



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2017







ÍNDICE DE
CONTENIDO



Mensaje del Presidente Junta Directiva

En aras de la Sostenibilidad

La **ESPH** es una organización que, desde su creación, ha sido actriz fundamental en el desarrollo de Heredia. Esto no es casualidad, ya que por la naturaleza de los servicios que presta impacta directamente la economía, el ambiente y la sociedad de los sectores servidos.

Desde el 2001 la **ESPH** ha sido pionera en esfuerzos dirigidos a la sostenibilidad en el ámbito ambiental cuando introdujo la tarifa hídrica, a través de la cual ha hecho posible el desarrollo de programas que promueven actividades de protección y recuperación del bosque en las microcuencas que suministran de agua potable a los clientes y a otro importante sector del área metropolitana.

La orientación es clara, el reto de la organización es brindar servicios con la mayor calidad y continuidad, ya que se reconoce que estos son parte fundamental de la calidad de vida de las personas en las áreas servidas y nuestro principal compromiso es con nuestros clientes. Para alcanzar esto, existen proyectos e inversiones que deben ejecutarse, los cuales son financiados a través de las tarifas que utiliza la Empresa para calcular los montos de la facturación mensualmente. Estas tarifas reflejan el esfuerzo de la organización por brindar servicios de calidad, a través de inversión en tecnología e infraestructura, una cultura basada en la mejora continua y un sistema organizativo que busca garantizar que se cuente con el personal idóneo a nivel técnico, profesional y administrativo que permita tener operaciones a costos óptimos con el nivel de calidad que se desea entregar.

Dentro del periodo de este informe, se ha dado la recertificación de los Sistemas de Salud y Seguridad basado en la Norma OHSAS 18001:2009. En agosto participamos de un proceso para la recertificación INTE 35 0101 y renovación de la versión 2015 de la ISO 9001 y la ISO 14001, debido al cambio y actualización de las versiones de las normas. Estos esfuerzos tienen como fin dotar a la **ESPH** de un sistema de gestión integrado que le oriente a la mejora continua y al desarrollo de habilidades y conocimientos de manera permanente en aras a la sostenibilidad.

Para la **ESPH** existe una visión de largo plazo que permea en la planificación de mediano y corto plazo. El proceso de planificación está alineado con el Plan Estratégico Empresarial. De esto se desprende que nuestra intención fundamenta es ser una empresa competitiva a nivel nacional por los servicios que brinda, mismos que buscan garantizar un nivel superior de desempeño en términos de calidad y continuidad.

El horizonte del Plan Estratégico cubre los años comprendidos entre 2015 y 2024. En este se han contemplado una serie de tendencias relevantes para la organización, identificadas por medio de un análisis del contexto. Este análisis, contempló temas directamente relacionados con la organización, el sector económico, social, educación, salud, servicios (agua, energía y alcantarillado) y mercado (cliente).

A la fecha del presente informe la ejecución acumulada del plan estratégico es de un 15%, con base en las métricas y seguimiento dado por el área de Planificación institucional.

Las prioridades empresariales se contemplan desde cuatro perspectivas generales y diferentes temas estratégicos, que van de la mano con aspectos de calidad y continuidad, como se muestra en el siguiente diagrama:



Cordialmente,

Rodrigo Vargas Araya
Presidente Junta Directiva



Mensaje de la Representante **Comité Responsabilidad Social Empresarial**

ESPH sostenible y responsable

Nuestra misión es aportar valor y desarrollo a la sociedad, mediante la mejora de nuestra gestión, apoyados en más de 630 mujeres y hombres que con esfuerzo y compromiso trabajan día a día, para lograr satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Dentro de toda nuestra estrategia como Empresa, hemos incorporado desde hace varios años, un componente que para nosotros, es uno de los más importantes a la hora de realizar todas nuestras operaciones y es el tema de la Responsabilidad Social Empresarial.

Hemos alimentado este componente gracias al compromiso con los diez principios del Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y recientemente se sumaron los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que vienen a fortalecer aún más los lineamientos en materia de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente, ética y transparencia.

Todo lo anterior nos obliga a estar más atentos de las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas como son clientes, trabajadores, proveedores, y comunidad, entre otros, para generar planes de acción que incorporan los conceptos de Responsabilidad Social Empresarial en la prestación de los servicios que brinda la **ESPH**.

Gracias al avance que hemos tenido en este tema, estando certificados en RSE por la norma INTE 35-01-01 me siento orgullosa de presentar otro informe más de Responsabilidad Social que les invito a leer. Conozcan a través de este informe como la **ESPH**, aporta y genera valor a los tres ámbitos de la sostenibilidad: económico, social y ambiental, para una mejor calidad de vida de nuestros trabajadores, de nuestros clientes y un mejor desarrollo de la comunidad a la que servimos.

Lissette Montoya Gamboa

Representante

Comité Responsabilidad Social Empresarial

Perfil **Empresarial**

Somos **ESPH**

La Empresa de Empresa de Servicios Públicos de Heredia, es una sociedad anónima de utilidad pública de plazo indefinido según lo establecido en la Ley 7789 (TRANSFORMACIÓN DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE HEREDIA del año 1998).

La **ESPH** tiene sus operaciones en Costa Rica y la sede central se ubica en la provincia de Heredia, Calles 10 y 6 Avenida 14.



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”.

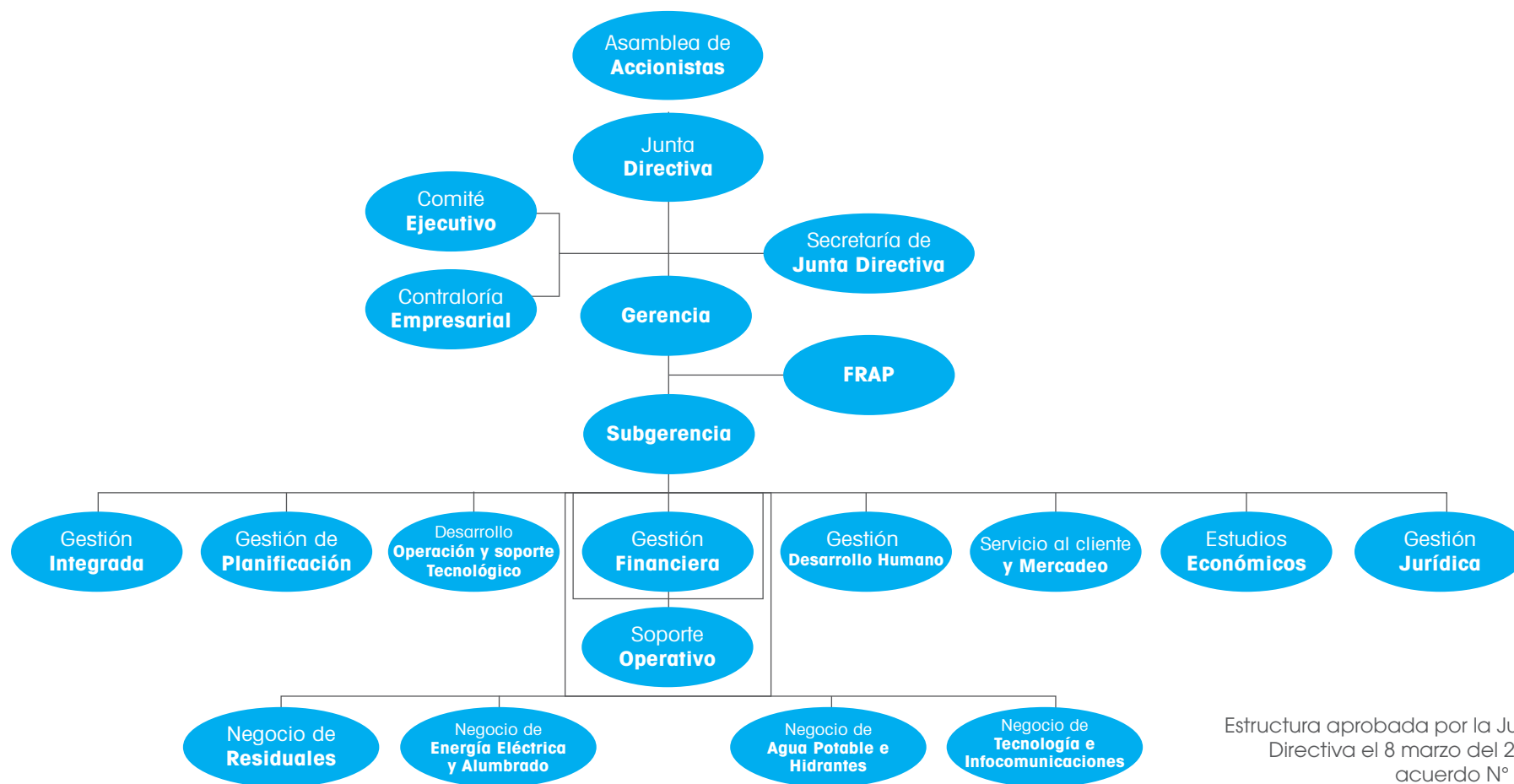


Valores

- Responsabilidad
- Compromiso
- Trabajo en equipo
- Mejoramiento continuo
- Servicio al cliente

Gobernanza

ORGANIGRAMA



Estructura aprobada por la Junta Directiva el 8 marzo del 2017, acuerdo N° 818.

Nuestra Gente



Junta Directiva

- **Rodrigo Vargas Araya**, Presidente
- **Ronald Villalobos Segura**, Vicepresidente
- **Ronald Miranda Chavarría**, Director
- **Adriana Barrantes Solís**, Directora
- **Jorge Peña Calderón**, Director

Gerencia



► **Allan Benavides Vílchez**, Gerente General



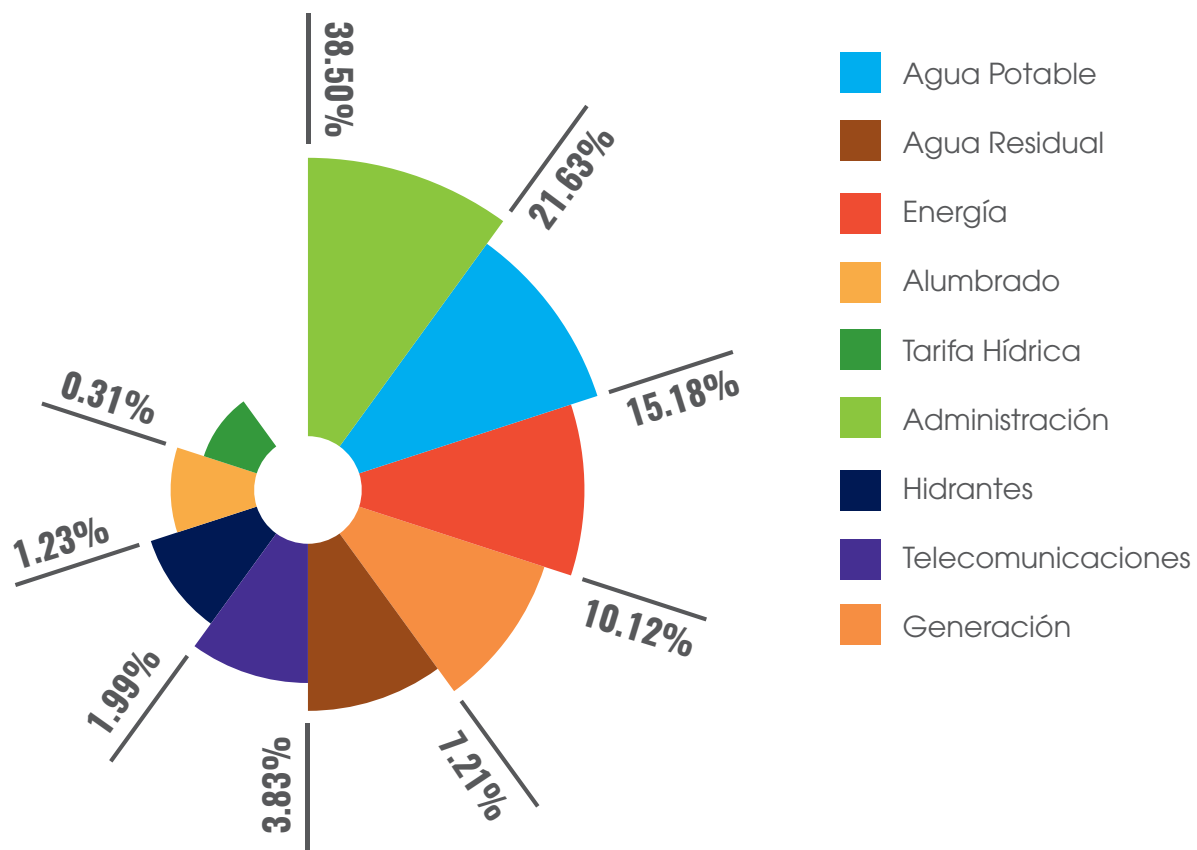
► **Lissette Montoya Gamboa**, Subgerente

Colaboradores



Actualmente la **ESPH** tiene **652** funcionarios. Todos los funcionarios laboran jornada completa.

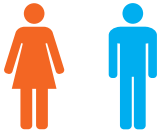
Total de colaboradores por área



Número de colaboradores por región

REGIÓN	CANTIDAD
PACÍFICO NORTE	3
Guanacaste	3
Plaza	3
VALLE CENTRAL	623
ALAJUELA	81
Plaza	80
Servicio Especial	1
CARTAGO	2
Plaza	2
HEREDIA	506
Interinato	6
Jornal	2
Plaza	491
Servicio Especial	7
SAN JOSÉ	34
Plaza	33
Servicio Especial	1
TOTAL GENERAL	626

Junta Directiva



Menores de 30 años	0	0
Entre 30 - 50 años	1	2
Mayores 50 años	0	2



Funcionarios


POBLACIÓN POR GÉNERO Y CLASE		Género		
Plazas fijas		Masculino	Femenino	Vacante
Agua Potable	141	125	12	4
Agua Residual	41	38	3	0
Energía	96	84	10	2
Alumbrado	8	8	0	0
Tarifa Hídrica	2	1	1	0
Administración	241	132	103	6
Hidrantes	13	12	0	1
Telecomunicaciones	21	20	1	0
Generación	65	57	2	6
	628	477	132	19

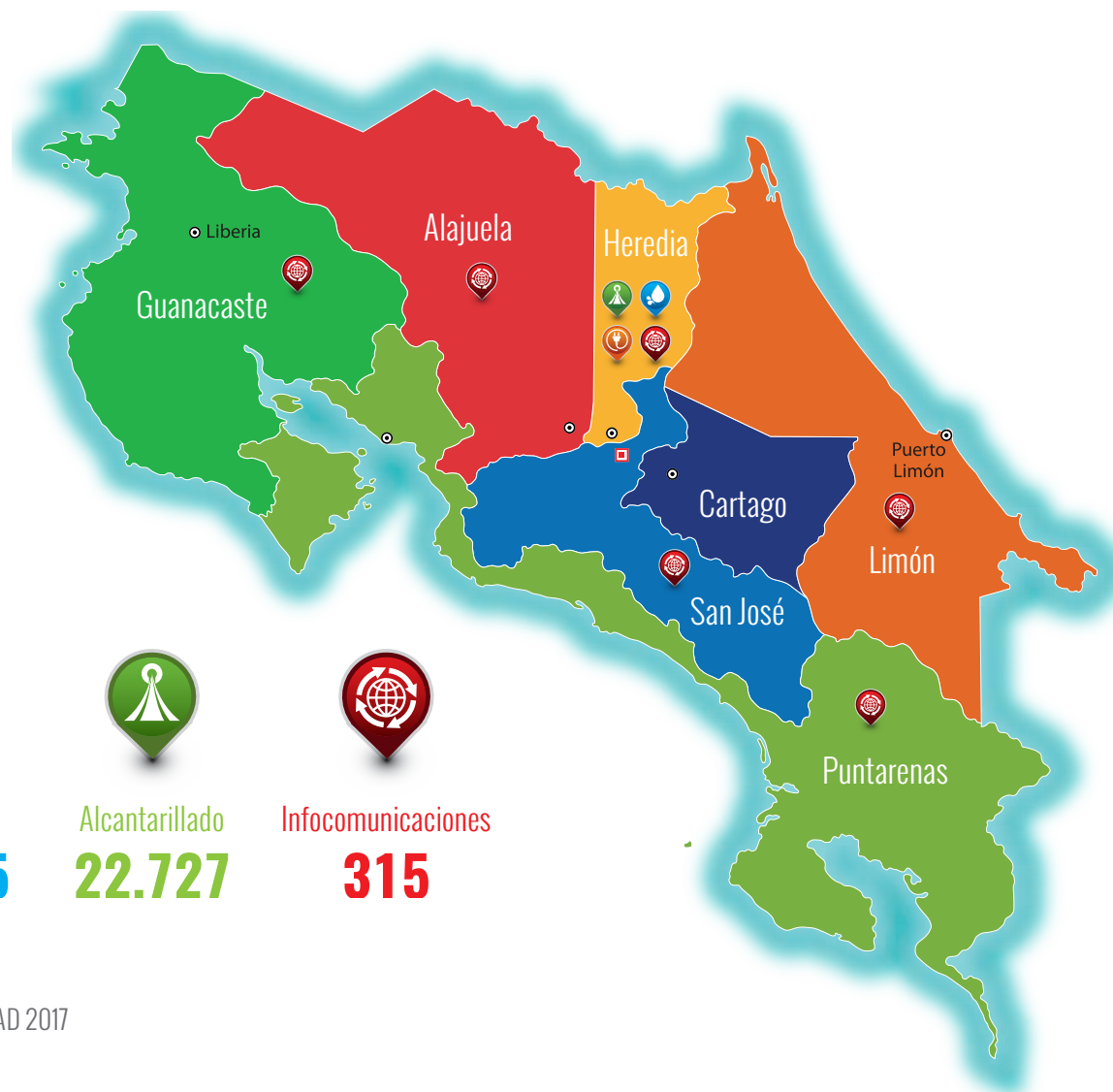
POBLACIÓN POR GÉNERO Y CLASE		Género		
Tiempo definido		Masculino	Femenino	Vacante
Agua Potable	0	0	0	0
Agua Residual	6	3	1	2
Energía	3	2	0	1
Alumbrado	0	0	0	0
Tarifa Hídrica	0	0	0	0
Administración	10	1	5	4
Hidrantes	0	0	0	0
Telecomunicaciones	4	4	0	0
Generación	1	1	0	0
	24	11	6	7



Mercados y **Servicios**

La **ESPH** brinda a sus clientes servicios de Agua Potable, Aguas Residuales, Energía Eléctrica, Alumbrado Público e Infocomunicaciones.

 abastece a más de **70,000** clientes.



Energía

84.543



Acueducto

70.895



Alcantarillado

22.727



Infocomunicaciones

315

Tarifa y Clientes

Acueductos

Tarifa	Cantidad de Clientes
Domiciliaria	64.224
Empresarial	6.052
Institucional	619



Energía Eléctrica

Tarifa	Cantidad de Clientes
Residencial	72.979
General	11.188
Industrial	376



Alcantarillado

Tarifa	Cantidad de Clientes
Domiciliaria	19.060
Empresarial	3.392
Institucional	275



Infocomunicaciones

Tarifa	Cantidad de Clientes
Residencial	237
Empresarial	58
Sector gubernamental	20



Ingresos Netos

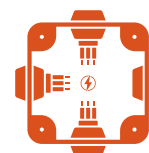


Durante el período del informe alcanzó ingresos netos por:

₡80,936,937,908.85

Negocio	Monto
Energía	41.975.484.614,4
Alumbrado	1.381.030.003,14
Agua Potable	9.972.599.671,75
Alcantarillado	1.907.077.621,73
Hídrica	278.085.214,77
Hidrantes	477.998.234,90
Telecomunicaciones	24.944.662.548,15

Activos



Activos Totales Octubre 2017

₡108,769,688,355.84

Accionistas

Una característica particular de la esta organización es que los Gobiernos Locales son los accionistas y propietarios, actualmente se tiene la siguiente distribución:

Accionista	Cantidad de Acciones	Representación Porcentual
Municipalidad del Cantón de Heredia	589472	93%
Municipalidad del Cantón de San Rafael de Heredia	25948	4%
Municipalidad del Cantón de San Isidro de Heredia	16147	3%
Total	631567	100%

A diferencia de otras empresas del sector, la **ESPH** no cuenta con acuerdos de negociación colectiva en aras de no trasladar los costos que esto conllevaría, a los clientes.

Política y principios RSE

La **ESPH** tiene 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 estratégica 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 2015-2024, que comprende la planeación estratégica que la **ESPH** adoptará en materia de responsabilidad social y para cada una de las siete materias fundamentales establecidas:



Compromiso con la **Responsabilidad Social Empresarial**

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 Social 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 la actividad de la **ESPH** genera o puede llegar a generar.
- Mediante la identificación, priorización e involucramiento de sus partes interesadas.



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.

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 2017.

Para el primer semestre 2017 se recibieron 5 denuncias relacionadas con Prácticas justas de operación.

1. Quejas

Periodo	Meta	Quejas resueltas	Quejas recibidas
2016-2017	100	156	160

Para el periodo octubre 2016 a octubre 2017, se recibieron un total de 160 quejas de las cuales 156 se han resuelto, esto representa un 97.5% de la meta.

2. Eficacia acciones de responsabilidad social.

Periodo	Meta	Acciones eficaces	Acciones abiertas
2016-2017	100%	6	10

Para el periodo octubre 2016 a octubre 2017, se han cerrado 6 acciones de las cuales todas han sido eficaces, para un cumplimiento de un 60%. El restante 40% corresponde a acciones que aún se encuentra abiertas o en proceso de verificación de eficacia.

3. Cumplimiento de requisitos legales.

Periodo	Meta	En cumplimiento	Total RL
2016-2017	100%	282	294

Para el periodo octubre 2016 a octubre 2017, se evaluó el cumplimiento de los requisitos legales y se obtuvo un resultado de cumplimiento de un 96%. El restante 4% se abordó mediante acciones correctivas que están siendo atendidas.

Partes **Interesadas**



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
Cientes	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.

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, lo 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:



Participación y consulta de las partes interesadas

	Cliente	Público interno	Proveedores	Gobierno	Comunidad	Accionistas	Medios de comunicación	Otros grupos de interés
Aplicación de instrumento a participantes en la Red de Participación Ciudadana	•				•			
Atención y seguimiento a reportes y denuncias en redes sociales	•	•						
Encuesta de satisfacción de los servicios	•							
Participación en comisiones y divulgación de las acciones tomadas				•				
Asignación de un agente de servicio al cliente industrial	•							
Encuesta de evaluación del clima laboral		•						
Encuesta de expectativas de RSE	•	•	•	•	•	•	•	•
Encuesta evaluación de la Gestión Ética empresarial		•						
Aplicación de instrumento definido para este público en la Asamblea de Socios						•		
Consultas a periodistas que dan cobertura de servicios públicos							•	
Aplicación de instrumento a miembros de Concejos Municipales y otras instituciones				•				
Aplicación de sondeo, consulta sobre intereses y encuestas								•
Talleres y Capacitación	•	•						

Reconocimientos y **Certificaciones ESPH**

	Premio a la Excelencia	2004	Premio a la Excelencia Octava Edición, otorga mención honorífica a la ESPH , por la mejora significativa hacia la Excelencia.
	Premio a la Excelencia	2005	Premio a la Excelencia Novena Edición, otorga mención honorífica a la ESPH , por la mejora significativa hacia la Excelencia.
	Premio a la Excelencia	2006	ESPH Ganador en la categoría: Liderazgo y Planificación Estratégica.
	Premio a la Excelencia	2007	ESPH Ganadora del Premio a la Excelencia General 2007.
	Premio a la Excelencia	2010	Compromiso con la Excelencia Premio a la Excelencia para proyectos de mejora. Categoría: Liderazgo y planificación estratégica.
	Reconocimiento implementación Ley de Hidrantes N°8641	2010	Reconocimiento a la ESPH por ser la primera administradora de acueducto en implementar la Ley de Hidrantes- ejemplo de eficacia.
	Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública	2011	Se otorga a la ESPH el Galardón Categoría Mención Oro II edición.
	Certificación Sistema de Gestión de Calidad	2013	Certificación del Sistema de Gestión de Calidad de la ESPH conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001.
	Certificación Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional	2014	Certificación del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional de la ESPH conforme a los requisitos de la Norma OHSAS 18001.
	Certificación Sistema Gestión Ambiental	2015	Certificación del Sistema de Gestión Ambiental de la ESPH conforme a los requisitos de la Norma ISO 14001.

Reconocimientos y **Certificaciones ESPH**

 <p>Bandera Azul Ecológica COSTA RICA</p>	<p>Programa Bandera Azul Ecológica</p>	<p>2014</p>	<p>Se otorga a la ESPH - Edificio Administrativo, el Galardón BAE, categoría Cambio Climático, por su organización y desarrollo en concordancia con la protección de los recursos naturales, la búsqueda de mejores condiciones higiénicas-sanitarias y la mejoría en la salud pública costarricense.</p>
 <p>aresep AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS</p>	<p>Gestión de Calidad en los servicios</p>	<p>2014</p>	<p>Se hace reconocimiento a la ESPH por la mejor gestión de calidad de los servicios de acueducto y alcantarillado.</p>
 <p>cosevi Seguridad Vial</p>	<p>Programa Empresas Seguras</p>	<p>2016</p>	<p>Reconocimiento a la ESPH Categoría Bronce, por su compromiso con la seguridad vial del país y en el desarrollo de acciones que promueven la disminución de accidentes de tránsito en carretera.</p>
 <p>INTECO</p>	<p>Certificación Sistema de Gestión de Responsabilidad Social</p>	<p>2015</p>	<p>Reconocimiento a la ESPH por ser una organización pionera en la certificación de responsabilidad social, norma G35:2012.</p>
 <p>GS1 Costa Rica</p>	<p>Premio GS1 Costa Rica SIWA</p>	<p>2017</p>	<p>Reconocimiento a la ESPH por su destacada labor como promotor de las buenas prácticas logísticas en el sector empresarial costarricense, contribuyendo a transformar la forma de trabajar y vivir en la sociedad.</p>
 <p>PM GRUPO PURDY MOTOR</p>	<p>Reconocimiento Prácticas amigables con el ambiente</p>	<p>2017</p>	<p>A la ESPH por el buen desempeño en las Prácticas de Manejo Eficiente y Amigable con el Ambiente.</p>

Cadena de **Suministros**



Proveedores Activos
2482



Pagos realizados a proveedores
¢9.181.916.473,73

Los proveedores implicados en nuestra cadena de suministro son organizaciones que brindan bienes y servicios.

Ubicación Geográfica de los Proveedores



En el último año la **ESPH** ha expandido sus operaciones gracias al negocio de infocomunicaciones, llevando los servicios fuera del área metropolitana, como Guanacaste, Limón, Pérez Zeledón, otros. Con respecto al resto de los negocios la Empresa no ha ampliado su cobertura y mantiene sus operaciones en los mismos sectores.

En el periodo de este informe, se inscribieron 264 proveedores. Además 587 proveedores, realizaron algún cambio en su registro; entre los principales cambios están: actualización de los correos electrónicos, número de teléfono, dirección física, modificación en los bienes o servicios que ofrecen, cambio de razón social e incluir que cumplen con una condición PYME.

Iniciativas Externas

Lista de estatutos, principios y otros documentos a los que la organización está suscrita	Fecha de adopción	Grupos de interés implicados	Tipo de iniciativa
Pacto Global de las Naciones Unidas	Enero 2011	Todos los grupos de interés	Voluntaria
Normas de gestión: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2009, INTE 35-01-01:2012.	A partir del año 2012	Todos los grupos de interés	Voluntarias
Convenio de Cooperación Técnica y Económica entre la Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A. y la Fundación para la Protección y Vigilancia de los Recursos Naturales	A partir del 20 de julio del 2006	Todos los grupos de interés	Voluntarias
Convenio de Cooperación Mutua entre la Empresa de Servicios Públicos de Heredia y el Ministerio de Educación Pública, para la promoción de la Educación Ambiental Formal dirigida a los Estudiantes de Escuelas y Colegios de la Región Herediana.	A partir del 9 de julio del 2004	Todos los grupos de interés	Voluntarias
Convenio entre la Asociación Guías y Scouts de Costa Rica en representación del Grupo N° 62 y la Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A.	A partir del 16 de marzo del 2008	Comunidad	Voluntarias
Programa Sello de Calidad Sanitaria	A partir de 2010	Comunidad, Cliente	Voluntarias
Convenio entre la ESPH y la Municipalidad de Flores a efectos de autorizar la distribución de energía eléctrica en el cantón.	A partir del 28 de agosto de 2014	Comunidad	Voluntarias
NORMA INTE 12-01-06:2016	A partir del año 2016	Todas las partes interesadas	Voluntarias

Afiliación a **Asociaciones**

La **ESPH** reconoce su responsabilidad como empresa que tiene impacto en distintos temas a nivel país, por ello le ha permitido llevar su representación a diferentes asociaciones u organizaciones de la cual es miembro.

- ▶ Representación CEDET
- ▶ Junta Directiva Hidroeléctrica Los Negros
- ▶ CECACIER -Comité Regional de CIER para Centroamérica y el Caribe.
- ▶ Cámara Industrias de Costa Rica, local y Nacional.
- ▶ Concejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social.
- ▶ Pacto Global de las Naciones Unidas, Costa Rica.
- ▶ Asociación Empresarial para el Desarrollo. AED



Principios de Responsabilidad Social

Prácticas Laborales

Capacitación y Desarrollo de los colaboradores

Como parte de este principio, en el tema 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 el periodo de octubre 2016 a octubre 2017 la Empresa brindó 32.482 horas de capacitación, con 3402 asistentes y un promedio de 53 horas por personas y un 2,64 % de la jornada laboral dedicada a proceso de formación.



Horas de Capacitación Octubre 2016 - Octubre 2017



Evaluaciones del desempeño

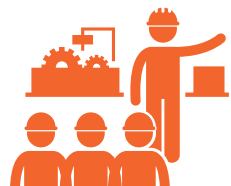
Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional



Género	Cantidad	Porcentaje
	109	20.19%
	431	70.81%
Total general	540	100%

Categoría Laboral	Cantidad	Porcentaje
Administrativo	241	44,63%
Operativo	186	34,44%
Técnico-Administrativo	40	7,41%
Técnico-Operativo	73	13,52%
(en blanco)		
Total general	540	100%

Salud y Seguridad en el trabajo



En el tema de la seguridad y la salud ocupacional, se invirtieron

7758 horas
de capacitación



El proceso de formación en temas de Salud y Seguridad Ocupacional ayudan a mantener una labor preventiva en cuanto a las condiciones laborales de los trabajadores.

Equipo Promotor de Salud y Seguridad Ocupacional

La **ESPH** cuenta con un Equipo Promotor de Salud y Seguridad Ocupacional EPSSO, que funciona como Comisión Central, hay un equipo para cada Planta Hidroeléctrica. Los Equipos operan con representación de todos los negocios y áreas de apoyo de la empresa, y se encargan de canalizar y gestionar necesidades de salud y seguridad de los trabajadores.

El EPSSO promueve prácticas seguras en todos estos establecimientos, la Comisión Central se conforma por 5 representantes del trabajador (uno por cada negocio de la empresa) y 5 representantes del patrono. En el caso de las Comisiones de las Plantas Hidroeléctricas se cuenta con dos miembros para cada una, un representante del trabajador y uno del patrono. Para su gestión se reúnen una vez al mes con el fin de dar seguimiento al programa de trabajo establecido.

Indicador: $(\text{Total de representantes} / \text{Total de trabajadores}) * 100\% =$
Comisión Central: $10 / 579 * 100\% = 1.73\%$

Indicador PH Tacares: $2 / 14 * 100\% = 14.3\%$

Indicador PH Jorge Manuel Dengo: $2 / 16 * 100\% = 12.5\%$

Indicador PH Los Negros: $2 / 16 * 100\% = 12.5\%$

Índice Accidentabilidad

- Los tipos de accidentes se clasifican en los enviados al INS (Casos remitidos para ser atendidos por la Póliza de Riesgos de Trabajo para una atención más especializada) y casos atendidos por medio del médico de empresa.

- La tasa de frecuencia de accidentes:

(No. De casos de accidentes/ No. De Horas hombre laboradas *1.000.000)

$$(31/ 1.737.569) *1.000.000= 18$$

Mes	Accidentes INS	Horas Hombre	Tasa de Frecuencia
oct-16	3	144 062	21
nov-16	1	144 311	7
dic-16	2	145 214	14
ene-17	0	144 281	0
feb-17	1	144 791	7
mar-17	7	143 546	49
abr-17	2	143 103	14
may-17	3	142 864	21
jun-17	3	143 036	21
jul-17	3	146 242	21
ago-17	4	147 517	27
sep-17	2	148 602	13
Total	31	1 737 569	18

- La tasa de incidencia de enfermedades:
(No. de Casos de enfermedad profesional/ Cantidad de trabajadores expuestos) 100%=
(23/ 625) *100= 3.68%
- La tasa de días perdidos: se calcula mediante el índice de gravedad cuya fórmula de cálculo se muestra a continuación:
No. De días perdidos/ No. De Horas hombre laboradas *1.000=
(1235/1.737.569) *1000= 0.71
 - En este caso se consideran los días laborados para el cálculo de las horas hombre laboradas.

- Los días perdidos empiezan a regir después del día en que ocurrió el accidente.

- Con respecto a decesos, no se han presentado casos por accidentes o enfermedades profesionales.
- No se consideran dentro de los cálculos los accidentes de nivel de primeros auxilios (casos no INS).

b) La forma en que se presenta la información estadística en la organización es por medio de tres indicadores que se miden de forma semestral para toda la organización, por medio de las siguientes fórmulas:

ÍNDICE GRAVEDAD I.G.	Número de Jornadas Perdidas	X 1000
	Número de horas trabajadas	

ÍNDICE FRECUENCIA	Número de casos (mes o año)	X 1000
	Número de horas trabajadas (mes o año)	

ÍNDICE INCIDENCIA	Número de casos (mes o año)	X 1000
	Número de horas trabajadas promedio (mes o año)	

Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades

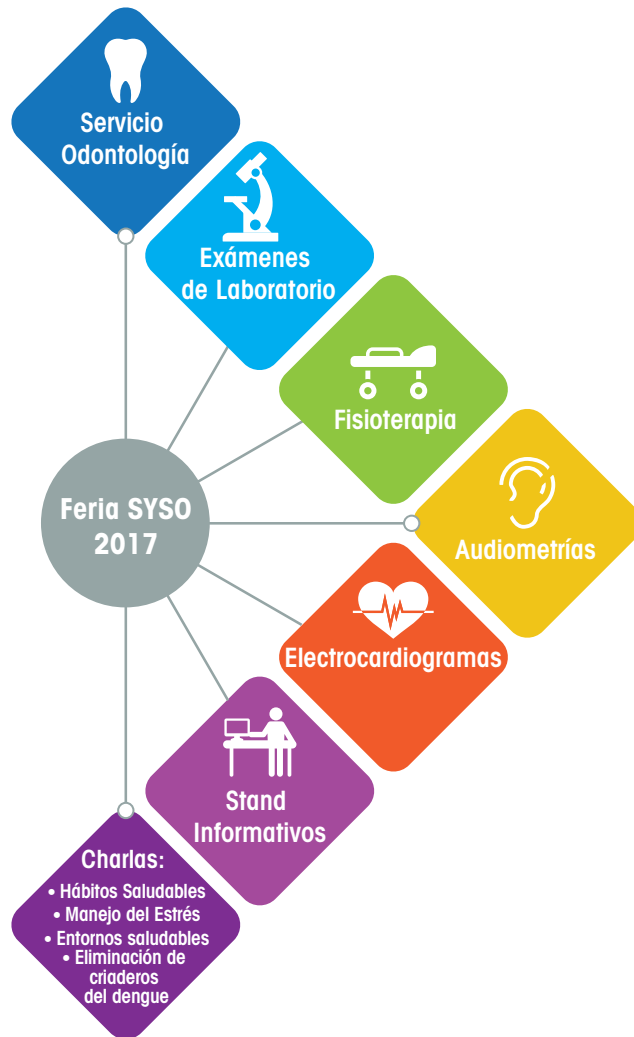
En la organización se les brinda un control a los puestos de mayores riesgos por: exposición a riesgo biológico a los trabajadores del Negocio de Aguas Residuales; exposición a ruido a los trabajadores de las plantas hidroeléctricas (hipoacusia), y a todos los puestos operativos y administrativos con riesgo de lesiones musculo esqueléticas.

En la actualidad la organización no registra acuerdos formales con el sindicato en temas de salud y seguridad.

Promoción de la Salud y la Seguridad en el trabajo

Feria SYSO 2017

En el marco de la celebración del Día Mundial de la Salud y Seguridad en el Trabajo, se organizó la Feria de la Salud 2017.



Programa de formación Vive SySO

Este programa mejora los conocimientos sobre la salud y seguridad en el lugar de trabajo, está conformado por 4 módulos con 4 horas de capacitación y contempla temas como Autocuidado, Ergonomía, Nutrición y Manejo de Extintores.

PITS (Prevención de Incidentes Trabajando Seguro)

Desarrollamos el programa PITS, con el objetivo de sensibilizar a los funcionarios para fomentar comportamientos seguros y reducir accidentes, esto fortalece la cultura de prevención. Durante el periodo del informe, 69 funcionarios participaron del programa.

Club de Amigos

Con los niños del Club de Amigos de la **ESPH**, que lo integran los hijos de los trabajadores con edades entre 6 y 12 años, se busca educar a los más pequeños de la cada, para que desde las familias se fortalezca la cultura prevención de accidentes. En el 2017, se coordinó la participación del Benemérito Cuerpo de Bomberos quienes brindaron una charla e hicieron una demostración de equipos que utilizan.



Charlas

Se brindaron charlas y se impartieron talleres en temas como: importancia de la aclimatación, exposición a sílice cristalinos, Lenguaje Canino, Taller de rescate en zanjas, manejo de dislipidemias y obesidad, enfermedades digestivas y enfermedades respiratorias, manejo de extintores y RCP por emergencias por descarga eléctrica, entre otros.

Campañas de vacunación

Se realizó una campaña de vacunación contra la influenza abierta a todas las personas interesadas, así mismo a grupos con riesgos específicos se les aplicó vacunas contra tétano y hepatitis.

Evaluación corporal

Con la ayuda de una Fisioterapeuta, se realizaron sesiones de evaluación corporal con todo el personal con labores administrativas con el fin de promover la implementación de hábitos de vida saludables, además se



realizó un reforzamiento de la realización de pausas activas y ejercicios de estiramiento.

Brigadas

Se mantienen procesos de capacitación con el Equipo de la Brigada, teórico-prácticas, guiadas por un profesional en el tema con el fin de manejar conocimientos básicos de primeros auxilios, evacuación y actuación en caso de conato de incendio, entre otros.



Ambiente



En el tema de formación y sensibilización ambiental, se invirtieron **1239 horas** de capacitación.

Gestión Ambiental Interna

En lo que se refiere al cumplimiento ambiental, no hubo sanciones, sin embargo, es importante destacar que hace varios años hubo una denuncia ante el Ministerio de Salud quien después la elevó al Tribunal Ambiental Administrativo por el mal funcionamiento de la Planta de Tratamiento de Agua Residual de la Aurora de Heredia. En el 2017 se activó el caso y se llegó a una conciliación con el Ministerio de Salud, lo cual dio como resultado la homologación del acuerdo entre la **ESPH** y el Ministerio de Salud por parte del Tribunal Ambiental.

Principio o Enfoque de Precaución

En referencia al principio o enfoque de precaución: la **ESPH** lo aplica mediante el Sistema de Gestión Ambiental SGA, basado en la ISO 14001, dado que nuestro sistema se basa en la identificación de los aspectos ambientales y el análisis de sus impactos para buscar medidas con el fin de eliminarlos de ser posible o en su efecto reducirlos, esto mediante controles operacionales y programas.

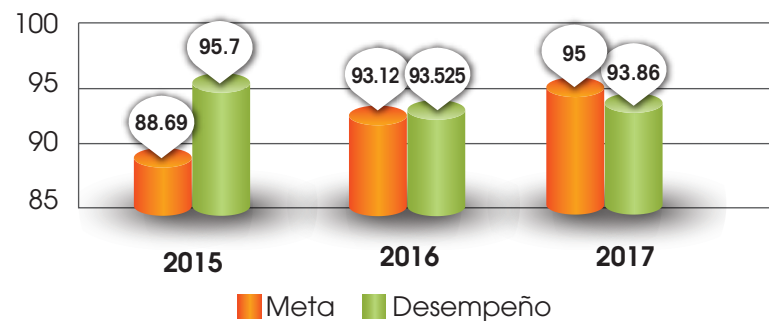
Todo el sistema al final lo que busca es conservar, proteger y alcanzar una sostenibilidad de los servicios que se prestan.

Desempeño Ambiental

Para mejorar el desempeño ambiental mantenemos un sistema de gestión ambiental basado en la norma internacional ISO 14001:2004, mediante el cual se identifican y valoran los aspectos e impactos ambientales. Para la minimización, prevención y control de estos impactos la **ESPH** cuenta con programas ambientales y diferentes controles operacionales.



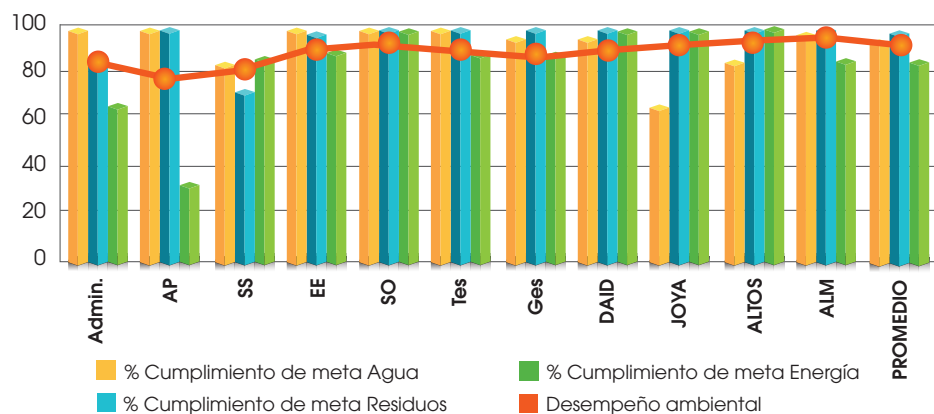
Desempeño Ambiental, primer semestre 2017



Desempeño ambiental por edificio

En el 2017, la **ESPH** inició con la recopilación del indicador de desempeño ambiental por edificio, considerando tres variables: consumo de energía eléctrica, consumo de agua y generación de residuos.

Cumplimiento de metas ambientales por edificio de la ESPH para el periodo enero-julio del 2017



Galardón Verde

Como parte de esta iniciativa de medición del desempeño ambiental en los edificios, se implementó el "Galardón Verde", éste es un reconocimiento para el edificio con mayor puntaje en su desempeño ambiental.

En el 2018 se incluirán otros edificios de la Empresa.



Edificios con desempeño ambiental superior al 95%	Desempeño ambiental
*Galardón Verde - Subestación Oeste (Redes-Optimización)	100
DAID	97,6
Almacén-Adquisiciones	97,6
Tesorería	96,5
Energía Eléctrica	96,0



Energía

Nuestros programas están enfocados en reducir el consumo de combustibles no renovables, reducir el consumo de electricidad y aumentar el uso de energías renovables, todo con el fin de reducir la huella de carbono país.

Bajo éste escenario, la **ESPH** tiene dos retos importantes:

- ✓ Disminuir el consumo de energía eléctrica dentro de la organización.
- ✓ Disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero.

Medición y control

El consumo de energía y la emisión de Gases de Efecto Invernadero, se controlan conforme a tres programas de gestión ambiental, como lo son:

- Programa GA-01 Formación y sensibilización ambiental
- Programa GA-02 Ahorro Empresarial
- Programa GA-10 Control de Emisiones GEI

Cada uno cuenta con objetivos y metas anuales establecidas que suman para la determinación del desempeño ambiental empresarial. En ellos se programan medidas de control como capacitaciones a los colaboradores e implementación de tecnología para el ahorro y uso eficiente del recurso energía, entre otras iniciativas de uso sostenible del recurso energía.

Consumo energético dentro de la institución

El consumo total de energía de la **ESPH** fue de 3.912.775,098 KWh, derivados del consumo de combustible no renovable (gasolina y diésel para uso de la flotilla vehicular) y del consumo de electricidad, tal como se muestra en la tabla 4.

Tabla 4. Consumo total de energía dentro de la ESPH, para el período enero-octubre del 2017.

Consumo	KWh
Combustible (fuentes no renovables: gasolina y diésel)	3.100.600,098
Electricidad	812.175,00
TOTAL (KWh)	3.912.775,098

Para la conversión de litros a KWh se utilizó la siguiente relación:

1 litro de gasolina = 9,2800 KWh
1 litro de diésel = 10,0870 KWh

Asimismo, la **ESPH** lleva el registro y análisis mensual del indicador KWh/persona/mes poniendo énfasis en la medición del consumo eléctrico de 11 edificios a razón de que son los que cuentan con mayor afluencia de colaboradores y por ende presentan mayor consumo de electricidad. Cada edificio cuenta con una meta de consumo de electricidad máximo o límite per cápita.

A partir de ello para el 2017, ocho de los 11 edificios logran la meta propuesta.

Tabla 5. Porcentaje de cumplimiento de la meta de consumo de electricidad de los edificios de la ESPH, periodo enero a octubre 2017.

Edificio	% Cumplimiento de meta	¿Cumplimiento de meta?
Administrativo	88	No cumple
UEN Agua Potable	100	Cumple
UEN Comercial (Sur)	71,1	No cumple
UEN Energía Eléctrica y Alumbrado Público	99	No cumple
Redes y optimización energía	100	Cumple
Tesorería	100	Cumple
Gestores	100	Cumple
DAID	100	Cumple
Plantel La Joya	100	Cumple
Los Altos	100	Cumple
Almacén-Proveeduría	100	Cumple

Los edificios que no cumplen la meta, presentan condiciones particulares que inciden en la misma, como la ejecución de capacitaciones o atención de clientes externos que suman a la cuota de consumo eléctrico.

Por otro lado, en el caso del consumo de combustible no renovable (gasolina y diésel), la **ESPH** cuenta con una meta de consumo máximo (límite) por vehículo y lleva el seguimiento y control de forma mensual. Con base en lo anterior, durante el 2017 se logró la meta establecida. Se obtuvo un consumo promedio de 161,95 litros/vehículo/mes cuando la meta era máximo 162,06 litros/vehículo/mes.

Reducción del consumo energético

En el caso del consumo de energía eléctrica, para el caso de los 11 edificios, se ha logrado una reducción del 10,8%, del 2016 al 2017 (Tabla 6). Asimismo, la meta anual establecida se cumple.

Tabla 6. Consumo de energía eléctrica promedio, periodo 2016-2017

Año	Consumo de combustible no renovable (litros / vehículo)
2016	165,40
2017	161,95

¿Cómo nos apuntamos al ahorro de energía?

- 107 horas en capacitaciones sobre ahorro y uso eficiente de la energía.



- Campañas de comunicación interna sobre ahorro y uso eficiente de la energía.
- Instalación de 301 licencias del software "Aranda Power Management", para el ahorro de energía que se aplica a cada equipo de cómputo y usuario.
- Cambio de luminarias tipo fluorescentes compactos por luminarias LED, en los edificios.
- Adquisición de Equipos eficientes amigables con el ozono y el cambio climático.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de la flotilla vehicular.

Agua

Extracción de agua para consumo humano

La **ESPH** administra captaciones de agua superficiales (ríos y quebradas) y subterráneas (manantiales y pozos), estas se ubican en los cantones de Barva, San Rafael, San Isidro y Heredia.



Para el año 2017, el dato de extracción de agua abarca los meses de enero a julio y suma aproximadamente 17 mil metros cúbicos. Estos registros se obtienen a partir de mediciones directas con macro medidores en las diferentes fuentes de producción.

Tabla 1. Agua extraída para brindar el servicio de agua potable en la región herediana

Año	Extracción de agua por tipo de fuente (m³)		Total (m³)
	Ríos y manantiales	Pozos	
2015	16.579.636	12.429.956	29.009.592
2016	13.848.028	15.560.802	29.408.830
2017*	8.338.721	9.061.037	17.399.758

Extracción de agua para generación hidroeléctrica

La **ESPH** opera tres plantas hidroeléctricas: Jorge Manuel Dengo, Planta Tacares e Hidroeléctrica Los Negros, éstas son alimentadas por cinco captaciones de ríos. No obstante, se carece de métodos de medición directa para cuantificar la cantidad de agua real que ingresa a las tuberías para generación, el dato se obtiene del caudal concesionado por el MINAE para cada toma de agua y se extrapola anualmente, cuya estimación representa un aproximado de 7167 millones de metros cúbicos al año.

No se presentan datos históricos comparativos, debido a la carencia de datos reales de medición.

Tabla 2. Agua extraída para generación hidroeléctrica

Planta	Caudal concesionado (m³ /segundo)	Caudal (millones de metros cúbicos /año
Hidroeléctrica Jorge Manuel Dengo	22,00	693,79
Hidroeléctrica Tacares	86,97	2742,7122
Hidroeléctrica Los Negros	118,29	3730,39344
Total	227.26	7166.90

Consumo de agua en instalaciones



Los datos se obtienen a partir de la facturación de los medidores instalados en cada edificio y el reporte de la cantidad de personas que laboran por edificio es aportado por el departamento de Desarrollo Humano.



Tabla 3. Agua extraída para consumo de agua en instalaciones de la ESPH

Año	Consumo de agua en instalaciones de la ESPH		
	Total (m³)	Promedio mensual de consumo (m³/persona)	Total consumo (m³/persona)
2015	9.689	2,02	24,25
2016	14.462	2.38	28.58
2017*	8.028	1,72	15,46

Compensación

Como medida de compensación para disminuir el impacto ambiental en las áreas de recarga acuífera donde se ubican las captaciones de agua, se cuenta con un programa de conservación de cuencas (PROCUENCAS), este se financia con fondos captados por el cobro a los usuarios de un rubro denominado “tarifa hídrica”, el cliente paga en su factura ₡15 por metro cubico.

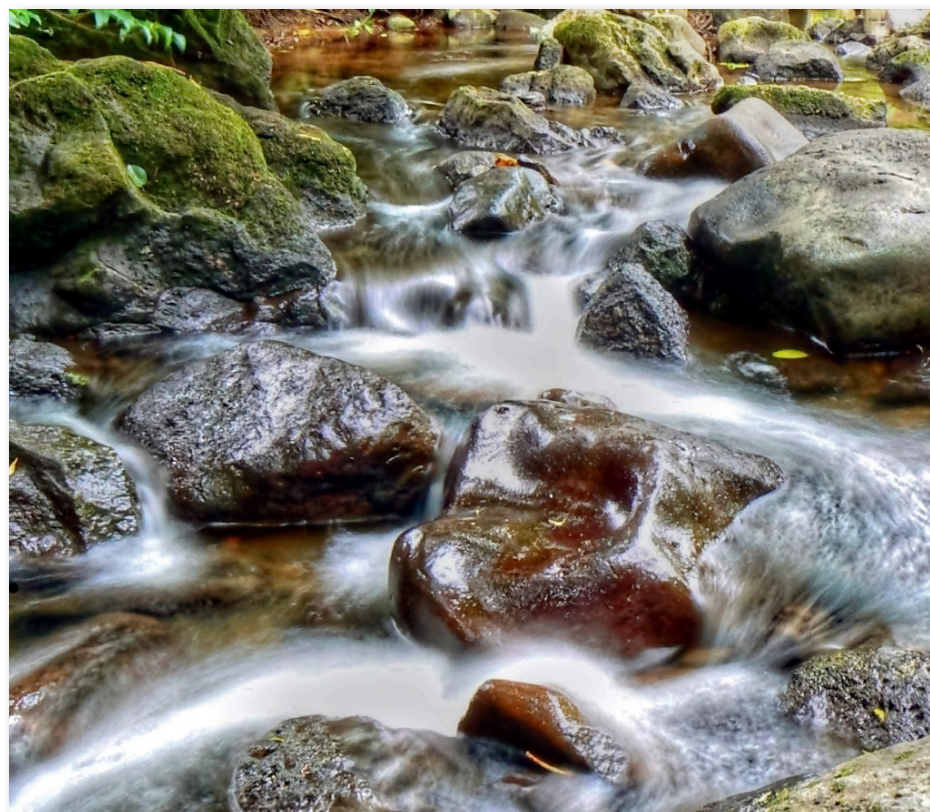


El 50% de los recursos recaudados son invertidos en un mecanismo de Pago por Servicio Ambiental Hídrico (PSAH), mediante el cual se retribuye económicamente a los dueños de fincas privadas que suscriben con la **ESPH** contratos de conservación de bosque y reforestación.

Al periodo del informe se tienen 42 contratos de conservación vigentes, estos suman una superficie 886 hectáreas protegidas y se han invertido más de ₡833 millones.

La **ESPH** ha comprado cuatro terrenos aledaños a fuentes de agua para su conservación y reforestación, estas suman un área de 25.54 hectáreas. En las microcuencas donde operan las plantas hidroeléctricas, se mantienen planes de gestión ambiental mediante los que promueve acciones enfocadas en educación ambiental y conservación.

En la Planta Hidroeléctrica Los Negros hay un vivero forestal que produce alrededor de 3000 árboles por año, los cuales se han usado para reforestar terrenos de la empresa localizados en alrededores del embalse.



Emisiones

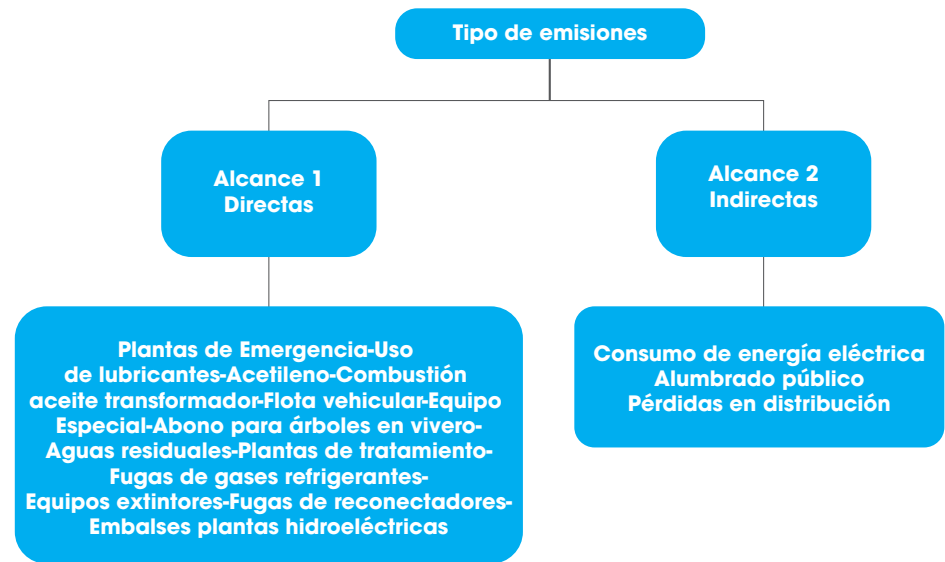
La **ESPH** determinó el inventario de emisiones de gases de efecto invernadero aplicando las normas INTE-ISO 14064-1, INTE B5:2016 y el Protocolo de Gases Efecto Invernadero, Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte.

El alcance es de control operacional, acorde con lo solicitado por el “Programa País”, de esta forma, considera las operaciones que generan emisiones y remociones de GEI sobre las cuales ejerce control operacional y control financiero.

El inventario incluye emisiones de tipo directas (**alcance 1**) e indirectas (**alcance 2**) del 100% de las instalaciones y operaciones asociadas a los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y energía eléctrica (distribución y generación), bajo los cuales tiene control operacional. El total de emisiones para el año de reporte sumó un total de 6.021.755 t CO₂e.

2014-2015 Año base, promedio de 2 años. Total de emisiones promedio por fuente: 8040,949 t CO₂e

2016 Año de reporte del inventario. Total de emisiones por fuente: 6.021,755 t CO₂e



Emisiones directas

Las emisiones directas se clasifican en 5 categorías y representan el 49.5% del inventario, siendo las fuentes de mayor contribución las aguas residuales de alcantarillado sanitario (18.55%), flota vehicular (15.36%) y los embalses de las plantas hidroeléctricas (11%).

Tabla 8. Descripción fuentes de emisión directa de GEI.

Categorías	Fuentes
Combustión fija	<ul style="list-style-type: none">Plantas de emergencia (generadores, plantas eléctricas)Uso de lubricantesAcetilenoCombustión de aceite de transformadorEquipo especial (Compactadoras, cortadores de asfalto, moto guadaña, motosierras, trituradora de ramas, batidora, compresor, hidrolavadoras, motobombas, plancha).
Combustión móvil	<ul style="list-style-type: none">Flota vehicular Equipo especial (Backhoe, montacargas, Unilover, aplanadora, vagonetas, hidrovaciador, camión adrales, retroexcavadora, tractor)
Emisiones fugitivas	<ul style="list-style-type: none">Abono para árboles en viveroAguas residuales propias (tanque séptico, descarga a ríos).Plantas de tratamiento de aguas residuales.Aguas residuales sin tratamiento (descarga a ríos).Fugas de gases refrigerantes (refrigeradoras, aires acondicionados de oficina y flota vehicular).Potenciales fugas de reconectores.Embalses en Plantas Hidroeléctricas.Equipos extintores.
Emisiones de CO2 a partir de combustión de biomasa	<ul style="list-style-type: none">No aplica, no se tienen emisiones de combustión de biomasa.

Otras emisiones de CO2 de la biomasa	<ul style="list-style-type: none">Emisiones de CO2 biogénicas por procesos de degradación en las propiedades en conservación por árboles muertos.
--------------------------------------	---

Emisiones indirectas

La **ESPH** categoriza las fuentes indirectas por consumo de energía eléctrica en tres tipos: consumo en instalaciones, consumo por alumbrado público, pérdidas en la red de distribución. Estas representan el 50.43% del inventario total, siendo mayor fuente emisión las pérdidas en la red de distribución (30%).

Tabla 9. Descripción de fuentes

Categorías	Fuentes
Electricidad	Consumo en las instalaciones
	Consumo por alumbrado público
	Pérdidas en la red de distribución



Remociones

Para el reporte de remociones la organización considero cuatro tipos de sumideros (bosque secundario, plantación de melina, plantación de ciprés y cortinas rompevientos), localizados en seis propiedades de la **ESPH** con un área efectiva total 69 hectáreas. Estas contabilizan 822,825tCO₂e en remociones.

Exclusión de fuentes o sumideros

Se excluye de los límites organizacionales proyectos en fase de construcción, en los que no existe control operacional durante la etapa constructiva. En cuanto a los límites operativos se excluyen “otras emisiones indirectas”, correspondientes al alcance 3, por carecer de control operacional sobre estas. Asimismo, se excluye la cuantificación de remociones en áreas con cobertura de pasto, ya que no representan una fuente de remoción de GEI cuantificable mediante la metodología utilizada.

Referencia o descripción de metodologías de cuantificación

La metodología utilizada para la cuantificación de emisiones es reconocida nacional e internacionalmente, de manera que minimiza razonablemente la incertidumbre y produce resultados exactos, coherentes y reproducibles y permite la compatibilidad de los datos e información. Se utiliza como referencia metodológica las Directrices IPCC 2006 y los lineamientos de la Norma INTE-ISO 14064-1 y la Norma INTE B5:2016.

Las metodologías para el cálculo de las emisiones y remociones de GEI de la **ESPH** se fundamentan en los niveles metodológicos de las normas de referencia, los cuales consisten en las siguientes formas de cálculos:

- Método 1: Cálculos basados en datos de la actividad de Gases de efecto (GEI) invernadero. El multiplicados por los factores de emisión o remoción de GEI oficializados por el Instituto Meteorológico Nacional (IMN) e IPCC.
- Método 2: Medición directa utilizando el seguimiento de emisiones

de GEI periódicas, utilizando metodologías desarrolladas por entes externos a la organización, como mediciones de flujo de emisiones de metano en los embalses.

- Método 3: Cálculos realizados por balance de masas, en casos en donde no existen factores de emisión establecidos ni es posible realizar mediciones directas.

Factores de emisión y PCG

Los factores de emisión seleccionados para el cálculo del inventario provienen de factores de emisión oficializados por el Instituto Meteorológico Nacional, que es un origen reconocido, son apropiados, se actualizan anualmente, tienen en cuenta la incertidumbre y son aceptados por los usuarios previstos. Así mismo se consideran algunos factores de emisión y Potenciales de Calentamiento Global del IPCC y del Instituto Costarricense de Electricidad para el caso particular de emisiones de alcance 2, los cuales son apropiados y de un origen reconocido.

Descripción de reducciones de GEI

Las reducciones obtenidas durante el periodo de reporte se describen



a continuación:

Tabla 10. Reducciones de emisiones de GEI para el periodo 2016

Alcance	Objetivo de reducción	Estrategia de reducción	Meta	Plazo de ejecución	Emisiones reducidas
Indirectas electricidad	Reducir las emisiones de CO ₂ e por consumo de energía eléctrica en alumbrado público.	La sustitución de luminarias por equipos de iluminación más eficiente por mantenimiento correctivo.	Sustitución del 100% de luminarias de sodio y mercurio que no puedan ser reparadas en el sitio por equipos de iluminación más eficientes.	Anual (comprende de enero a diciembre 2016)	0.255 t CO ₂ e

Resultados de Reporte consolidado de Gases Efecto Invernadero

Una vez concluido el inventario de emisiones para el año de reporte se presentan los resultados totales en toneladas para cada tipo de gas considerado y su sumatoria total en toneladas de Dióxido de Carbono equivalente.

Tabla 11. Consolidación de inventario por tipo de gas

Alcance	t CO ₂ e	t CO ₂	t CH ₄	t N ₂ O	t HCFC	t HFC	t CFC	t SF ₆
Directas	2985,219	951,859	93,033	0,058	0,008	0,004	0,000	0,000
Indirectas-electricidad	3036,536	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
TOTAL	6021,755	951,856	93,033	0,058	0,008	0,004	0,000	0,000

Tabla 12. Resumen total del inventario

Alcance	t CO ₂ e	% inventario
Directas	2.985,219	49,57
Indirectas-electricidad	3.036,536	50,43
Total	6.021,755	100%
Remociones de GEI	822,825	100
Balance Neto	5.198,955 t CO₂e	





Residuos por tipo y método de eliminación

Es compromiso de la **ESPH** mejorar su desempeño ambiental reduciendo sus impactos ambientales producto de la prestación de los servicios que ofrece a la población. Dentro de estos impactos podemos mencionar la generación de residuos sólidos ordinarios, especiales y peligrosos según la clasificación dada por la Ley 8839.

Para cumplir con el compromiso, se cuenta con un Plan de Gestión de Residuos, el cual no sólo pretende cumplir con la legislación nacional, sino alcanzar un manejo óptimo de los residuos y así poder asegurar a los trabajadores, un centro de trabajo seguro; a la comunidad en general, un ambiente libre de contaminación, y a la clientela, un servicio de excelente calidad.

Mediante la identificación, clasificación y separación en la fuente de residuos valorizables, la **ESPH** realiza en todas sus instalaciones un manejo adecuado de los residuos que se generan producto de la prestación de sus servicios.

Esta iniciativa se implementa mediante cuatro etapas: medir, controlar, reducir y compensar.

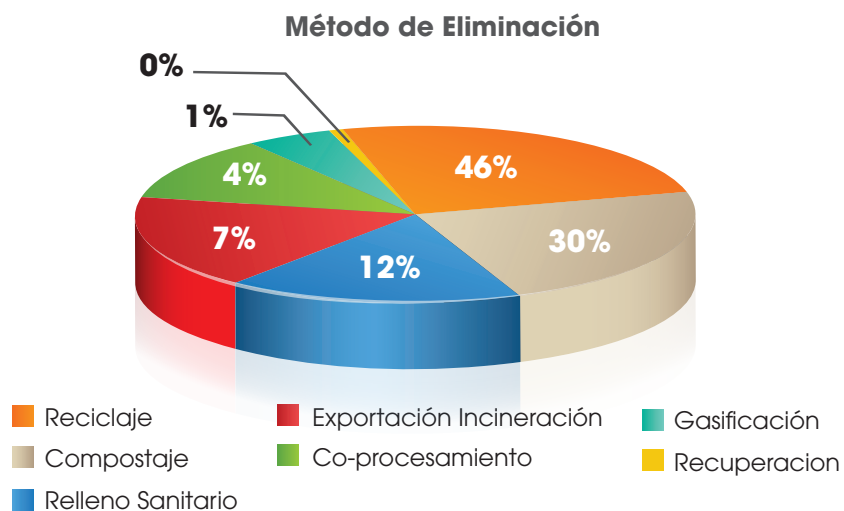
Los métodos de eliminación de residuos son realizados por los gestores autorizados contratados por la **ESPH**, los cuales priorizan la aplicación de la jerarquización para seleccionar sus métodos de tratamiento y disposición final.

Tabla 13. Cantidad de residuos y método de eliminación

Categoría Residuo	Sub categoría	Peso Total Kg	Método de Eliminación
Ordinarios	Reciclables	11304	Reciclaje
	No reciclables	12312	Relleno sanitario
Especiales	Aluminio fundido	1 718,33	Exportación para Reciclaje
	Basura	1 069,20	Disposición, co-procesamiento
	Baterías pb	88,00	Reciclaje en PB metals
	Cables con cobre	566,22	Exportación para Reciclaje
	Cables de aluminio	3 027,79	Exportación para Reciclaje
	Cerámica	3 923,03	Disposición relleno
	Chatarra	16 935,05	Exportación para Reciclaje
	Equipo Electrónico	3 187,88	Desarme exportación para reciclaje
	Medidores	3 754,42	Desarme exportación para reciclaje
	PVC	3 833,24	Disposición, co-procesamiento
	Transformadores	14 481,05	Desarme exportación para reciclaje

Categoría Residuo	Sub categoría	Peso Total Kg	Método de Eliminación
Peligrosos	S001	152	Recuperación
	S192	58,5	Reciclaje
	P101	76,5	Reciclaje
	S083	1147,4	Gasificación
	S029	59,4	Reciclaje
	S239	30,5	Reciclaje
	S038	7,5	Reciclaje
	L037	3884,5	Reciclaje
	L039	10189	Exportación-Incineración
	L040	6143	Reciclaje
	S228	3327	Reciclaje
	A2050	127	Relleno Sanitario
	P017	41690	Compostaje
	YI	1100	Relleno Sanitario

Del total de residuos generados en la **ESPH** solamente un 18% son dispuestos en un relleno sanitario logrando así valorizar (Reciclaje, recuperación, compostaje, gasificación, co-procesamiento) un 82% los residuos generados. (Ver figura Método de eliminación).



Logros Alcanzados

- Generación per cápita de residuos ordinarios 0,21 Kg/persona/día.
- Mejora en la separación de residuos por sus características ordinarios, especiales y peligrosos.
- Reciclaje de un 66% del total de residuos generados.
- Sensibilización de los colaboradores en temas de consumo responsable y jerarquización de residuos.

Gestión Ambiental Externa

Cableado protege fauna herediana

La **ESPH** instaló un nuevo sistema de cableado en el sector de las Chorreras en San Rafael de Heredia, entre los meses de agosto y octubre. Este proyecto utiliza un cable especial, semiaslado que es compacto, éste protege las especies de animales que lo utilizan como puente.

Entre otros beneficios, disminuye la salida del servicio en el sector ya que protege al cable de caídas de ramas.

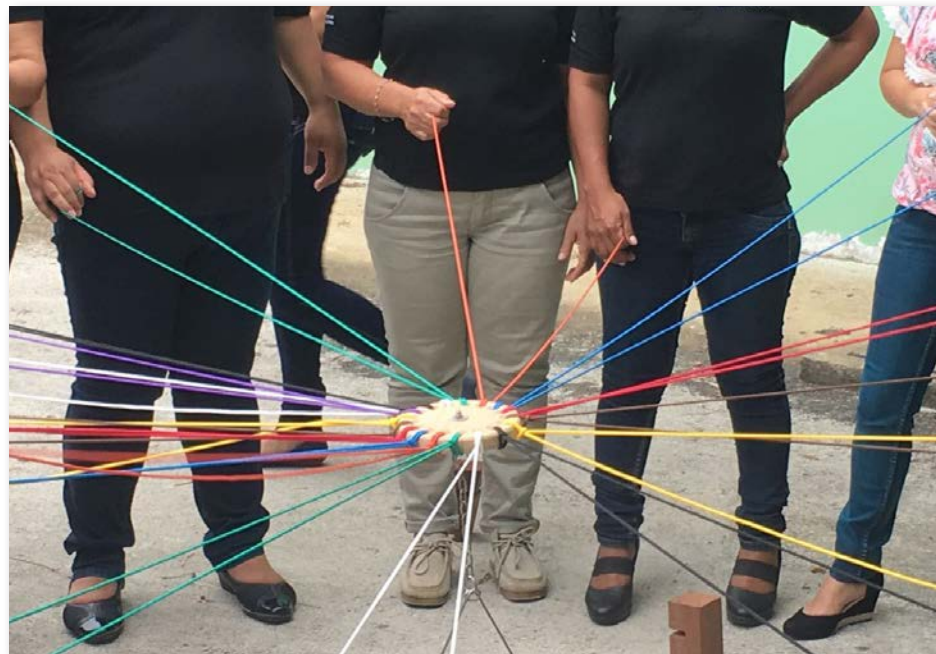


Taller busca reflexión sobre problemática ambiental

La **ESPH** llevo talleres ambientales con estudiantes de la Escuela José Ramón Hernández, en Heredia y la Escuela de San Luis del Sector de Carrillos de Poas, como un espacio de reflexión sobre la problemática ambiental nacional.

La guía para el Taller fue el libro “**Bienaventuranzas de la Naturaleza**”, de la escritora Ani Brenes, es un libro de poesía y encierra diferentes historias sobre celebraciones ambientales, enseña como aún hay tiempo de remediar el daño que hemos ocasionado a la tierra “a pesar de los errores que hemos cometido a veces por ignorancia a veces por desinterés, todavía estamos a tiempo de salvar nuestra casa, si nos unimos en mente y corazón, por una meta común”, este es el mensaje de Ani en su libro, para todos sus lectores.

El libro incluye actividades complementarias que los maestros de los centros educativos pueden desarrollar con los niños como parte del plan de estudio de la educación general básica.



ESPH brindando apoyo ambiental

Por decreto ejecutivo los centros educativos, deben implementar un Programa de Gestión Ambiental, por lo anterior, la **ESPH** brindó apoyo a las escuelas impartiendo una capacitación a supervisores de la Regional de Heredia y de la Dirección Regional Norte Norte en el sector de Upala, en donde se les transmitió toda la experiencia de la **ESPH** con su sistema de gestión ambiental.

En el tema de las buenas prácticas ambientales, la **ESPH** desarrolló un taller para todos los asesores pedagógicos de la dirección regional, como un espacio de formación y aprendizaje de actitudes, prácticas y habilidades a mejorar la cultura ambiental enmarcada en el uso racional del agua, la energía y el consumo responsable de los recursos.

El Ministerio de Educación remitió una nueva propuesta del convenio **MEP-ESPH**, en el cual se crea una comisión entre ambas partes, para programar anualmente capacitaciones para docentes, no sólo de la

Dirección Regional de Heredia, sino se puede llegar a docentes de otras comunidades que estén fuera de la región.



Voluntariado Ambiental

Nuestra huella es verde

La **ESPH** colabora con iniciativas que resguarden el medio ambiente, gracias al apoyo de su Grupo de Voluntariado Ambiental. La labor del Voluntariado es colaborar y apoyar diferentes acciones para la conservación de los recursos naturales, los trabajos van desde limpieza y mantenimiento en Parques Nacionales y otras áreas silvestres protegidas, hasta reforestación y colaboración en eventos de índole ambiental a nivel local.



Al día de hoy se acumulan **4.222 horas** de voluntariado y el grupo continúa creciendo en participantes y colaboraciones.

En el 2017 se prestó colaboración en el mantenimiento de senderos en los Parques Nacionales La Cangreja y El Braulio Carillo, así como en el centro

recreativo de la Universidad para La Paz. Por otra parte, se colaboró con pintar e impermeabilizar los tanques de agua del albergue la Asociación Roble Alto, un albergue para niños en riesgo social ubicado en San José de la Montaña, esto con el fin de eliminar fugas de agua. Además, se realizó un diagnóstico de la instalación eléctrica de dos casas del Centro.

Educación y Desarrollo Sostenible

En coordinación con el Ministerio de Educación Pública, las **ESPH** ofreció cursos de aprovechamiento para docentes de centros educativos de la región de Heredia, bajo el nombre de "Abordaje de la Educación para el Desarrollo Sostenible, como eje para una gestión ambiental efectiva de los Centros Educativos".

En el curso se abordó toda la temática ambiental desde el punto de vista del Desarrollo Sostenible y en concordancia con el programa que tiene la UNESCO en este tema.



El objetivo del curso fue que los docentes adoptaran un enfoque integral y de mejora continua, centrado no sólo en la transferencia de contenido acerca del desarrollo sostenible, sino también en la participación en las prácticas de desarrollo sostenible, como por ejemplo la adopción de medidas para reducir la huella ecológica de la institución, mediante el control de los aspectos e impactos ambientales.

Los participantes lograron establecer las medidas ambientales prioritarias para ser incorporadas dentro de la gestión administrativa de los centros educativos.

Ética y Derechos Humanos

En la **ESPH** hemos apostado a trabajar por una gestión de transparencia y de respeto por los Derechos Humanos, en cumplimiento de los principios que dicta el Pacto Global. Hemos definido un marco de actuación gracias a la construcción de un Programa Ético y el Programa de Derechos Humanos, que contiene iniciativas importantes en este tema. Se suma a ello, la creación del Código de Ética, los lineamientos en materia de Derechos Humanos y el respeto por los principios del Pacto



Global, se cuenta además con valores y principios éticos, como líneas de comportamiento de los colaboradores, para su relación con clientes, accionistas, proveedores y demás partes interesadas.

Valores y principios éticos



Igualdad



Respeto



Honestidad



Liderazgo



Transparencia

Normas de conducta

- -Código de Ética para funcionarios, aprobado por Junta Directiva, acuerdo N°252 del año 2015.
- -Código de Ética para proveedores, aprobado mediante acuerdo de Junta Directiva, N°131 del 2016.

Documentos disponibles en:

<https://www.esph-sa.com/site/?q=etica-empresarial>

Los Códigos de Ética de la organización fueron elaborados por el Comité Gestión de la Ética y el Comité de Responsabilidad Social Empresarial.

Se cuenta con un Tribunal de la Ética encargado de recibir las denuncias de aquellas actuaciones que van en contra de la Ética.

A la fecha del informe no se había presentado ningún caso asociado directamente a casos de discriminación, pero si denuncias en contra de los apartados del Código de Ética.

1. Denuncias.

Periodo	Meta	Denuncias atendidas	Total de denuncias
2016-2017	0	4	4

Para el periodo octubre 2016 a octubre 2017, se recibieron y a atendieron un total de 4 denuncias por incumplimiento a los principios del Código de Ética.

Proceso de Formación

412-2

Proceso de Formación

De octubre 2016 a octubre 2017, se mantuvo el proceso de formación, en temas de ética empresarial, apoyado de un curso virtual y charlas y talleres en el marco de la celebración de la Semana de la Ética.

En este proceso de formación participa toda la organización, miembros de la Junta Directiva, personal administrativo y operativo, el principal objetivo es reforzar conceptos y conocimientos sobre el papel del funcionario público frente a la ética para garantizar un ambiente de transparencia, respeto y buenas prácticas dentro de la **ESPH**.

Se realizaron talleres y charlas sobre temas de Acoso laboral, Reforma Procesal Laboral y una amplia formación en temas de inclusión para la sensibilización en la atención de personas con discapacidad.

Gracias al Programa de Derechos Humanos, se dieron talleres a todo el personal en el tema de discriminación, lo anterior como una campaña preventiva en el tema.



A cargo de Gestión Desarrollo Humano el tema de la Ética y los Derechos Humanos, se incluye dentro del procesos de inducción para personal de nuevo ingreso, en el periodo del informe ingresaron 34 nuevos funcionarios.



Formación en Ética

30 horas

4 talleres sobre Ética y Valores
4 Charlas sobre Ética en la función Pública
1 Cine Foro
35% de la población

Formación en Derechos Humanos

150 horas

34 talleres
89% de la población

Acerca de este reporte Sostenibilidad **ESPH**

Desde el año 2010, la **ESPH** emite informes de Responsabilidad Social, sin embargo, este es el primer reporte que se elabora tomando como referencia algunos apartados de los estándares GRI G4. Este informe no es de conformidad con la Guía para la Elaboración de Memorias de sostenibilidad ni de forma Esencial ni Exhaustiva, pero sí de conformidad con los Principios del Pacto Global, de las Naciones Unidas y con la Norma INTE-35-01-01.

En los estados financieros consolidados, además de la **ESPH**, participa la subsidiaria Empresa Hidroeléctrica Los Negros SA., sin embargo, dentro del alcance de los datos presentados en este informe, únicamente se incluyen los de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia SA.

Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema

- a) Los contenidos y cobertura de los temas de sostenibilidad, son definidos por medio del análisis de materialidad y la debida diligencia de los impactos presentes en los procesos de la organización. La **ESPH** cuenta con el procedimiento ESPHP-RS-002 Debida diligencia donde se describe el proceso de identificación y determinación de la significancia de los impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y actividades de la organización, siendo prioritarios aquellos temas de mayor impacto.
- b) El proceso de debida diligencia comprende los principios para definir los contenidos del informe de la siguiente manera:
 - ▮ Inclusión de los grupos de interés: el análisis de materialidad considera las expectativas e interés de los grupos de interés en el proceso de evaluación de significancia, asignando una valoración cuantitativa al grado de influencia e importancia de la parte interesada respecto a la organización.

- ▮ Contexto de sostenibilidad: el proceso de debida diligencia considera los resultados comparativos de desempeño de sostenibilidad de la organización en relación a otras organizaciones, mediante la participación anual en el proceso de autoevaluación Indicarse. Estos resultados se utilizan como parámetro para conocer el entorno y el desempeño de la sostenibilidad en organizaciones del sector centroamericano.
- ▮ Materialidad: se realiza un análisis de materialidad respecto a los impactos prioritarios y de mayor significancia, a partir de los cuales se definen los temas materiales a reportar.
- ▮ Exhaustividad: la debida diligencia consta de un proceso exhaustivo y proactivo para identificar los impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y actividades de la organización; este proceso cumple con los requisitos de la norma nacional INTE 35-01-01 y es evaluado periódicamente por un organismo de tercera parte.

Periodo del informe: octubre 2016- octubre 2017

Para atender consultas sobre este informe y su contenido a la dirección:
info@esph-sa.com



Impacto
Corrupción
Desconocimiento de los intereses y expectativas de la sociedad
Irrespeto a la privacidad y confidencialidad de la información
Afectación a la imagen empresarial
Afectación en la asignación de presupuesto a la empresa
Discriminación a partes interesadas
Incumplimiento a los estándares de calidad del servicio
Mala utilización de recursos (financieros, naturales y humanos)
Sanciones por incumplimiento a requisitos legales ambientales
Sanciones por incumplimiento legal
Uso indebido de influencias



Comité de Responsabilidad Social Empresarial

- Lissette Montoya Gamboa
- Laura Rodríguez Camacho
- Ginnes Rodríguez Pérez
- Vivian Solano Valverde
- Marcela Méndez Camacho
- Mario Freer Bolaños
- Randall Lobo Cordero
- Luis Salas Esquivel



 (506) 2562-ESPH  info@esph-sa.com  www.esph-sa.com