laboral de gravedad, desarrollando alguna enfermedad que requiere de atención especializada.

- Integración de más funcionarios al Equipo de la Brigada, actualmente la empresa cuenta con 48 brigadistas debidamente capacitados, para brindar una mejor atención en caso de emergencia en los diferentes edificios.

2. 2 Mejoras a Reglamente de Compras y Contrataciones

La **ESPH** ha venido trabajando en temas de Responsabilidad Social que pueda ir incorporando en sus políticas de compras y contrataciones.

Es por este motivo, que desde el 2015, se ha trabajado en incluir temas de RSE en los carteles de compras y contrataciones, incentivando al administrador del contrato a tomar conciencia sobre la importancia que tiene este tema para la empresa, siendo este un aspecto que debe ser tomado en cuenta en todos los procesos.

Entre las iniciativas del 2016 se puede mencionar las modificaciones al cartel de compras
de bienes y contratación de servicios, entre las modificaciones está:

- Reducción de la cantidad de embalaje en los productos.

- El oferente debe de garantizar un plan de gestión de residuos.

- Todo proveedor debe de contar con una Comisión de Salud ocupacional.

- Durante la vigencia del contrato, el oferente debe mantener a todos los trabajadores, al amparo de los regímenes de seguro social y de riesgos profesionales; así como que los contratistas no podrán emitir mecanismos de discriminación en sus contrataciones por género, credo o raza.

- Algunos de los carteles ya establecen la posibilidad de cobrar multa en caso de incumplimientos en temas de Responsabilidad Social Empresarial, velando siempre por el interés público.

Asimismo se realizó la elaboración de un documento de condiciones generales y un cartel para compras directas, en los cuales se incluyen apartados como los anteriores.

Para las empresas categorizadas como PYMES, se le han otorgado ciertos beneficios, como:

- Pago de facturas a 15 días.
- Si en un proceso de contratación dos o más empresas se encuentran en una condición de empate, se asigna como ganadora a la empresa acreditada como PYME.

Con el fin de poder identificar que empresas cuentan con esta categoría; se ha estado trabajando para que los proveedores que ya se encuentran inscritos en nuestra base de datos y poseen dicha condición, nos presenten la certificación emitida por el MEIC que los hace acreedores de la misma. En el caso de los nuevos proveedores, los mismos deben de presentar dicha certificación al momento de inscribirse.

2.3 Cliente

Siendo nuestros clientes, una parte interesada de nuestra Responsabilidad Social, la **ESPH** se preocupa para asegurar la calidad de los servicios que le ofrece, así como garantizar su seguridad en el disfrute de éstos.

En nuestra mejora constante del servicio que brindamos a los clientes, se crearon hace ya varios años, las Cartas de Compromiso, por medio de las cuales se establecieron los atributos del servicio y los tiempos de respuesta de la **ESPH** ante las solicitudes de los clientes.

Pero existía un interés de que el cliente conociera las características de calidad y seguridad más relevantes que puede esperar y sobre los cuales debe presentar sus inconformidades de manera formal a la **ESPH**, para que le sean resueltas en el marco de la normativa vigente que le ampara como cliente.

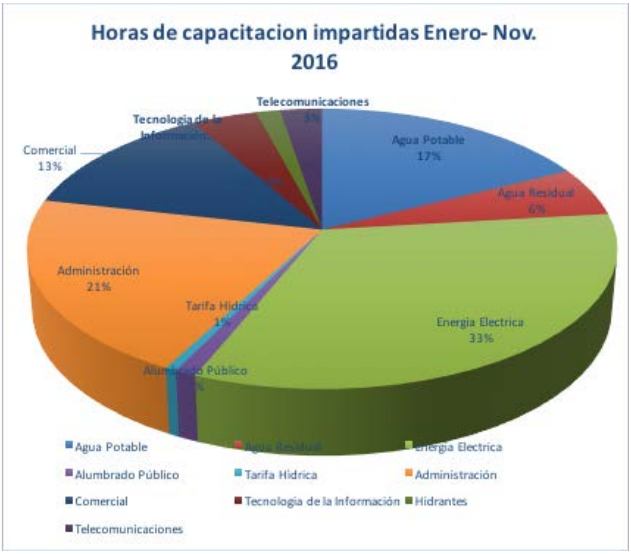
De ahí nace en el 2016, el "Manual del cliente para garantizar la calidad y seguridad de los servicios", este manual está disponible

en la página web de la **ESPH**. El mismo detalla entre otras cosas, descripción y características propias, de cada uno de los servicios

2.4 Capacitación y desarrollo de los colaboradores

Como parte del principio de **Prácticas laborales,** en el ítem de **Formación**, la **ESPH**, realiza un trabajo orientado a garantizar que los colaboradores adquieran los conocimientos y habilidades que se requieren, para el adecuado desarrollo de su trabajo; en condiciones seguras y con el menor impacto ambiental.

Para el mes de noviembre 2016 la **ESPH** había brindado 37.850 horas de capacitación con un promedio de 62 horas por personas y un 2,17 % de la jornada laboral dedicada a proceso de formación.



Se invirtieron 53.500 millones en actividades de capacitación que aportan los diferentes negocios de la **ESPH.** Y contamos con el gran aporte del INA tanto por medio del Centro Colaborador que funciona con instructores internos en diversos temas y a nivel externo en las diferentes sedes.

También hemos incursionado en la formación virtual que permite un mayor alcance, reducción de costos de logística y un proceso de construcción del conocimiento centrado en el estudiante.

La capacitación aporta al proceso de mantenimiento de las Normas ISO, con actividades de formación en temas de Salud y Seguridad Ocupacional; así como la constante formación en temas de gestión ambiental.

La formación en temas de tecnología de la información nos permite estar a la vanguardia en diferentes proyectos en que la empresa viene incursionando.

Hemos mantenido un proceso de formación constante en temas de ética empresarial desde el momento que el nuevo colaborador ingresa, así como la programación de charlas y talleres en el marco de la Semana de la Ética que la **ESPH** organiza todos los años, las charlas se dirigien a representantes de la Junta Directiva y a funcionarios de las diferentes unidades, con el objetivo de sensibilizar y brindar información que contribuya a garantizar un ambiente de transparencia, respeto y buenas practicas laborales.

3. Principio Medio Ambiente

La labor de la **ESPH** en el campo ambiental ha sido reconocida desde hace varios años tanto a nivel nacional como internacional. La consolidada Tarifa Hídrica aprobada desde el año 2000 ha sido importante para proteger a través del Pago por Servicios Ambientales más de 1000 hectáreas de bosque en la zona norte de Heredia, debido a su importancia como zonas de recarga acuífera. De estas áreas proviene el agua que la empresa le lleva a miles de usuarios en varios cantones de la provincia de Heredia.

Una meta de la **ESPH**, relacionada a la Responsabilidad Social, es mitigar el impacto de sus actividades en los recursos naturales que utiliza (especialmente el agua y el suelo), para ello se han establecido una serie de programas de ahorro validados en una tabla de aspectos e impactos ambientales, con el objetivo de mitigar los impactos ambientales.

Todas las actividades son de gran importancia tanto para la empresa como para el país, por esto es que forman parte del Plan de Responsabilidad Social Empresarial para lo cual se cuenta también con una certificación.

1. Disminución del consumo de agua.

Para atender el principio de Responsabiliad Social, que dicta que las empresas deberán mantener un enfoque preventivo qiue favorezca el medio ambiente, la **ESPH** puso en marcha diferentes iniciativas.

Una de éstas fue desarrollar acciones que mejoren el uso eficiente del recurso hídrico y esto ha sido prioritario para la **ESPH**. La meta establecida para la disminución del consumo de agua al año, es de 2,48 m3.

- **Sistematización de la información para definir línea base de consumo de agua por persona.**

Gráfico 4. Consumo de agua per cápita por mes, durante el año 2016, **ESPH**

- **Ejecución de planes de acción de los Promotores del Sistema de Gestión Integrado (SGI).**

  Como soporte al SGI, los promotores desarrollaron sus planes de acción con el fin de promover las buenas prácticas ambientales dentro de las distintas áreas de la **ESPH**. Cada promotor participó de una capacitación, con lo cual se obtuvo una inversión de 120 horas para fortalecer temas ambientales y de salud y seguridad ocupacional.

  Cabe resaltar que parte del quehacer de los promotores es implementar inspecciones integradas de las cuales derivan acciones de mejora, dando así un aporte positivo al mantenimiento del SGI.

- **Control y seguimiento a consumo de agua mediante Comisión de Control de Gasto.**

  Con el propósito de dar un seguimiento mensual del consumo

de agua, energía eléctrica, combustible y papel, existe una Comisión de Control del Gasto, conformada por representantes de los negocios, unidades de apoyo y la Subgerencia. Dicha comisión revisa los indicadores de consumo y se toman decisiones puntuales en aquellos casos donde existen altos consumos que exceden el promedio mensual. Esto permite controlar y tomar acciones prontas para evitar el desperdicio de recursos.

2. Disminución del consumo de energía eléctrica en edificios.

También se hacen esfuerzos para mejorar el uso eficiente de la energía eléctrica, en todos los edificios de la empresa, para así lograr una reducción del consumo. La meta establecida es la disminución del consumo en un 5%. Dicha meta se cumplió y se espera que la tendencia hacia la baja, se mantenga en los próximos años.

- **Sistematización de la información para definir línea base de consumo de energía eléctrica por persona.**

A excepción de los meses de abril, mayo y junio los consumos se mantuvieron por debajo de la meta establecida (límite superior establecido según la gráfica). A través de la Comisión de Control de Gasto se determinó que los aumentos se debieron a trabajos que se desarrollaron en otras áreas que ameritó el consumo de energía por el tipo de equipo utilizado. Pero a pesar de lo anterior, el consumo promedio mensual se mantiene por debajo de la meta establecida.

A continuación se grafica los resultados de los consumos del presente año.

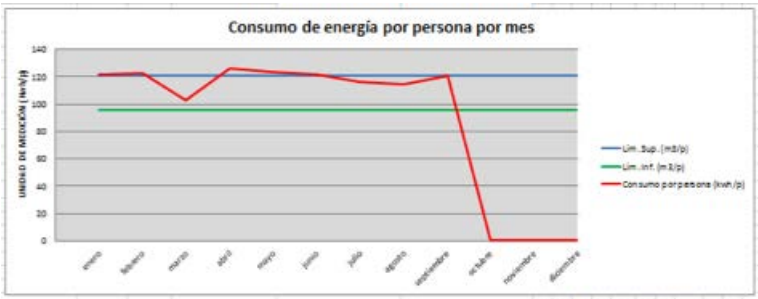


Gráfico 5. Consumo de energía mensual (Kwh) por colaborador de la ESPH, por mes, durante el **2016.**

3. Disminución del consumo de papel

Otra de las iniciaivas en las que se trabaja, es lograr reducir el consumo de papel en las diferentes oficinas, mediante la implementación de buenas prácticas ambientales.

- **Sistematización de la información para definir línea base de consumo de papel (tamaño carta) por mes.**

Actualmente se está sistematizando la información para tener una base de datos suficiente que nos permita establecer una línea base con la cual podamos implementar el indicador establecido.

En el siguiente gráfico podemos ver el comportamiento que ha tenido el consumo de resmas en la **ESPH** del 2006 al 2016:

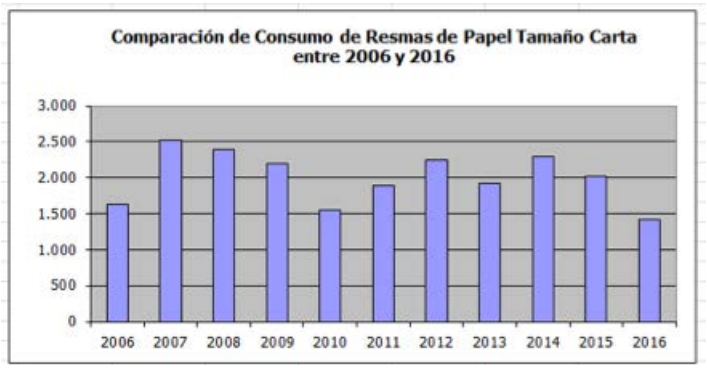


Gráfico 6. Consumo de resmas de papel para el período **2006-2016.**

4. Reducción de residuos sólidos enviados al relleno sanitario

Reducir en un 55% la cantidad de residuos sólidos enviados al relleno sanitario, mediante la implementación de medidas de reciclaje fue otra de las iniciativas en que la **ESPH** trabaja.

Se logró una disminución del 35% de residuos enviados al relleno sanitario en el primer semestre del año, aún está pendiente el estudio del II semestre para obtener la totalidad de la meta alcanzada.

Con los resultados del primer semestre se reforzaron algunas iniciativas, como brindar mayor capacitación para incentivar la

adecuada gestión de los residuos sólidos y poder alcanzar la meta definida en el 2016. En total se llevaron a cabo 18 sesiones de capacitación.

- **Programa de recolección de residuos reciclables.**

Continuó el programa de recolección de residuos sólidos reciclables, utilizando "puntos ecológicos" que corresponden a áreas de almacenamiento temporal en cada edificio de la **ESPH**. Se invirtieron recursos para la confección de rótulos, etiquetas e instrumentos para el pesaje de residuos así como en la contratación de gestores de residuos peligrosos para la adecuada destrucción de los mismos y su adecuada disposición final.

- **Actualización de la tasa de generación de residuos sólidos ordinarios.**

La **ESPH** cuenta con un Programa de Gestión de Residuos, para gestionar, de forma integral, los residuos que se derivan del quehacer empresarial. El programa contempla el estudio de tasa de generación y composición de residuos, con el cuál se mide el alcance de la meta y el impacto de las capacitaciones.

En el 2016 se llevaron a cabo dos estudios para actualizar la tasa de generación y composición, conforme a los resultados, se pudo concluir que la **ESPH**, logró la disminución de 35% de residuos, enviados al relleno sanitario en el primer semestre del año.

5. Reducción del consumo de combustible.

En relación a la disminución del consumo de combustible, la **ESPH** se fijo una meta, de reduir en un 5% el consumo, en un plazo de dos años. A setiembre del 2016, ya se había logrado superar la meta, la disminución fue de un 20%, con respecto al límite superior establecido.

- **Sistematización de la información para definir línea base de consumo de combustible (litros) por año.**

A pesar del aumento en la flota vehicular, el consumo de combustible se ha mantenido a la baja por lo que después de varios análisis se concluyó que efectivamente se debe a la aplicación de buenas prácticas en el momento de la conducción y que se están implementando correctamente.

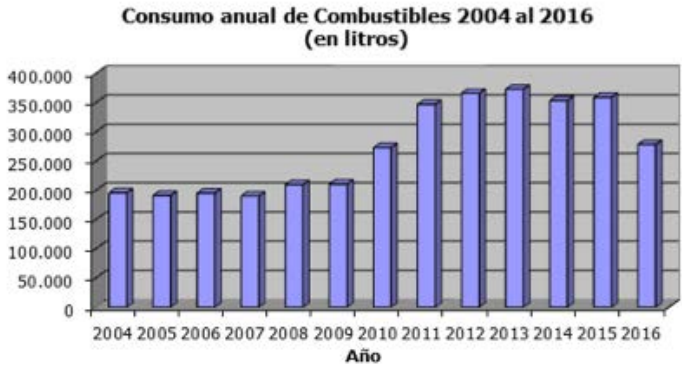


Gráfico 7. Consumo anual de combustible para el período 2004 a setiembre de 2016.

Por otra parte, y considerando el consumo de combustible por vehículo, los resultados obtenidos hasta el mes de setiembre 2016 nos indican que a nivel empresarial, se ha consumido en promedio un 20% menos de combustible por vehículo (167,40 l/v) con respecto a la meta (límite superior establecido según la gráfica) de 1896,01 l/v a pesar del ligero aumento en el consumo durante el mes de mayo pero que no ha afectado el promedio mensual con respecto a la meta establecida.

Gráfico 7. Consumo anual de combustible para el período 2004 a setiembre de 2016.

- **Charlas "Conducción verde y seguro"**

Se implementaron más charlas con el propósito de sensibilizar a los funcionarios sobre buenos hábitos de conducción, se invirtieron un total de 64 horas en esta actividad. Las charlas incluían temas relacionados con el mantenimiento del vehículo y su relación en el ahorro de combustible, así como consejos para evitar el desperdicio de combustible. Asimismo, se abordaron temas de prevención de accidentes para el resguardo de la salud de los trabajadores.

6. Programa de protección de áreas de recarga acuífera

Otra iniciativa es lograr conservar y recuperar las áreas de recarga acuífera, que alimentan las fuentes de agua potable administradas por la **ESPH**.

A finales del mes de octubre, la superficie en pago de servicios ambientales era de 922 hectáreas.

- **Pago de Servicios Ambientales**

El Programa de Pago de Servicios Ambientales (PSA) de la **ESPH**. tiene como propósito la protección y recuperación de las microcuencas de los ríos Ciruelas, Segundo, Bermúdez, Tibás, Pará y las Vueltas (PROCUENCAS). Éste se financia con recursos de la tarifa hídrica, la cual representa una internalización del costo ambiental de protección de los acuíferos donde se localizan las fuentes de

agua administradas por la **ESPH**. Esta tarifa se ajustó en el 2013 a un monto de ¢15/m³.

Al menos un 50% de los recursos de tarifa hídrica se invierten en pagarles a propietarios privados dueños de fincas con bosque o reforestación, conocido como Pago por Servicio Ambiental (PSA). Para tal efecto, la **ESPH**. formaliza contratos con los propietarios en cuatro modalidades: conservación de bosque, regeneración natural, reforestación y plantaciones establecidas. La vigencia de los tres primeros contratos es de 10 años, y en plantaciones establecidas, el plazo es de cinco años.

Actualmente se encuentran vigentes 43 contratos bajo el esquema de PSA, que en total representa una superficie en protección de 922,2 hectáreas, el 92,7% bajo la modalidad de conservación de bosque, 0,6 para regeneración natural, un 2,3% en reforestación y un 4,4% corresponde en plantaciones establecidas. La inversión total realizada por la Empresa en PSA, asciende a ¢741 millones (Tabla 1).

Tabla 1. Detalle del área bajo PSA con la **ESPH** y la inversión anual durante el periodo de enero del 2002 a noviembre del 2016.

Año	Inversión en PSA (Colones)
2002	¢4.304.599,01
2003	¢4.734.149,95
2004	¢4.811.796,00
2005	¢21.193.354,35
2006	¢23.827.997,62
2007	¢38.480.127,09
2008	¢42.318.424,48
2009	¢42.832.810,37
2010	¢57.336.307,26
2011	¢66.277.455,90
2012	¢72.454.367,03
2013	¢80.757.045,78
2014	¢98.172.625,31
2015	¢89.044.637,64
2016	¢94.721.842,82
Total	**¢741.267.540,61**

7. Fortalecimiento de cultura ambiental de los clientes externos

Otra de las metas, era lograr capacitar a 1200 cliente por año, para fortalecer la cultura ambiental en los clientes de la **ESPH**, entre éstos niños, jóvenes y adultos. La meta se logró superar, el total de clientes que recibieron capacitación en el tema ambiental, fueron 2250.

Educación Ambiental

La **ESPH** desarrolla un Programa de Educación Ambiental compuesto por cuatro subprogramas: Ecohéroes del Ambiente, Formación Docente, Giras Ambientales y Gestión de apoyo a organizaciones ambientales.

A continuación los resultados en cada uno de los subprogramas e iniciativas:

- **Subprograma Ecohéroes del ambiente**

Se trabajó con cinco escuelas de Heredia: Escuela San Francisco (San Isidro), Escuela José Ramón Hernández (Heredia), Escuela Nuevo Horizonte (Guararí), Conservatorio Castella (Heredia), Escuela José Martí (San Isidro). El total fueron 200 estudiantes sensibilizados de manera directa, e indirectamente tuvo un impacto en 4000 estudiantes. El proceso educativo se desarrolló mediante talleres, charlas y giras.

La temática de las giras se basó en el uso del agua para la generación de energía eléctrica y el agua para consumo humano, así como la potabilización y el tratamiento de las aguas residuales. Las giras fueron apoyadas por la Dirección de apoyo, investigación y desarrollo (DAID), UEN de Agua Potable y la UEN de Agua Residual.

Estudiantes ecohéroes, de la Escuela San Francisco y Escuela José Martí, respectivamente

También se desarrollaron actividades de educación ambiental en tres escuelas localizadas en Alajuela, específicamente en el área de influencia de la Planta Hidroeléctrica Jorge Manuel Dengo y la Planta Hidroeléctrica Tacares. Las escuelas inscritas se llaman: Escuela Eduardo Pinto, Escuela José Miguel Zumbado y Escuela San Luis.

Gira de Ecohéroes de la Escuela San Luis

Taller El Llamado de la n EcohérNaturaleza cooes de la Escuela José Miguel Zumbado

- **Subprograma formación docente:**

Se lograron ejecutar dos cursos de formación docente ambiental, de la mano del Ministerio de Educación Pública y la Dirección Regional de Educación de Heredia. Dichos cursos se realizaron en el marco de formar competencias ambientales en docentes y personal administrativo y así lograr la consolidación de la gestión

ambiental en los centros educativos participantes del Programa Nacional Bandera Azul Ecológica.

El detalle de los cursos a continuación:

a) Curso Desarrollo de habilidades ambientales en docentes en el marco de una Educación para el Desarrollo Sostenible.

Este curso tuvo una duración de 40 horas de aprovechamiento. En él participaron coordinadores y coordinadoras de los Programas de Bandera Azul Ecológica de 13 centros educativos.

Docentes participantes de capacitación ambiental, 2016

b) Curso "De las montañas al mar".

Este curso se llevó a cabo en conjunto con la Fundación Parque Marino del Pacífico y con el apoyo del Instituto de Desarrollo Profesional (IDP) del MEP. Participaron un total de 15 docentes de secundaria y tuvo una duración de 40 horas.

Docentes participantes del curso "De las montañas al mar".

El objetivo de éste curso fue "*fomentar en los docentes que forman parte del Programa de Colegios de Alta Oportunidad, los conocimientos sobre la necesidad de un adecuado manejo de cuencas hidrográficas interiores como estrategia para reducir su impacto en los ecosistemas costeros*".

- **Subprograma giras ambientales.**

Se realizaron 15 giras ambientales con estudiantes y docentes de diferentes centros educativos. Ente los lugares que se visitaron se encuentran: Planta Hidroeléctrica Jorge Manuel Dengo, Planta Hidroeléctrica Los Negros, Plantel La Joya y Planta de tratamiento de aguas residual Real Santamaría Este.

Tabla 2. Giras ambientales realizadas en el 2016.

Institución	Actividad	Cantidad de participantes
Escuela José Martí	Tres giras con docentes. Planta y Pozo La Joya y Planta de tratamiento de agua residual Real Santamaría Este.	49
Escuela Miguel Aguilar	Gira con estudiantes. Planta y Pozo La Joya y Planta de tratamiento de agua residual Real Santamaría Este.	25
Conservatorio de Castella	Gira con estudiantes. Planta y Pozo La Joya y Planta de tratamiento de agua residual Real Santamaría Este.	31
Escuela El Porvenir Upala	Gira con estudiantes. Planta Hidroeléctrica Los Negros.	46
Escuela Cuatro Bocas.	Gira con estudiantes. Planta Hidroeléctrica Los Negros.	34
Escuela Cartago Sur	Gira con estudiantes. Planta Hidroeléctrica Los Negros.	14
Escuela Cartago Norte	Gira con estudiantes. Planta Hidroeléctrica Los Negros.	19
Escuela San Luis	Gira con estudiantes. Planta y Pozo La Joya y Planta de tratamiento de agua residual Real Santamaría Este.	27
Taller Pedagógico Montebello	Gira con estudiantes. Planta Hidroeléctrica Jorge Manuel Dengo	18

Institución	Actividad	Cantidad de participantes
Escuela José Martí	Gira con estudiantes. Planta y Pozo La Joya y Planta de tratamiento de agua residual Real Santamaría Este.	25
Escuela San Francisco	Dos giras con estudiantes. Planta y Pozo La Joya y Planta de tratamiento de agua residual Real Santamaría Este.	31
Escuela Nuevo Horizonte.	Dos giras con estudiantes. Planta y Pozo La Joya y Planta de tratamiento de agua residual Real Santamaría Este.	20
Escuela San Francisco	Gira con docentes. Planta y Pozo La Joya y Planta de tratamiento de agua residual Real Santamaría Este.	20
Total		**359**

Estudiantes ecohéroes, de la Escuela San Francisco y Escuela José Martí, respectivamente

- **Gestión ambiental con grupos organizados.**

Se desarrolla una gestión ambiental participativa, mediante el apoyo a comisiones, comités y otras organizaciones sociales ambientales, tanto en la parte constitutiva como en la operativa y logística. El apoyo de la **ESPH** permite la realización de diversas tareas que tienen pendientes éstos grupos, las cuales tendrán un impacto positivo en la conservación de los recursos naturales en el área de influencia de la **ESPH**.

El apoyo se brindó a los siguientes grupos:

- Comité Bandera Azul Ecológica de Mercedes Sur.
- Comité Bandera Azul Ecológica de Guararí.
- Comisión Cambio Climático de San Rafael
- Sub Comisión del río Grande Tárcoles – Heredia
- Comisión Interinstitucional de Microcuencas de Heredia (I semestre 2016).
- Comisión Ambiental de la Municipalidad de Upala.

Otras iniciativas de Educación Ambiental:

Proyecto Escuela Sostenible

El proyecto Escuelas Sostenibles, arrancó en el 2014, con una alianza público-privada entre la **ESPH**, Britt Costa Rica y el MEP, todos como socios fundadores. Tiene como objetivo "conjugar la dimensión ambiental, mediante procesos de sensibilización, capacitación y comunicación, con la ejecución de mejoras en infraestructura en centros educativos clientes de la ESPH, para lograr una mejor gestión del agua, la energía y los residuos".

Con este proyecto se beneficia a la Escuela José Ramón Hernández, que cuenta con una población estudiantil de 457 estudiantes. Dicha escuela fue favorecida luego de un proceso de estudio y análisis (diagnóstico ambiental).

El proyecto se ejecuta por etapas y para el 2016 se obtienen los siguientes resultados:

a) Sensibilización y capacitación

Se realizaron actividades de sensibilización y capacitación, para los estudiantes entre éstas la presentación de la obra de teatro "Tesoro contra tesoro", cuyo tema principal fue el de protección de los recursos naturales y gestión de residuos.

Se llevó a cabo un cine-foro ambiental con estudiantes de segundo ciclo, y se brindó capacitación sobre buenas prácticas ambientales y la semana de sensibilización ambiental en el mes de octubre. Además se conformó un Comité técnico ambiental en la escuela, dicho comité con la asesoría del Gina Sulecio de la Unidad Ambiental quien lidera este proyecto.

b) Mejoras en infraestructura

Se invirtieron alrededor de cuatro millones en infraestructura, específicamente en el tema de agua, se cambió la tubería, con la ayuda de la empresa privada y recursos del MEP, se colocó una nueva red de distribución de agua pero de forma "externa" para la detección fácil de fugas.

Se colocaron tanques para la recolección de agua de lluvia y reconexión de ésta agua hacia una pileta de lavado de trapos para limpieza de los pisos, esto se logró por medio de la colaboración de la empresa privada y recursos de la Junta de Educación de la escuela.

Por último y gracias al apoyo de Britt Costa Rica, se rotularon los apagadores y toma corrientes para hacer un uso racional de la energía.

c) Gestión de residuos

En el tema de los residuos la Municipalidad de Heredia, se unió al proyecto y donó tres puntos ecológicos para la separación de residuos, que fueron colocados en áreas estratégicas dentro de la escuela.

d) Brigada Vial

Con el aporte de los compañeros de Salud Ocupacional y con la colaboración del compañero Rodolfo Vargas, se incluyó como parte del proyecto la formación tanto a docentes como a los estudiantes en el tema de la seguridad vial, se logró conformar la Brigada Vial con los niños, quienes ahora trabajan en el tema de formación preventiva con la guía y el conocimiento técnico que les brinda la **ESPH**.

Talleres comunitarios

Taller ambiental con la participación de miembros de la comunidad de Santiago de San Rafael de Heredia, 2016.

Se realizaron cinco talleres comunitarios, en coordinación con la Dirección de Apoyo, Investigación y Desarrollo (DAID) de la **ESPH**, el objetivo de estos talleres eran sensibilizar a la población con respecto a los avances y la importancia del Proyecto de Saneamiento Ambiental. Las capacitaciones se ejecutaron en las comunidades de Mercedes Sur, Guararí, Santiago de San Rafael y Bajo de los Molinos. Participaron de los talleres, 105 personas.

Atención de solicitudes de talleres, charlas, ferias y giras de clientes externos

Se atendieron un total de 15 solicitudes de apoyo para brindar charlas y talleres ambientales a grupos interesados.

Actividad de sensibilización ambiental, realizada en la Escuela de Concepción de San Rafael, Heredia, 2016.

Actividades de Educación Ambiental en Planta Hidroeléctrica Jorge Manuel Dengo, Planta Hidroeléctrica Tacares y Planta Hidroeléctrica Los Negros.

Se desarrolló un curso de hidroponía dirigido a los padres de familia de la Escuela San Luis, el curso tuvo una duración de 20 horas y contó con la participación de 15 personas.

Curso de hidroponía con padres de familia de la Escuela San Luis

En coordinación con la Empresa Tetrapak se desarrolló un taller en la Escuela San Luis y Escuela Eduardo Pinto Hernández sobre la separación de residuos sólidos en las aulas, en total se capacitaron 45 docentes.

Curso de hidroponía con padres de familia de la Escuela San Luis

Tabla 4. Actividades de educación ambiental realizadas en el 2016 en la Planta Hidroeléctrica Jorge Manuel Dengo, Planta Hidroeléctrica Los Negros y Planta Hidroeléctrica Tacares.

Fecha	Actividad	Cantidad de participantes
22-08-2016	Taller Separación de residuos en las aulas dirigido a docentes de la Escuela Eduardo Pinto Hernández	19
29-08-2016	Taller Separación de residuos en las aulas dirigida a docentes de la Escuela San Luis	26
05-10-2016 06-10-2016 13-10-2016 14-10-2016	Capacitación de hidroponía dirigida a padres de familia de la Escuela San Luis.	15
Total		**60**

Participación en feria ambiental de Aguas Claras

La **ESPH** participó en la primera Feria Ambiental que se llevó a cabo en Aguas Claras de Upala, organizada por la ASADA del

lugar. En esta actividad se colocó un stand con material informativo sobre buenas prácticas ambientales, además se hizo una exposición sobre "Consumo Responsable" a cargo de Jeffrey Ruiz, gestor ambiental de la Planta Hidroeléctrica Los Negros.

Adicionalmente se hizo exhibición de algunas de las especies de árboles más representativas que se producen en el vivero de la Planta Los Negros, se donaron 130 árboles de Espavel (especie recomendada para sembrar a la orilla de ríos y manantiales) y se repartieron paquetes de semillas de las siguientes especies: Cenízaro, Guachipelín, Espavel, Níspero y Fruta Dorada.

La Empresa Hidroeléctrica Los Negros colaboró con la alimentación y la Unidad Ambiental de la **ESPH** con los premios para el concurso al mejor dibujo y mejor maqueta elaborada con materiales reciclables, de estudiantes de escuelas del sector.

Reforestación de zonas de protección de manantiales

Se participó en dos campañas de reforestación organizadas por la ASADA San Isidro de Aguas Claras. El objetivo era fomentar la educación ambiental y la reforestación de las zonas de protección de los manantiales que son captados para consumo humano.

En total se sembraron alrededor de 250 árboles que fueron producidos en el vivero de Planta Hidroeléctrica Los Negros.

Participación en reforestación de zonas de protección de manantiales captados para consumo humano en Aguas Claras.

Recolección de residuos valorizables

El personal de Planta Hidroeléctrica Los Negros colaboró con la recolección de residuos sólidos valorizables en las escuelas de Aguas Claras, El Porvenir y Cuatro Bocas una vez cada dos meses. Estos residuos f llevados hasta la Municipalidad de Upala con motivo de las campañas de recolección de residuos sólidos valorizables "Por un Upala más limpio y en armonía con el ambiente" que realiza mensualmente el municipio.

Entrega de residuos valorizables en Upala recolectados en las escuelas de Aguas Claras, El Porvenir y Cuatro Bocas

8. Apoyo a actividades por parte del grupo de voluntariado ambiental.

El Grupo de Voluntariado ambiental de la **ESPH** ha tomado fuerza en los últimos años, la meta del grupo para este año era invertir 780 horas en actividades de voluntariado, a finales de octubre ya se había superado la meta acumulantdo un total de 957 horas.

El grupo de Voluntariado tiene ya cinco años de estar apoyando la gestión ambiental que desarrolla la **ESPH**, la mayoría de las actividades se desarrollan en el marco de la celebración de efeméride ambiental y otras a la luz de proyectos de la **ESPH**.

Grupo de voluntarios de la ESPH en el Parque Nacional Braulio Carrillo, sector Quebrada González.

Tabla 5. Detalle de las actividades y horas invertidas en las que ha participado el grupo de voluntariado ambiental durante el periodo de enero a octubre del 2016.

Fecha	Lugar	Cantidad horas invertidas	Actividades realizadas
05-02-16	Banco de Alimentos, Pavas	80	Empaque y preparación de alimentos para distribución.
26-02-16	Parque Nacional Braulio Carrillo, puesto Quebrada Gonzalez, Guápiles	168	Limpieza y mantenimiento de senderos del parque.
01-04-16	Campaña de recolección de residuos	36	Recolección de residuos depositados en la vía pública en Calle La Joaquina y finca Mata de Plátano de la ESPH.
29-04-16	Banco de Alimentos, Pavas	50	Empaque y preparación de alimentos para distribución.
20-05-16	Parque Nacional Guayabo	172,5	Mantenimiento y mejoras de áreas comunes y recreativas del parque.
17-06-16	Banco de Alimentos, Pavas	36	Empaque y preparación de alimentos para distribución.
01-07-16	Feria Ambiental	80	Exposiciones, charlas, talleres, cine-foros, pasarela "eco-modas", recolección de residuos especiales.
29-07-16	Parque Nacional Braulio Carrillo, sector Volcán Barva.	162	Mantenimiento de sendero "Cacho Venado" y limpieza de desagües en el sendero Varablanca.
29-08-16	Limpieza Playa frente al Parque Marino, Puntarenas	172,5	Ornato, limpieza de peceras, mantenimiento de instalaciones, siembra de plantas, pintura y reciclaje en las instalaciones.

Limpieza de jardines en el Parque Marino, Puntarenas.

Explicación previa a las actividades de mantenimiento de senderos en el Parque Nacional Guayabo.

4. Principio de Anticorrupción

En los últimos años la **ESPH** realiza esfuerzos para fortalecer su marco ético empresarial, no sólo con los principios y valores éticos establecidos, sino con diferentes iniciativas que se llevan a cabo durante el año.

De las más importantes que buscan espacios de información y reflexión en el tema, es la celebración de la Semana Ética, que la llevó a cabo en el mes de octubre del 2016.

En esta semana se ofrece diferentes talleres y actividades para los funcionarios, entre las charlas se puede destacar la que ofrecieron los representantes de la Procuraduría de la Ética abordaron temas como:

- Responsabilidad penal de los funcionarios públicos
- Desviación del poder
- Conflicto de intereses
- Aprovechamiento indebido del ejercicio del cargo
- Utilización de recursos públicos.
- Incumplimiento de jornadas
- Regalos y dádivas
- Incapacidades

Otra iniciativa para fortalecer el principio de anticorrupción, fue la creación de un Código de Ética para Proveedores, que dicta lo que la **ESPH** espera de ellos en su relación con la empresa, el código fue aprobado por la Junta Directiva con el acuerdo 131 de mayo del 2016.

El cógido dicta entre otras cosas que los proveedores no pueden hacer uso del poder para sacar ventaja ilegítima que favorezca o incremente su patrimonio, o el de terceras personas, no pueden dar dádivas, regalos o cualquier otro beneficio económico a funcionarios de la **ESPH**, deben proteger la información confidencial de la Empresa y administrar los recursos de la **ESPH** con responsabilidad y cuidado como si fueran de su propiedad, cumpliendo con los principios de eficacia, economía y probidad.

Dada la importancia de dar a conocer lo establecido en el código de ética para proveedores en el mes de noviembre, se hizo una sesión informativa para hacer la presentación oficial del Código, a proveedores recurrentes.

En dicha sesión se reforzó a proveedores y contratistas, temas como el cumplimiento a la Ley de Hostigamiento Sexual, derechos humanos y la ética en el marco del entono de la Responsabilidad Social empresarial.

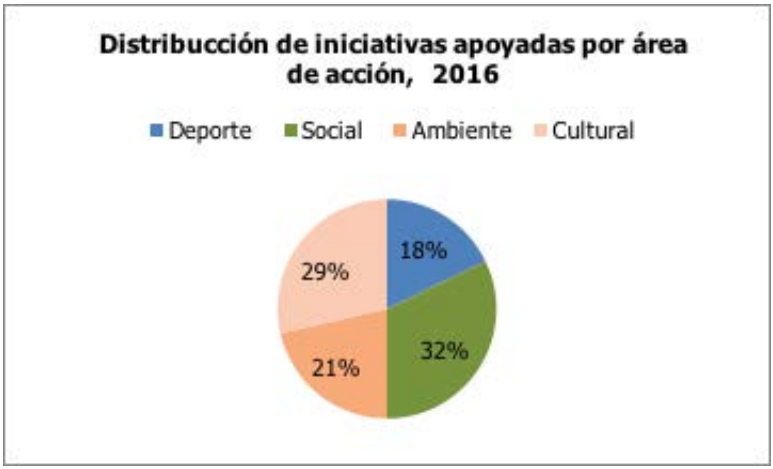
5. Acciones de apoyo social

Tomando los resultados de los sondeos realizados a nuestras partes interesadas para conocer en qué áreas consideran éstas que la **ESPH** debe invertir en proyección social, se desarrollaron una serie de acciones con el fin de satisfacer esas expectativas en el 2016.

En total se cuantifican veinte y ocho acciones respaldadas por la organización, las mismas están distribuidas en cuatro grandes campos: social, cultural, ambiental y deportivo.

Desde apoyo a jóvenes emprendedores, grupos organizados ambientales, hasta propuestas que buscan mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios se destacan dentro de lo ejecutado en el 2016.

En el siguiente cuadro se detalla la distribución por temática de las acciones.



Para el 2016, la **ESPH** procuró distribuir su proyección social no solo en diversas áreas sino también que éstas fueran dirigidas a diferentes públicos. De esta forma se cuantifican actividades para adultos mayores, jóvenes y niños.

Con la proyección social, la Empresa logra acercarse la comunidad, más allá de los servicios que presta. Hemos establecido relaciones de apoyo con grupos organizados, universitarios, docentes y líderes comunales con el fin de impactar de forma acertada nuestra gente.

Cabe destacar que durante el 2016 -con el fin de maximizar la proyección social y que ésta fuera acorde con las expectativas de la comunidad y la filosofía empresarial-, se desarrolló un procedimiento que sirve de guía tanto para los interesados como para la organización, en este último caso sobre todo en parámetros para aprobar y medir impacto de las propuestas.

Más de Apoyo Social

1. Extensión trifásica para dotar de servicio eléctrico a la **Nueva Comandancia de Policía** en Guararí de Heredia, la obra consistía en extender por unos 420m la red trifásica para alimentar la nueva comandancia. OT: 108-32-03-51-2016.

2. Alimentación y transformador monofásico para el **Hospital San Vicente de Paúl**, para la ubicación de cajeros automáticos en zona de parqueos del Hospital, la obra consistió en la instalación de un poste y un transformador monofásico. OT: 108-32-03-80-2016.

3. Reubicación de retenida en el **Centro de Acopio** de Guararí, para dejar más espacio para la entrada de camiones y el material de reciclaje. OT: 108-32-03-35-2016.

Reconocimiento a nuestro compromiso con la Seguridad Vial

La **ESPH** recibió reconocimiento del Consejo de Seguridad Vial (COSEVI), por su participación en el Programa Empresas Seguras.

El programa busca que las empresas, trabajadores y el Gobierno unan esfuerzos para contribuir a la seguridad vial, a través de capacitación continua, con el principal objetivo de reducir accidentes y salvar vidas.

La empresa asumió este reto como parte de su responsabilidad social y con esto, reiteró su compromiso hacia la comunidad, poniendo en marcha acciones que promueven la disminución de accidente de tránsito en carreteras.

Como parte del programa, la **ESPH** participa de un proceso de formación y en el 2016 como parte del plan de capacitación dirigido a choferes y motociclistas de la **ESPH** capacitación en el tema de la Seguridad Vial.

La participación en "Empresas Seguras", vino a fortalecer el programa de Gestión Vial Empresarial (PROGEVI), que también tiene el objetivo de disminuir accidentes de tránsito, durante la jornada de trabajo.

Comité Responsabilidad Social Empresarial ESPH:

Lissette Montoya Gamboa
Laura Rodríguez Camacho
Vivian Solano Valverde
Marcela Méndez Camacho
Andrea Fonseca Argüello
Mario Freer Bolaños
Luis Salas Esquivel
Randall Lobo Cordero

(506) 2562-ESPH / 2562-3770

saneamiento@esph-sa.com www.esph-sa.com