

Informe de SOSTENIBILIDAD 2018





ÍNDICE DE CONTENIDO

4/	Mensaje Presidente Junta Directiva
5/	Mensaje Representante Responsabilidad Social
6/	Perfil Empresarial
8/	Nuestra Gente
11/	Mercados y Servicios
15/	Política y Principios
16/	Compromiso y Objetivos en Responsabilidad Social
18/	Partes Interesadas
20/	Reconocimientos y Certificaciones

21/	Cadena de Suministros
24/	Afiliación a Asociaciones
27/	Principios de Responsabilidad Social
29/	Formación y Desarrollo
32/	Salud y Seguridad en el Trabajo
41/	Ética y Derechos Humanos
49/	Ambiente
81/	Acerca de este Reporte Sostenibilidad ESPH



MENSAJE PRESIDENTE JUNTA DIRECTIVA

Rodrigo Vargas Araya
Presidente Junta Directiva

La ESPH es consciente de los impactos que tiene a nivel ambiental, económico y social. Para abordar estos impactos, ha desarrollado un Sistema de Gestión Integrado, que permite identificar las medidas que han de tomarse para administrar las consecuencias de sus decisiones.

Este Sistema de Gestión, se basa en normas nacionales e internacionales, que han demostrado tener un impacto positivo en la prestación de los servicios esenciales de la ESPH. El nivel de madurez alcanzado a la fecha, es el reflejo del trabajo constante y dedicado de los cientos de trabajadores que conforman la organización y el proceso de Gestión Integrada que ha establecido la estructura necesaria para dar mantenimiento a dicho sistema.

La ESPH tiene una visión de largo plazo de la cual se desagrega la planificación de mediano y corto plazo. Se ha procurado que el Plan Estratégico Empresarial (2015-2024) sea divulgado en toda la organización para que todos los trabajadores tengan claro cómo su trabajo contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos, mismo que a la fecha de este reporte tiene un avance del 33%.

Gracias a esto, se orientan los esfuerzos para que la ESPH sea 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.

La ESPH ha iniciado un proceso de revisión de su Plan Estratégico, con el fin de poder responder a las necesidades cambiantes del entorno, según la capacidad de la organización.

MENSAJE REPRESENTANTE

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Lisette Montoya Gamboa
Comité Responsabilidad Social

Como una práctica de transparencia y comprometidos con el cumplimiento de las materias y principios de la Responsabilidad Social, este informe de Sostenibilidad detalla los **principales logros y retos de la gestión empresarial** de cara a nuestros grupos de interés.

En los últimos ocho años, nuestra estrategia nos ha ayudado a reforzar las iniciativas en materia de sostenibilidad, además de maximizar los esfuerzos por mitigar de forma estratégica los impactos que producto de nuestros servicios ocasionamos en la sociedad y el medio ambiente, con una gestión ética y transparente.

¿Cómo lo hemos logrado? Ha sido posible gracias al trabajo de más de 600 trabajadores que día a día se comprometen para seguir ofreciendo servicios con calidad y continuidad, con un componente esencial para la ESPH, como lo es la Responsabilidad Social. Se suma, el esfuerzo e interés de una empresa como la nuestra, que se preocupa por atender con responsabilidad, las expectativas de sus trabajadores y clientes, como parte interesada.

Nuestra guía de trabajo han sido los principios del **Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU)**, que establecen lineamientos de respeto por los derechos humanos, nos comprometen más con la protección del ambiente, la seguridad de los trabajadores, y nos orientan hacia una gestión de transparencia bajo el apartado de la ética empresarial.

Hoy dichosamente, tenemos un Sistema de Gestión Integrado, debidamente certificado, con el cumplimiento de normas internacionales como la ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18000, además contamos con la certificación de la norma INTE 35.01.01, para un Sistema de Responsabilidad Social, un reto que logramos gracias al esfuerzo de todos nuestros trabajadores y que nos ha ayudado a marcar la ruta de nuestro accionar aportando y generando valor a los tres ámbitos de la sostenibilidad: **económico, social y ambiental**.

Les invito a leer nuestro Informe de Sostenibilidad 2018.
 Muchas gracias.



PERFIL EMPRESARIAL

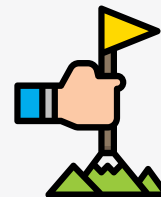
SOMOS ESPH

La 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.



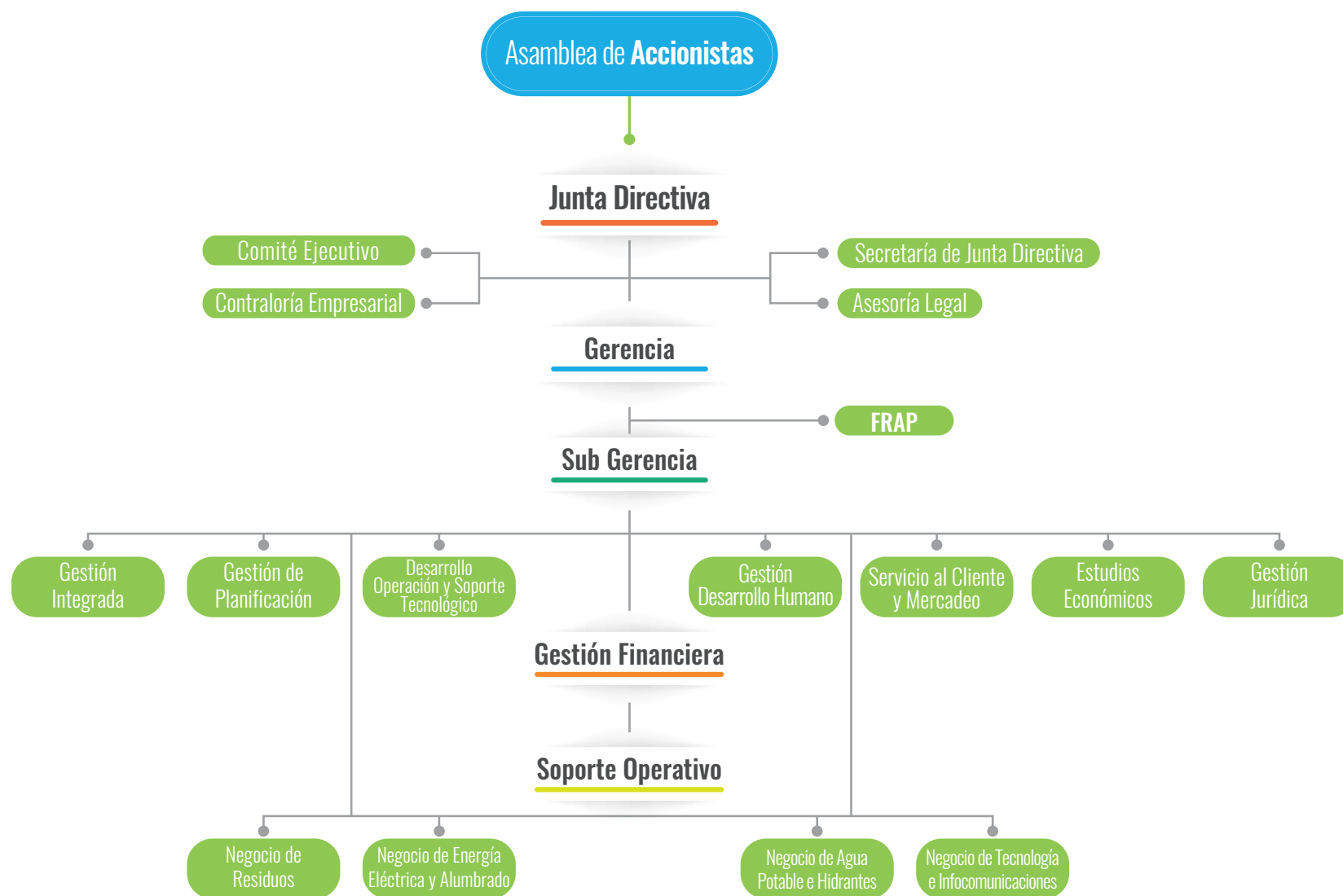
VALORES

- 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° 068.

INFORME DE SOSTENIBILIDAD ESPH 2018

NUESTRA GENTE



Junta Directiva

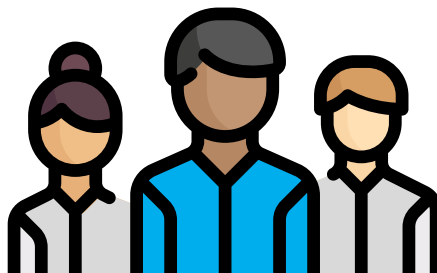
- Rodrigo Vargas Araya, **Presidente.**
- Ronald Villalobos Segura, **Vicepresidente.**
- Ronald Miranda Chavarría, **Director.**
- Zeidy Patricia Montero Acuña, **Directora.**
- Jorge Peña Calderón, **Director.**



Gerencia y Subgerencia

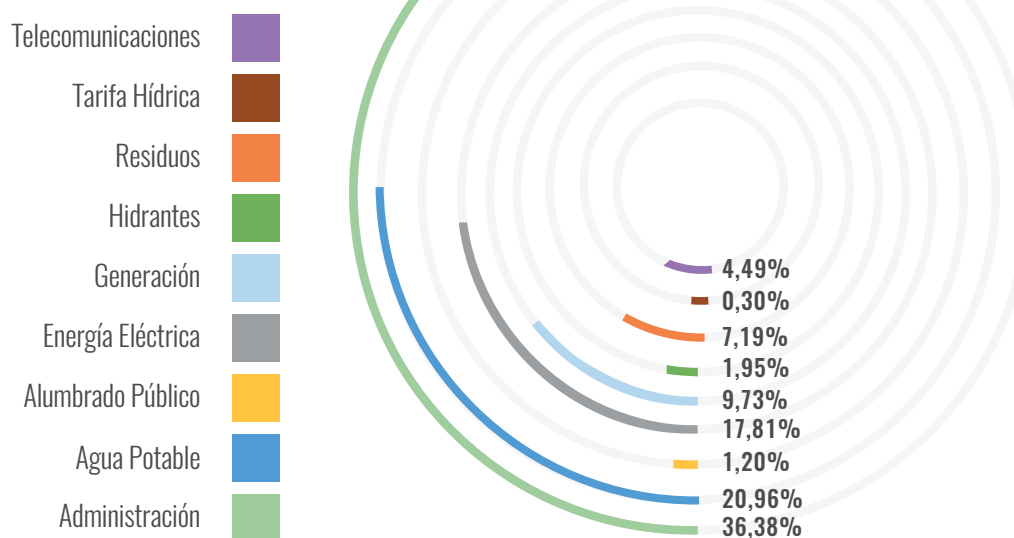
Señor Allan Benavides Vilchez, **Gerente General.**
Señora Lissette Montoya, **Subgerente.**

COLABORADORES



Actualmente la ESPH tiene 668 funcionarios. Todos los funcionarios laboran jornada completa.

TOTAL DE COLABORADORES



NÚMERO DE COLABORADORES POR REGIÓN

Provincia	Cantidad de personal
Alajuela	87
Plaza	86
Servicio especial	1
Cartago	2
Plaza	2
Guanacaste	3
Plaza	3
Heredia	521
Interino	14
Jornal	4
Plaza	497
Servicio especial	5
Suplencia	1
San José	34
Interino	1
Plaza	32
Suplencia	1
Vacantes	21
Interino	2
Plaza	18
Servicio especial	1
Total General	668

POR GÉNERO

Procesos y Negocios	Cantidad de Funcionarios			
	F	M	V*	Total
Administración	116	123	4	243
Agua potable	11	127	2	140
Alumbrado público	0	8	0	8
Energía eléctrica	13	104	2	119
Generación	2	58	5	65
Hidrantes	0	12	1	13
Residuos	5	41	2	48
Tarifa hídrica	1	1	0	2
Telecomunicaciones	1	24	5	30
Total	149	498	21	668

*Vacante

JUNTA DIRECTIVA



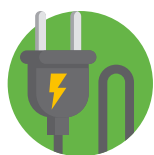
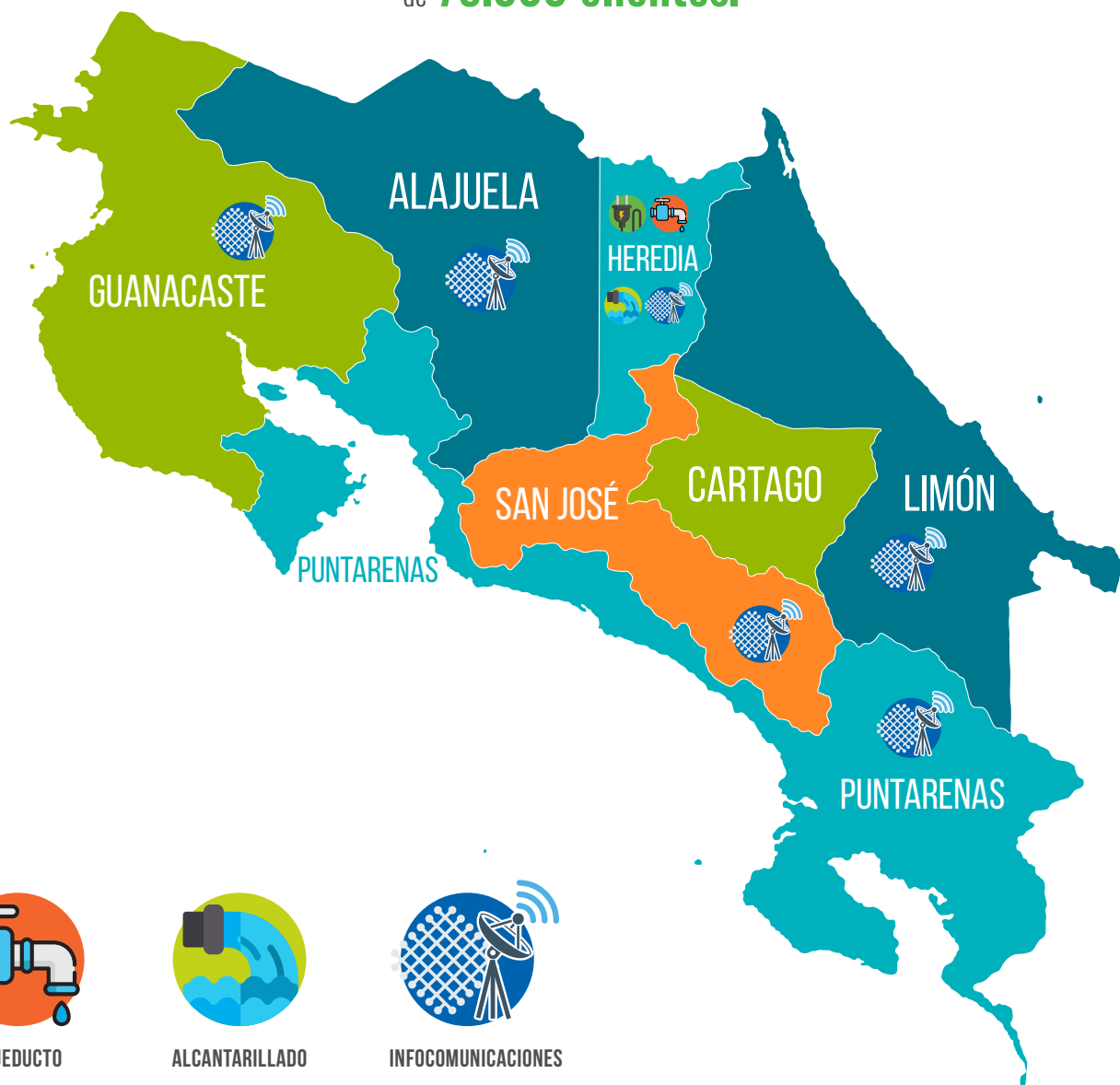
Menores de 30 años 0
Entre 30 - 50 años 1
Mayores 50 años 0



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

MERCADOS Y SERVICIOS

La ESPH brinda a sus clientes servicios de **Agua Potable, Aguas Residuales, Energía Eléctrica, Alumbrado Público e Infocomunicaciones** y abastece a más de **75.000 clientes.**



ENERGÍA



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



INFOCOMUNICACIONES

AGUA, ALCANTARILLADO Y ENERGÍA ELÉCTRICA

- Cantón Central

AGUA Y ENERGÍA ELÉCTRICA

- Cantón San Rafael, Cantón de San Isidro, Cantón Barva (Sector de Santa Lucía) y Cantón de Flores.

SERVICIO ENERGÍA ELÉCTRICA

- Cantón de San Pablo

SERVICIO TELECOMUNICACIONES

- Parquímetros Inteligentes
- Factura Electrónica
- Soporte tecnológico
- Enlaces dedicados.
- Internet Corporativo.
- Video Vigilancia.
- Servicios administrados
- Redes de Acceso mediante fibra óptica (FTTx).
- Alquiler de Potería
- Transformación Digital (Sistema Banca para el desarrollo)
- Mecanismos electrónicos digitales (Ministerio de Justicia)

ÁREA SERVIDA

Heredia

- Cantón Central
- San Rafael
- San Isidro
- San Pablo
- Flores
- Belén

Alajuela

- Alajuela

San José

- San José
- Pérez Zeledón
- Santa Ana
- Escazú
- Desamparados

Puntarenas

- Puntarenas
- Corredores
- Buenos Aires

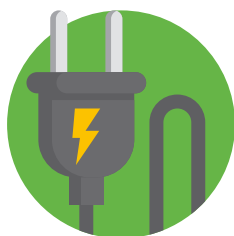
Guanacaste

- Liberia

Limón

- Limón

CONTRATOS EN CADA SERVICIO



ENERGÍA
86.489



ACUEDUCTO
72.012



ALCANTARILLADO
23.238



INFOCOMUNICACIONES
263

TARIFAS Y CLIENTES

ACUEDUCTOS

Tarifa	Cantidad de Clientes
Domiciliaria	65.242
Empresarial	6.147
Institucional	623

ENERGÍA ELÉCTRICA

Tarifa	Cantidad de Clientes
Residencial	74.692
General	11.426
Industrial	371

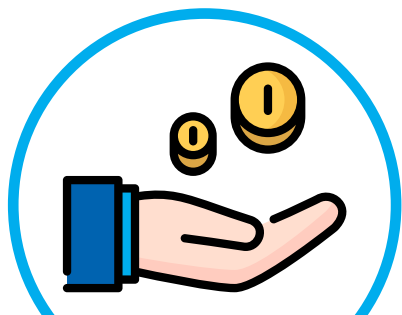
ALCANTARILLADO

Tarifa	Cantidad de Clientes
Domiciliaria	19.532
Empresarial	3.431
Institucional	275

INFO COMUNICACIONES

Tarifa	Cantidad de Clientes
Residencial	180
Empresarial	70
Sector gubernamental	13

INGRESOS NETOS



Durante el periodo del informe la ESPH alcanzó ingresos netos por:

¢76.438.829.513,00



Activos Totales Octubre 2018:

¢115.351.947.931

ACCIONISTAS

Una característica particular de la ESPH, 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 cuenta con un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Certificado basado en el 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, ambiental y económico 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, implementado y mejorado de forma continua su Sistema de Gestión Integrado, conforme a las normas ISO 9001:2015, OHSAS 18001: 2009,

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

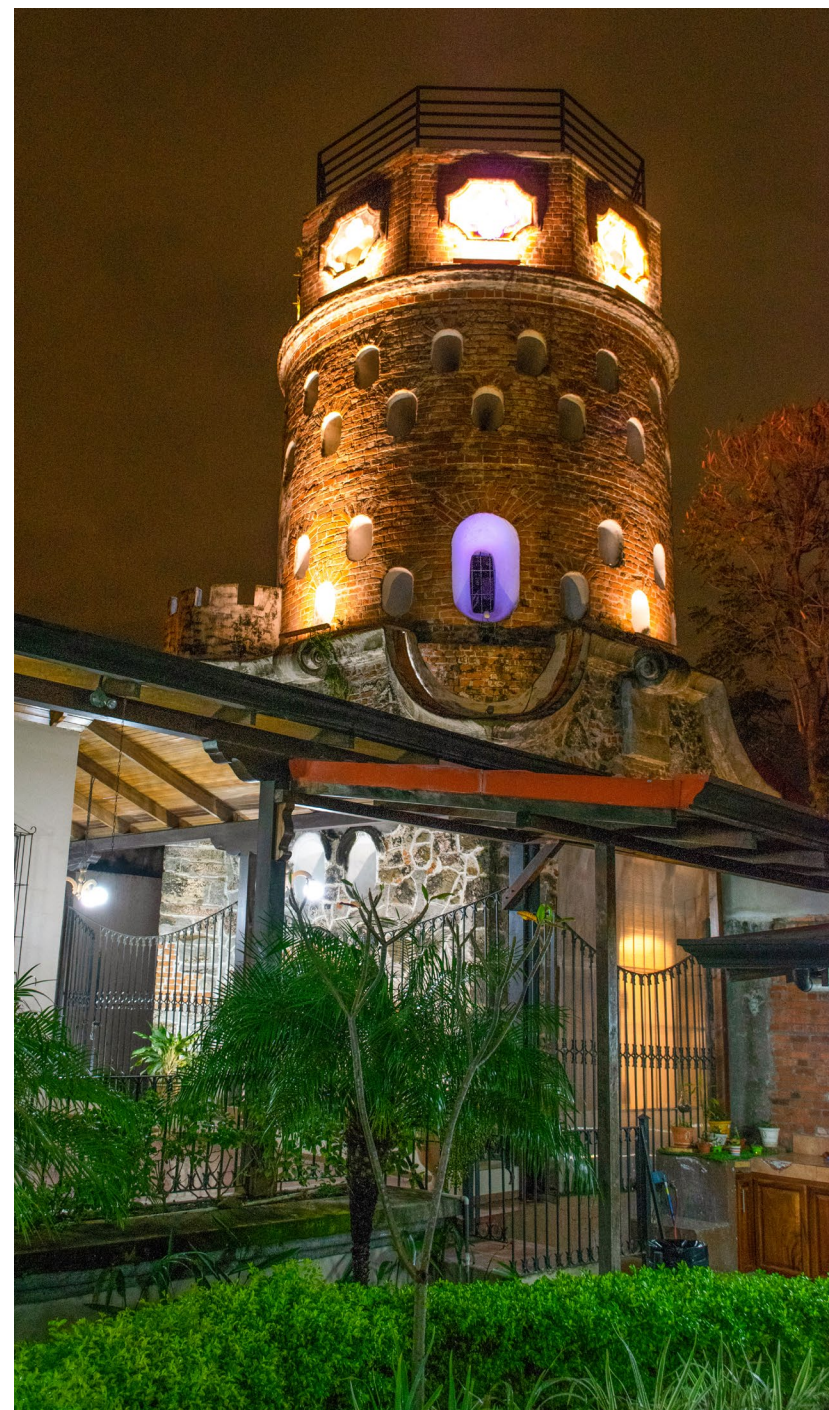
De cara a este compromiso, se define un eje estratégico de Responsabilidad Social Empresarial en el **Plan Estratégico 2015-2024**, que comprende la planeación estratégica que la ESPH adoptará en materia de responsabilidad social y para cada una de las siete materias fundamentales de la sostenibilidad:



COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

En cumplimiento de su Política, la ESPH establece su compromiso con la Responsabilidad Social, 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 de Costa Rica**.
- Por medio de la afiliación a la **Alianza 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 sociales, ambientales y económicos que la actividad de la ESPH genera o puede llegar a generar.
- Mediante la identificación, priorización e involucramiento de sus **partes interesadas**.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Materia	Objetivos Estratégicos
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 2018:

1. Denuncias.

Para el primer semestre 2018 se recibieron 2 denuncias relacionadas con Prácticas Justas de Operación. Las mismas fueron atendidas y resueltas por el Tribunal de ética de la ESPH.

2. Quejas.

Resumen del tiempo para cierre de quejas Fiscalización de Servicios ESPH. Primer Semestre 2018

Rango de Días Naturales	Cantidad de Quejas	Porcentaje de Quejas	Porcentaje Acumulado de Quejas
0 - 9	41	35,96%	35,96%
10 - 19	30	26,31%	62,27%
20 - 29	23	20,17%	82,44%
30 - 39	20	17,54%	100,0%
Total	114	100%	

3. Eficacia acciones de responsabilidad social.

Periodo	Meta	Acciones eficaces	Acciones abiertas
2017-2018	100%	10	10

Para el periodo octubre 2017 a octubre 2018, se han cerrado 10 acciones de las cuales todas han sido eficaces, para un cumplimiento de un 100%.

4. Cumplimiento de requisitos legales.

Periodo	Meta	En cumplimiento	Total RL
2016-2017	100%	290	294

Para el periodo octubre 2017 a octubre 2018, se evaluó el cumplimiento de los requisitos legales y se obtuvo un resultado de cumplimiento de un 98%. El restante 2% 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
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.

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 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:



PARTICIPACIÓN Y CONSULTA DE LAS PARTES INTERESADAS

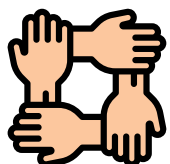
	Cliente	Público Interno	Proveedores	Gobierno	Comunidad	Accionistas	Medios de Comunicación	Otros Grupos de Interés
Aplicación de instrumento a participantes en la Red de Participación Ciudadana	<input type="radio"/>				<input type="radio"/>			
Atención y seguimiento a reportes y denuncias en redes sociales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

RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES

	Desempeño Ambiental	Junio 2018	El Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones reconoce a la ESPH, por su excelente desempeño ambiental en la implementación del Programa de Gestión Ambiental Institucional. Decreto Ejecutivo N° 36499.
	Galardón Plata Concurso Deje y Gane	Junio 2018	El Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia (IAFA), premió el esfuerzo de la ESPH para ayudar a sus trabajadores a dejar de fumar.
	Voluntariado Profesional	Setiembre 2018	Reconocimiento a la ESPH por brindar apoyo y asesoría para el diagnóstico de consumo eléctrico en las oficinas del SINAC-MINAE-Heredia.
	Marca País de Carbono Inventario	Octubre 2018	La Dirección de Cambio Climático del Ministerio de Ambiente y Energía reconoce a la ESPH por haber alcanzado la Marca País de Carbono Inventario.
	Voluntariado Ambiental	Octubre 2018	El Sistema Nacional de Áreas de Conservación reconoce la labor del grupo de Voluntariado ESPH.
	Voluntariado Ambiental	Octubre 2018	Reconocimiento al Grupo de Voluntariado Ambiental de la ESPH por el apoyo brindado al Banco de Alimentos.
	Voluntariado en Parque Marino	Noviembre 2018	El Parque Marino del Pacífico reconoce al Grupo de Voluntariado Ambiental ESPH su compromiso, colaboración y dedicación en las jornadas de voluntariado que han realizado en el Parque.

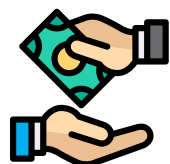
CADENA DE SUMINISTROS

PROVEEDORES ACTIVOS



2686

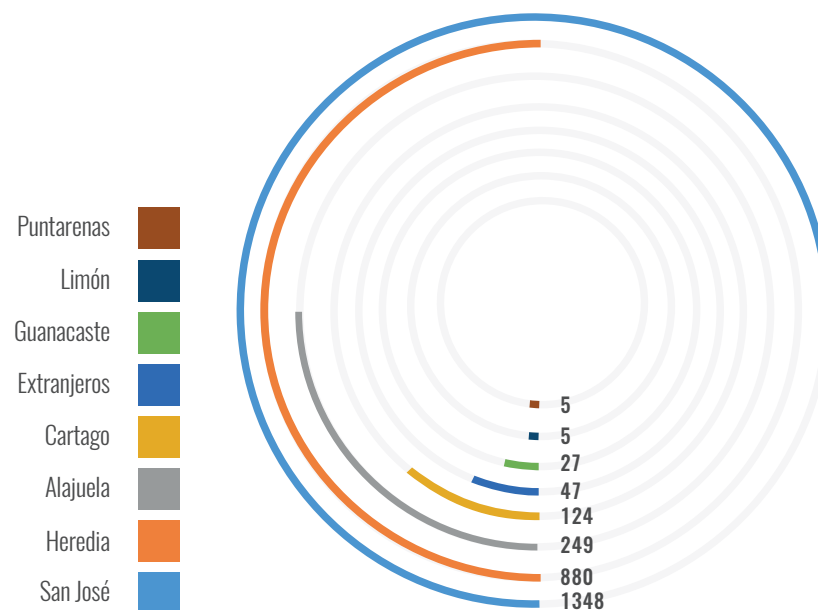
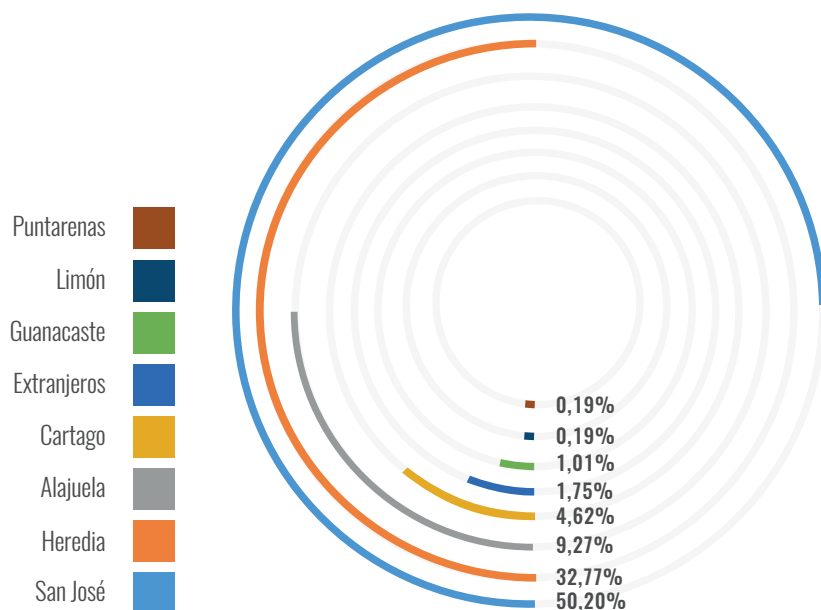
PAGOS REALIZADOS A PROVEEDORES



¢24.817.396.530,23

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

DISTRIBUCIÓN 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 192 proveedores. Además 648 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.

PROMOCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA CADENA DE VALOR

EVALUACIÓN A PROVEEDORES

Durante el periodo de análisis, fueron evaluados 40 Proveedores, verificando el riesgo potencial o real de más de 20 impactos sociales negativos significativos en la cadena de suministro.

Producto de la evaluación, se identificó que 40 proveedores, cuentan con al menos un riesgo de impacto social negativo (potencial o real) en la cadena de suministro.

IMPACTOS SOCIALES NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS-POTENCIALES Y REALES-IDENTIFICADOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO

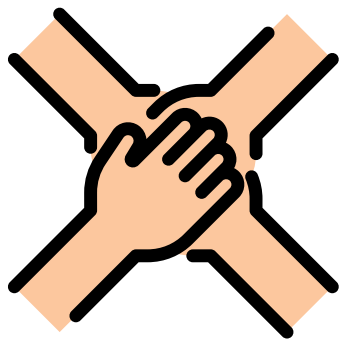
Se identificaron los siguientes impactos sociales negativos significativos-potenciales y reales-en la cadena de suministro:

- Proveedores que no cuentan con permiso de funcionamiento municipal al día o permiso del Ministerio de Salud al día.
- Proveedores que no demuestran estar al día con el pago de impuestos o contar con la inscripción ante Tributación Directa.
- Proveedores que no cuentan con un comité o departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, o no cuentan con una política, programa o lineamientos de control de Salud y Seguridad Ocupacional.
- Proveedores que aún no cuentan con política de respeto e igualdad laboral, política interna contra el trabajo forzoso, o política de contratación para eliminar el trabajo infantil.
- Proveedores que no demuestran ajustarse a la jornada laboral o que no cuenta con normas y prácticas del lugar de trabajo en cumplimiento de la ley.
- Proveedores que no cuentan con un plan de capacitaciones o capacitaciones otorgadas.
- Proveedores que no cuentan con una póliza de riesgos laborales para sus empleados o con un plan para mitigar las emergencias laborales.

Dentro del proceso de evaluación de impactos sociales, no se ha iniciado el proceso de mejora con los proveedores identificados con impactos significativos (potenciales o reales), al momento del presente reporte.

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 Sistema de Gestión de Calidad, ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental, OHSAS 18001:2009 Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional, INTE G35 Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, e INTE B5 Sistema para la gestión de la huella de carbono.	A partir del año 2012	Todos los grupos de interés	Voluntaria
Representación en Junta Directiva de la oficina local del Pacto Global de la ONU y Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social.	A partir del año 2016	Todos los grupos de interés	Voluntaria
Participación en el Programa INDICARSE, como herramienta de diagnóstico de Responsabilidad Social a nivel centroamericano.	A partir del año 2015	Todos los grupos de interés	Voluntaria
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	Voluntaria
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	Voluntaria
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	Voluntaria
Programa Sello de Calidad Sanitaria.	A partir de 2010	Comunidad, Cliente	Voluntaria
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	Voluntaria
NORMA INTE 12-01-06:2016	A partir del año 2016	Todas las partes interesadas	Voluntaria



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.**

ALTOS EJECUTIVOS CONTRATADOS DE LA COMUNIDAD

Para este apartado, se toman como altos ejecutivos los puestos de:

- Gerencia
- Subgerencia
- Contralor Interno
- Directores de Negocio

La provincia en donde se concentra la mayor operación de la ESPH es en Heredia, sin embargo, se define como comunidad local, Costa Rica. Considerando lo anterior, la totalidad de los altos ejecutivos contratados son de la comunidad local.

Provincia de Nacimiento	Cantidad de Funcionarios	
Guanacaste	1	9.1%
Heredia	6	54.5%
No aplica (Plaza vacante)	1	9.1%
San José	3	27.3%
Total General	11	

Provincia de Residencia	Cantidad de Funcionarios
Heredia	10
Plaza vacante	1
Total General	11

DEFINICIÓN DE “ALTOS EJECUTIVOS”

Se definen altos ejecutivos aquellos que tiene dentro de sus funciones cualquiera de los siguientes cuatro grupos de actividades:

1. Planeación, dirección, coordinación y supervisión en las gestiones profesionales, técnicas y administrativas necesarias para el cumplimiento del plan estratégico institucional y del plan anual operativo de toda la ESPH y la supervisión directa de la Subgerencia y las unidades de apoyo adscritas a la gerencia, además de las acciones pertinentes de promoción y representación del cargo a nivel institucional interna y externamente.

2. Planeación, integración, dirección, coordinación y supervisión en las gestiones profesionales, técnicas y administrativas de los procesos adscritos a la Subgerencia; y de las actividades necesarias para el cumplimiento del plan estratégico institucional y del Plan Anual Operativo, además de las acciones pertinentes de promoción y representación del cargo a nivel Institucional interna y externamente.

3. Planificación, dirección, coordinación, supervisión y control de un órgano superior denominado Contraloría Interna, componente orgánico vital del sistema de control interno de la ESPH S.A. por su naturaleza, es un órgano de fiscalización jurídico-financiero, y de gestión operativa de la Empresa y sus subsidiarias; ejerce una actividad independiente, objetiva y asesora, que proporcionará seguridad a la Empresa, puesto que se crea para validar y mejorar sus operaciones. Contribuye a que se alcancen los objetivos institucionales, mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección. Dentro de la organización, la Contraloría Interna proporcionará a la ciudadanía una garantía razonable de que la actuación del jerarca y del resto de la administración se ejecuta conforme al marco legal y técnico y a las sanas prácticas. El Contralor Interno depende jerárquicamente de la Junta Directiva sin detrimento de su independencia funcional y de criterio.

4. Planeación, organización, dirección, coordinación, supervisión, evaluación y control, en forma proactiva y participativa, con visión estratégica, para lograr los objetivos y la implementación de la Políticas Empresariales de la Direcciones de Agua Potable, Agua Residual, Energía, Comercial y Empresas Subsidiarias, derivados de los Macro Procesos de la Empresa. Planeación, organización, dirección, coordinación, supervisión, evaluación y control, en forma proactiva y participativa, con visión estratégica, para lograr los objetivos y la implementación de la Políticas Empresariales de las Direcciones de Asuntos Jurídicos e Investigación y Desarrollo, derivados de los Procesos de la Empresa.

PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

PRÁCTICAS LABORALES TRABAJO Y RELACIONES LABORALES

Nuevas contrataciones

Durante el periodo objeto del informe, la ESPH contrató a 75 personas, a continuación, el detalle:

Género	Cantidad	Tasa
Mujeres	32	42,7
Hombres	43	57,3
Total	75	100
Región	Cantidad	Tasa
Heredia	57	76,0
San José	3	4,0
Alajuela	15	20,0
Total	75	100
Edad	Cantidad	Tasa
-30	33	44,0
+30-50	39	52,0
+50	3	4,0
Total	75	100



Tasa Rotación del personal, durante el periodo del informe:

Género	Cantidad	Tasa
Mujeres	2	13,3
Hombres	13	86,7
Total	15	100
Región	Cantidad	Tasa
Heredia	13	86,7
San José	1	6,7
Alajuela	1	6,7
Total	15	100
Edad	Cantidad	Tasa
-30	1	6,7
+30-50	6	40,0
+50	8	53,3
Total	15	100

PERMISO PARENTAL

Número total de empleados que regresaron después de terminar permiso parental

Licencia Maternidad	Licencia Paternidad	Total de Trabajadores
11	8	19

Número total de empleados regresado después de terminar permiso parental

Licencia Maternidad	Licencia Paternidad	Total de Trabajadores
$=(7/7)*100$	$=(5/5)*100$	
100%	=100	100% (Tasa de regreso al trabajo)
Nota: Una de las funcionarias aún continúa en su licencia y no se sabe a la fecha, si va a solicitar un permiso adicional.		Según la fórmula del indicador proporcionada el 100% de los trabajadores que regresaron al trabajo después de terminar el permiso parental y que 12 meses después siguen siendo funcionarios.

Número total de empleados regresado después de terminar permiso parental

Licencia Maternidad	Licencia Paternidad	Total de Trabajadores
$=(7/7)*100$	$=(3*3)*100$	
100%	=100	100% (Tasa de regreso al trabajo)
Nota: Una de las funcionarias aún continúa en su licencia y no se sabe a la fecha, si va a solicitar un permiso adicional.		Según la fórmula del indicador proporcionada el 100% de los funcionarios que regresaron al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental por sexo.

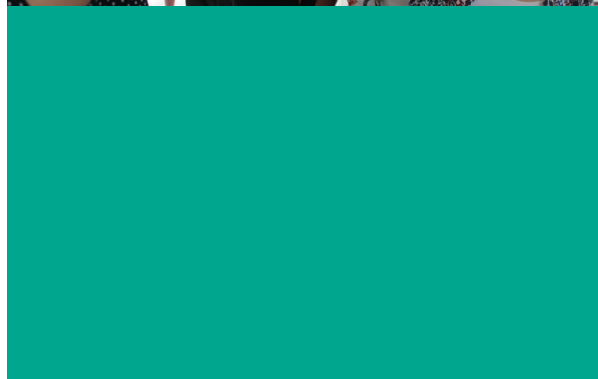
FORMACIÓN Y DESARROLLO DE LOS TRABAJADORES



49.648
horas de capacitación
al personal.

Como parte de este principio, en el tema de Formación, la ESPH, realiza un trabajo orientado a garantizar que los trabajadores adquieran los conocimientos y habilidades que se requieren para el adecuado desarrollo de su trabajo.

En el periodo de este informe, la ESPH brindó 49.648 horas de capacitación, un promedio de 77,82 horas por personas y un 3,16 % de la jornada laboral dedicada a proceso de formación.

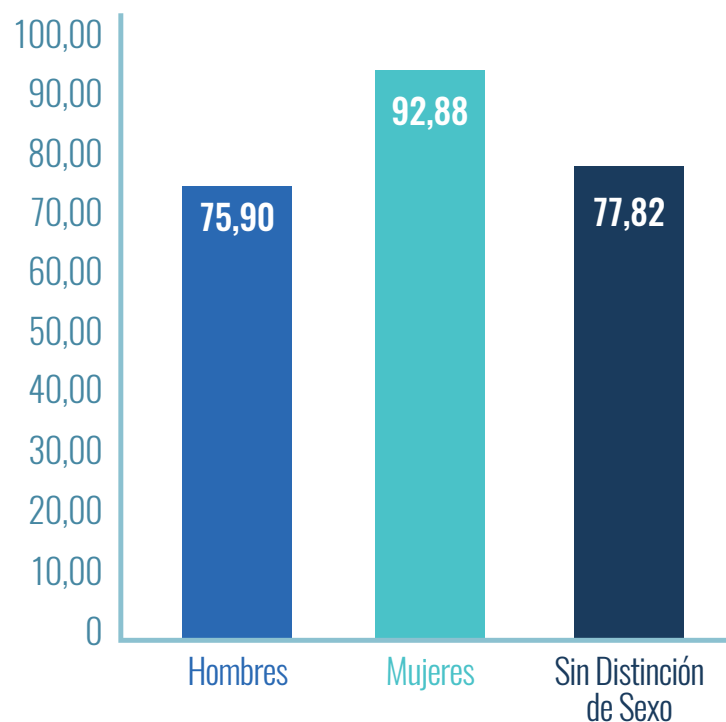


HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR EMPLEADO

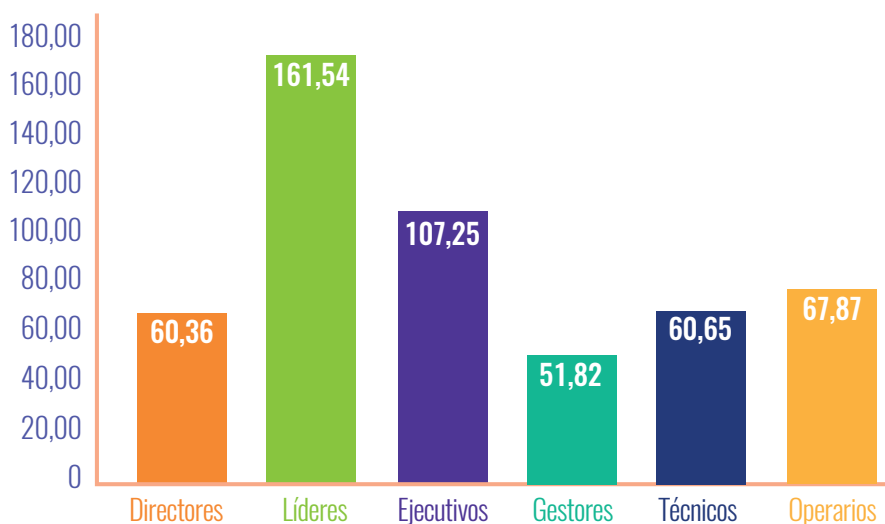
Analizando información desde el punto de vista de sexo, la mujer refleja una media de 92.88 horas, estando por encima de la media general y a la vez de la media de los hombres (75.90).

Es evidente que la media de horas de formación desde la perspectiva de la categoría de los puestos, presenta los valores más altos los casos de Líderes y Ejecutivos, los representan los mandos medios de la organización.

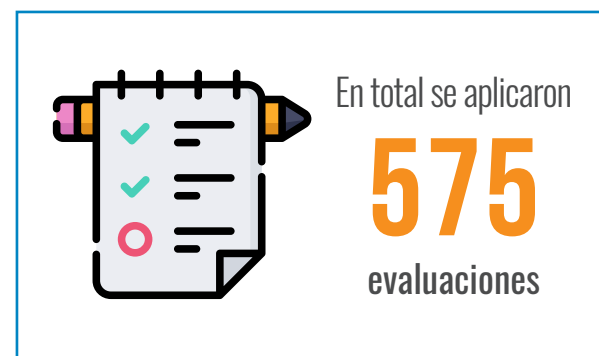
Media de horas de formación al año por empleado



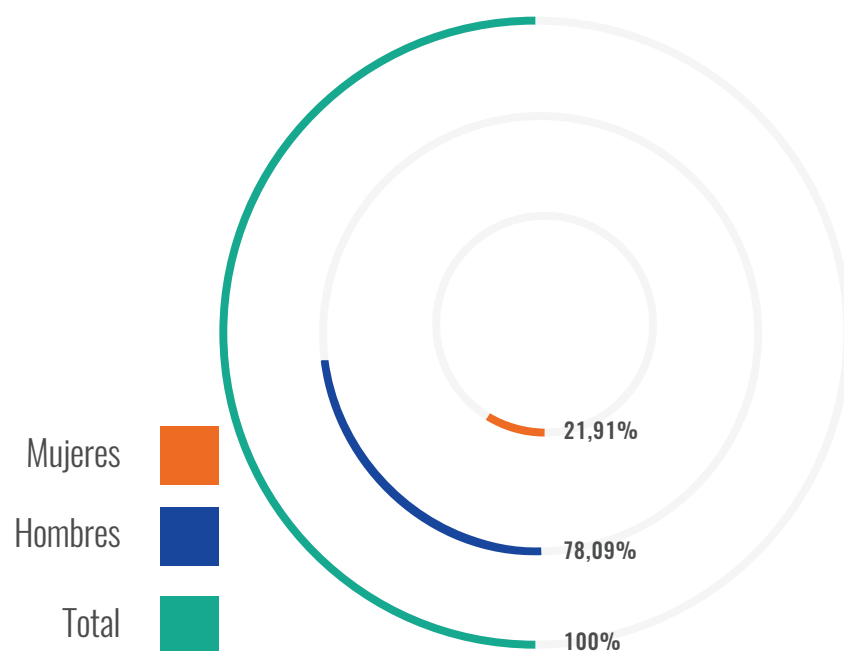
Media de horas de formación al año por categoría de puesto



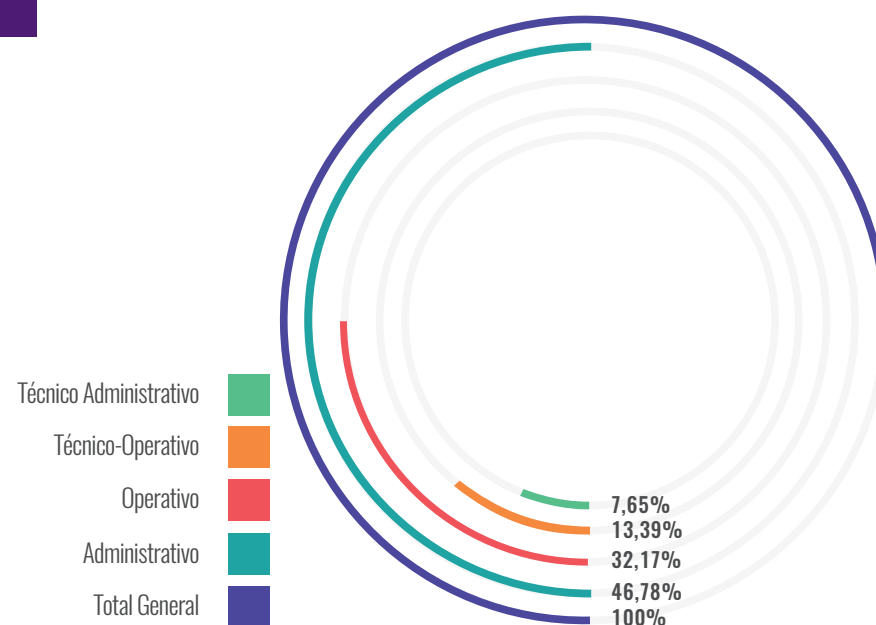
EVALUACIONES DEL DESEMPEÑO



GÉNERO



CATEGORÍA LABORAL





SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO



3.703 HORAS

en capacitación para fortalecer el tema Seguridad y la Salud Ocupacional.

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 EPSSO

Se cuenta con una Comisión de Salud Ocupacional Central, así como una por cada Planta Hidroeléctrica de la ESPH, para un total de cinco Equipos Promotores de Salud y Seguridad Ocupacional (EPSSO) como se les conoce internamente. Estas comisiones están conformadas por igual cantidad de trabajadores representantes de los trabajadores como representantes del patrono y se encargan de canalizar y gestionar necesidades de salud y seguridad de los trabajadores, así como promover prácticas de trabajo seguras.

Con el fin de realizar una gestión oportuna, cada EPSSO se reúne una vez al mes con el fin de dar seguimiento al programa de trabajo establecido y se realizan inspecciones de campo.



EPSSO	Conformación	
	Representantes del Patrono	Representantes de los trabajadores
Central	5 miembros	5 miembros
Carrillos	1 miembro	1 miembro
Tacares	1 miembro	1 miembro
Los Negros 1	1 miembro	1 miembro
Los Negros 2	1 miembro	1 miembro

Todos los procesos de la organización y por ende la totalidad de los colaboradores de la ESPH (100%*) se encuentran cubiertos por los controles definidos en materia de Salud y Seguridad Ocupacional definidas internamente, así mismo cuentan con representación de los trabajadores tal y como se detalla a continuación:

EPSSO	Cantidad de trabajadores por emplazamiento representados por la EPSSO	% de trabajadores representados**
Central	588	90.74%
Carrillos	22	3.39%
Tacares	13	2.00%
Los Negros 1	15	2.32%
Los Negros 2	10	1.55%
Total	648	100%

*(Total de procesos de la ESPH/Total de procesos cubiertos con el SGI) *100.

** (Total de trabajadores representados por la EPSSO/total de personal ESPH) x 100

ACCIDENTABILIDAD



Un total de 77 accidentes registrados del **1º de noviembre 2017 al 31 de octubre 2018.**

TIPOS DE ACCIDENTES

En la ESPH los accidentes se clasifican de dos formas: casos 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 (No INS). Para una mejor comprensión de la investigación de los accidentes y una adecuada gestión de riesgos estos también se clasifican por tipo de peligro, a continuación, se detallan los datos del último año:

ACCIDENTES POR TIPO DE PELIGRO

Tipo de accidente	Sexo		Región			
	Femenino	Masculino	Heredia	Tacares	Los Negros	Carrillos
Caídas a distinto nivel	0	8	8	0	0	0
Golpes/ Cortes por Objetos/ Herramientas	1	21	20	0	1	1
Caídas al mismo nivel	4	14	18	0	0	0
Exposición a partículas, gases/aerosoles o vapores	0	1	0	0	0	1
Atrapamientos por o entre objetos	0	4	4	0	0	0
Carga Física Postural	0	3	2	0	0	1
Proyección de fragmentos o partículas	0	4	4	0	0	0
Vuelco/Colisión de Vehículos	0	2	2	0	0	0
Caída de objeto en manipulación	0	1	1	0	0	0
Choque contra objetos inmóviles	0	1	1	0	0	0
Pisadas sobre objetos peligrosos	0	1	1	0	0	0
Carga física por manejo de cargas	1	11	11	0	0	1
Total	6	71	72	0	1	4

ACCIDENTES POR FORMA DE ATENCIÓN

Tipo de accidente	Sexo		Región							
	Femenino	Masculino	Heredia		Tacares		Los Negros		Carrillos	
			F	M	F	M	F	M	F	M
INS	1	33	1	29	0	0	0	1	0	3
No INS	5	38	5	37	0	0	0	0	0	1
Total	6	71	6	66	0	0	0	1	0	4

TASA DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES (TFA)

$$\text{TFA Empresarial} = (77 / (1.955.166,48)) * 1000000$$

$$\text{TFA Empresarial} = 39,38$$

$$\text{Fórmula: (Número accidentes / Número horas trabajadas) * 1000000}$$

En el cálculo del TFA se incluyen **todo tipo de accidentes**, incluso los que son únicamente de primeros auxilios.

No es posible presentar un **TFA por región ni por sexo** ya que los datos proporcionados sobre el número de horas hombre trabajadas se brinda por negocio:

Área	Accidentes	HH	TFA
Agua Potable	28	459028,5	61,00
Mercadeo y Servicio al Cliente	8	319936,5	25,00
Energía	21	545476,48	38,50
Agua Residual	16	208349	76,79
Telecomunicaciones	1	80463	12,43
UEN TIC	0	151193	0
Procesos Estratégicos y Soporte Operativo	3	190720	15,73
Total	77	1955166,48	39,38

TASA DE INCIDENCIA DE ENFERMEDADES PROFESIONALES (TIEP)

Tasa de incidencia de enfermedades profesionales	Sexo		Región			
	Femenino	Masculino	Heredia	Tacares	Los Negros	Carrillos
TIEP	0	9.04	6,94	0	0	0

$$\text{TIEP Empresarial} = (45 / (648)) * 100$$

$$\text{TIEP Empresarial} = 6,94$$

$$\text{Fórmula: (Número total de enfermedades profesionales / Total de trabajadores) * 100}$$

TASA DE DÍAS PERDIDOS (TDP)

A nivel de la ESPH los días perdidos por concepto de accidentabilidad se contabilizan desde el momento en que se gira una incapacidad por dicho evento. Los 77 accidentes registrados suman **686 días perdidos (TDP)**.

A nivel de la organización se utiliza el **Índice de Gravedad** para relacionar los días perdidos con las horas hombre laboradas:

$$IG = (686 / (1.955.166,48) * 1000$$

$$IG = 0.35$$

Se están perdiendo 0.35 días por cada 1000 horas laboradas.

Fórmula: (Total de días perdidos/ Total horas Hombre Trabajadas) * 1000

- En este caso se consideran los días laborados para el cálculo de las horas hombre laboradas.

TASA DE AUSENTISMO LABORAL (TAL)

Periodo	% de Ausentismo
IV Trimestre 2017	0.19
I Trimestre 2018	0.14
II Trimestre 2018	0.12
III Trimestre 2018	0.2

- En su mayoría el porcentaje de ausentismo corresponde a permisos con o sin goce de salario, para atender citas médicas de los trabajadores o para acompañar a algún familiar.
- En algunos casos el trabajador no tiene vacaciones disponibles y éstos deben de solicitar permiso y ausentarse del trabajo para atender trámites legales.
- En el II trimestre del 2018, el porcentaje de ausentismo se incrementó por las incapacidades.
- Lo que más afecta el indicador de ausentismo son las llegadas tardías de los trabajadores.
- Durante el periodo del informe en la ESPH no registran muertes ni enfermedades cuyo origen es laboral.
- En relación a los contratistas, Salud y Seguridad Ocupacional no recibió reportes sobre accidentes graves o enfermedades profesionales.

GRAVEDAD, FRECUENCIA E INCIDENCIA

El sistema de reglas aplicado al registro y la presentación de información de estadísticas de accidentes.

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:

$$\text{INDICE GRAVEDAD I.G} = \frac{\text{NÚMERO DE JORNADAS PERDIDAS}}{\text{NÚMERO DE HORAS TRABAJADAS}} \times 1.000$$

$$\text{INDICE FRECUENCIA} = \frac{\text{NÚMERO DE CASOS (MES O AÑO)}}{\text{NÚMERO DE HORAS TRABAJADAS (MES O AÑO)}} \times 1.000.000$$

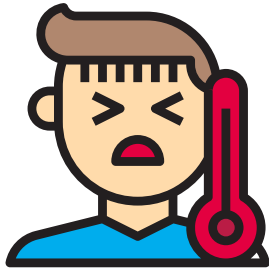
$$\text{INDICE INCIDENCIA} = \frac{\text{NÚMERO DE CASOS (MES O AÑO)}}{\text{NÚMERO DE TRABAJADORES PROMEDIO (MES O AÑO)}} \times 1.000$$

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).**
- **Todos los puestos operativos y administrativos con riesgo de lesiones músculo esqueléticas.**

A nivel de la ESPH, se identifican y controlan las siguientes enfermedades ocupacionales:



- Exposición a mercurio de los trabajadores de alumbrado.
- Hipoacusia por exposición a ruido, en algunos procesos de energía, agua potable y agua residual.
- Osteoartritis lumbar: en algunos procesos de energía, agua potable y agua residual.
- Tendinitis de muñeca: principalmente en labores administrativas de procesos como servicio al cliente y mercadeo y procesos estratégicos y de soporte.
- Dermatitis en personal de agua residual.

ACUERDOS CON SINDICATOS

No existen acuerdos documentados a la fecha con sindicatos que contemplen temas de SYSO.

OTRAS GESTIONES DE SYSO

PITS (Prevención de Incidentes Trabajando Seguro)

El objetivo de PITS es sensibilizar a los trabajadores para fomentar comportamientos seguros y reducir accidentes, esto fortalece la cultura de prevención.

Durante el periodo del informe, 115 funcionarios aprobaron el programa.

CHARLAS Y TALLERES

Se brindaron charlas y se impartieron talleres en temas como: Gestión de equipos y desechos con posible contenido de PCB entre otros, mejores dietas para bajar de peso, emergencias médicas, taller rescate en zanjas, lesiones de hombro: prevención y tratamiento; primeros auxilios en hogar, manejo del estrés por medio de actividades lúdicas, entre otros.



CAMPAÑAS DE VACUNACIÓN

Se realizó una campaña de vacunación contra la influenza abierta a todas las personas interesadas de la Organización, en total se aplicaron 256 dosis.

EVALUACIÓN CORPORAL

Con la ayuda de una Fisioterapeuta, se realizaron sesiones de evaluación corporal con todo el personal operativo 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.

FERIA DE LA SALUD

En la Feria de la Salud se realizaron **diversas actividades** para **promover la salud de los trabajadores**:

1 Charlas

2 Talleres

3 Stands Informativos

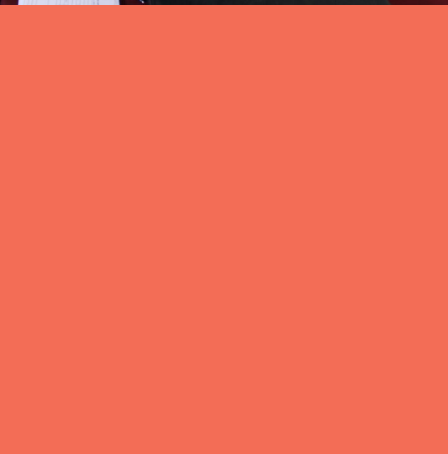
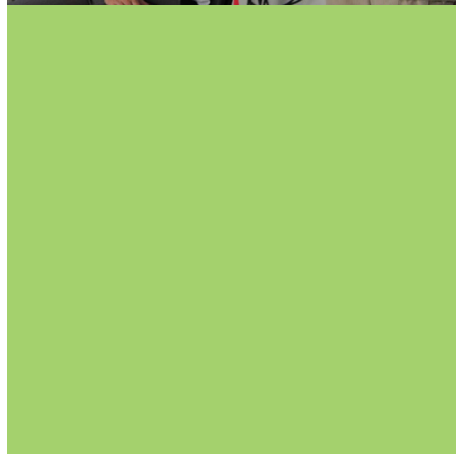
4 Electro Cardiogramas

5 Audio-metrías

6 Exámenes de la vista

7 Consulta Fisioterapia

8 Donación de Sangre

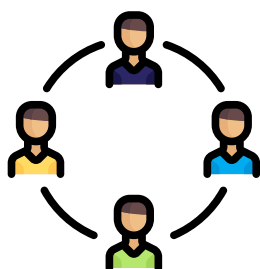


ÉTICA Y DERECHOS HUMANOS

En la ESPH nos hemos comprometido a trabajar bajo 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.

La ESPH cuenta con un **Código de Ética**, que *regula el comportamiento de los trabajadores y código de ética para proveedores*. También tiene **lineamientos en materia de Derechos Humanos y trabaja en el marco de la Responsabilidad Social por el respeto por los principios del Pacto Global**.

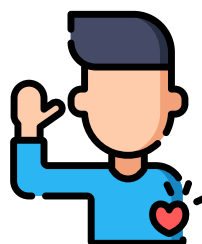
PRINCIPIOS ÉTICOS EMPRESARIALES



IGUALDAD



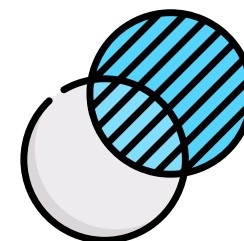
RESPECTO



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>

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

SOBRE DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA

- Del 1 de noviembre al 31 de diciembre 2017 el Tribunal de Ética, no recibió ninguna denuncia.

- En el I y II Trimestre 2018 no se recibieron denuncias en el Tribunal de Ética.

En el III Trimestre 2018 se recibieron 3 denuncias en el Tribunal de Ética, para los cuales se remitió recomendación a la Gerencia General de 2 casos, quedando 1 caso pendiente de resolver.

- De los 2 casos que se remitieron a la Gerencia General, 1 caso recomienda la apertura de un debido proceso disciplinario para el otro caso se recomienda solicitar a la Contraloría Interna una investigación sobre los hechos denunciados.

DENUNCIAS

PERIODO	META	DENUNCIAS ATENDIDAS	TOTAL DE DENUNCIAS
2017-2018	0	5	5

Para el periodo octubre 2017 a octubre 2018, se recibieron y atendieron un total de 5 denuncias por incumplimiento a principios del Código de ética.

PROCESO DE FORMACIÓN ÉTICA

Cada año la ESPH lleva a cabo un proceso de formación en temas de ética empresarial. En este proceso de formación va dirigido al público interno que incluye personal operativo y administrativo, también se ha dirigido a los miembros de la Junta Directiva, el principal objetivo es fortalecer el marco ético empresarial, para garantizar un ambiente de transparencia, respeto y buenas practicas dentro de la ESPH.

MES DE LA ÉTICA 2018

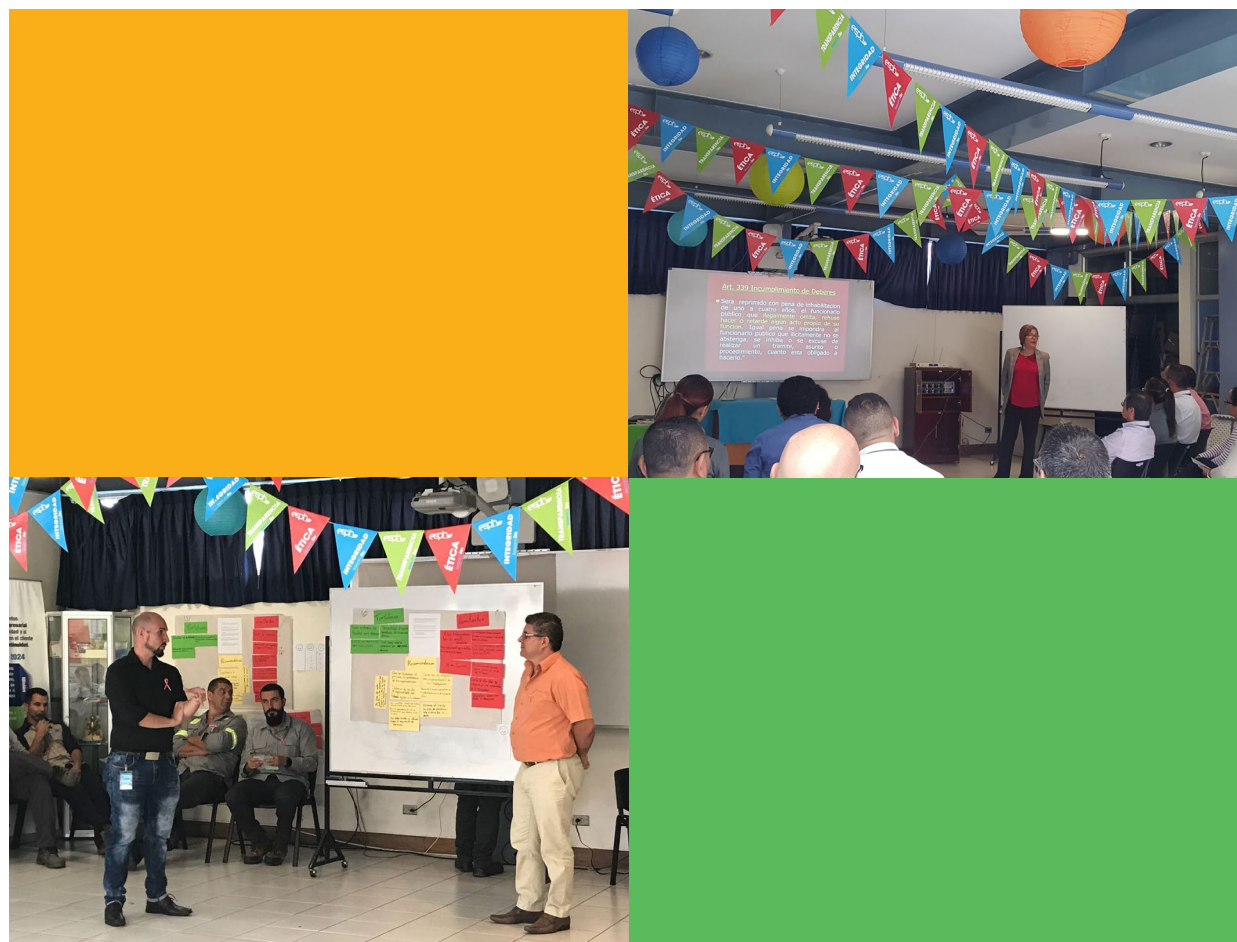
13 ACTIVIDADES DE FORMACIÓN EN EL TEMA ÉTICO - 28 HORAS - 435 PARTICIPANTES

Las actividades para el fortalecimiento en el tema de la Ética Empresarial, se llevaron a cabo en el mes de octubre, bajo el lema: **“Comportamiento Ético Mi decisión”**.

Entre las actividades podemos mencionar foros, obras de teatro y las charlas para los trabajadores con representantes de la Procuraduría de la Ética, éstos como principales promotores de la anticorrupción en Costa Rica, además de la participación de otros expositores externos como el señor Milton Rosales, quien es psicólogo experto en temas de Desarrollo Humano.

CHARLAS Y ACTIVIDADES

1. Ética y probidad en la función pública.
2. Responsabilidad penal del Servicio Público.
3. Análisis e interiorización del Código de Ética.
4. Creando credibilidad: Ética y valores en el ámbito empresarial.
5. El rol de la jefatura en el fortalecimiento de la Ética Empresarial.
6. Obra de teatro: Faltas a la ética: un enredo innecesario.
7. Video Fórum: Ética, una decisión basada en valores.



DERECHOS HUMANOS

Como empresa socialmente responsable hemos entendido la trascendencia del respeto y la promoción de los Derechos Humanos, como una parte fundamental para las buenas prácticas de la responsabilidad social, tiene relación vinculante con todas las partes interesadas, socios, proveedores, trabajadores, clientes y la sociedad en general.

En la ESPH, también estamos comprometidos con otros derechos humanos de los trabajadores como son todos aquellos relacionados con las condiciones de trabajo, la salud y la seguridad de los trabajadores, el desarrollo humano y la formación en el puesto de trabajo y en materia de derechos humanos, igualdad de oportunidades para todos.

Para el personal de nuevo ingreso, la ESPH incluye dentro de su proceso de Inducción, la entrega de material promocional sobre el Programa de Derechos Humanos y los lineamientos que tiene en esta materia. En el periodo de este informe se dieron 30 inducciones, suman en total 150 horas que se destinaron para la presentación del Programa y Lineamientos en Derechos Humanos.

A este tema también se suma el Taller “Yo me sumo a la Responsabilidad Social” que se dio al personal de nuevo ingreso, en el periodo de este informe, en donde se les presentó el tema como uno de los principios fundamentales de la Responsabilidad Social que dicta que:

“Las empresas deben de apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente”.



Participantes del taller: “Yo me sumo a la Responsabilidad Social”.

PROVEEDORES

ÉTICA Y DERECHOS HUMANOS

En el caso de los proveedores de la ESPH, aunque estos no sean responsabilidad directa de la empresa, se tiene consciencia del impacto de éstos con la responsabilidad social, por ello para éstos también se abrió un espacio de información con temas relacionados a la ética y al respeto por los derechos humanos, esto como una medida para evitar situaciones de abusos o prácticas injustas a sus trabajadores directos y poder promover en ellos también, el cumplimiento de los derechos humanos.

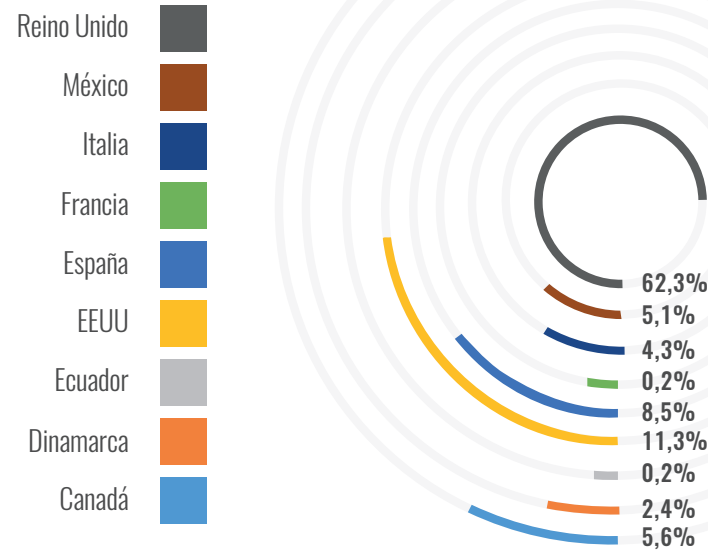
En el caso personal de seguridad, este no ha recibido directamente información sobre los procedimientos específicos de derechos humanos y su aplicación a la seguridad. La ESPH solo ha difundido información al proveedor (dueño de la Empresa), que brinda este servicio en la ESPH.

DERECHOS HUMANOS, EVITAR COMPLICIDAD

La ESPH, opera en el marco jurídico costarricense, por esta razón, la organización y sus proveedores locales, de todo tipo de operaciones, se deben ajustar a las garantías laborales correspondientes a los derechos de los trabajadores, incluyendo el derecho a ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva, de conformidad a las siguientes normas jurídicas:

- Constitución Política de Costa Rica.
- Código de Trabajo
- Reforma Procesal Laboral
- Convenio Internacional de la OIT, número C098-1949, sobre libertad sindical y negociación colectiva.

Porcentaje del presupuesto de adquisiciones, contratado a proveedores extranjeros por país



Durante el periodo de análisis, la ESPH contrató a proveedores internacionales, radicados en nueve países; Canadá, Dinamarca, Ecuador, EEUU, España, Francia, Italia, México y Reino Unido.

Con atención al “Índice global de los Derechos de la CSI 2017”¹ emitido por la Conferencia Internacional Sindical², el 99.8% de las compras realizadas en el exterior, se hacen a proveedores domiciliados en países libres de riesgo significativo por violaciones a derechos de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva.

La ESPH, opera en el marco jurídico costarricense, por esta razón, la organización y sus proveedores locales, de todo tipo de operaciones, se deben ajustar a las garantías laborales correspondientes a los derechos de las personas menores de edad, en procura de eliminar, de atender las regulaciones definidas para el trabajo infantil y el trabajo de jóvenes expuestos a trabajos peligrosos, de conformidad a las siguientes normas jurídicas:

- Constitución Política de Costa Rica.
- Código de Trabajo
- Reforma Procesal Laboral
- Convenio Internacional de la OIT, número C 182, sobre el trabajo infantil y convenio número C 138 sobre la edad mínima para admisión del empleo.

Durante el periodo de análisis, la ESPH contrató a proveedores internacionales, radicados en nueve países; Canadá, Dinamarca, Ecuador, EEUU, España, Francia, Italia, México y Reino Unido.

Con atención al “El índice de trabajo infantil”³, producido por la firma asesora de riesgos globales Maplecroft en su versión del 2017, el 100 % de las compras realizadas en el exterior, se hacen a proveedores domiciliados en países libres de riesgo significativo de explotación laboral infantil.

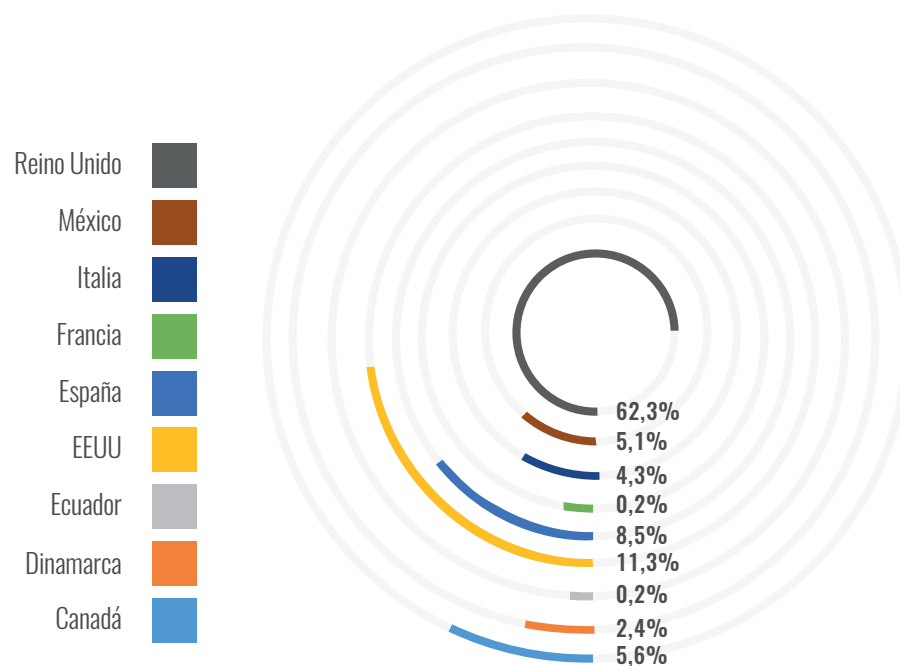


1. Ver en https://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/survey_ra_2017_sp.pdf

2. Ver en <https://www.ituc-csi.org/?lang=es>

3. <https://www.maplecroft.com/about/news/child-labour-index.html>

Porcentaje del presupuesto de adquisiciones, contratado a proveedores extranjeros por país



Como medidas adoptadas y dirigidas al apoyo del derecho a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva, la ESPH realiza las siguientes acciones:

- La organización cuenta con un código de ética para proveedores.
- La organización cuenta con un sistema de evaluación periódica de proveedores.
- En los procesos concursales, se utiliza un pliego de condiciones generales, dónde se solicita garantizar por escrito el cumplimiento de la normativa vinculante al derecho laboral.
- Se utilizan la norma de “Relación con Proveedores y Contratistas del Sistema de Gestión Integral”.

CASOS DE DISCRIMINACIÓN

En el periodo del informe, la ESPH no ha tenido ningún caso de discriminación registrado. Se considera que esto puede ser reflejo de los esfuerzos que la ESPH ha realizado en el tema de la promoción de los Derechos Humanos, divulgación y promoción del Código de Ética y la actualización de la Reforma Procesal Laboral, que contiene artículos correspondientes al tema de discriminación.

AMBIENTE



En el tema de **formación y sensibilización ambiental**, se invirtieron **1940** horas de capacitación.

GESTIÓN AMBIENTAL INTERNA

En lo que se refiere al cumplimiento ambiental, no hubo sanciones, sin embargo, como seguimiento a la denuncia por el mal funcionamiento de la Planta de Tratamiento de Agua Residual de la Aurora de Heredia años atrás y ya habiéndose llegado a una homologación entre el Ministerio de Salud y la ESPH, este año 2018 por el mismo caso se llegó a una conciliación con la Fiscalía Agrario Ambiental y se está a la espera de la resolución correspondiente.

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.

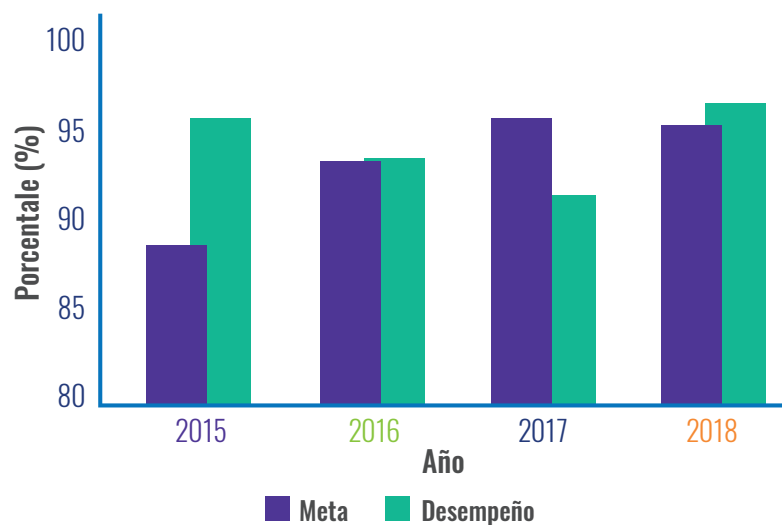
DESEMPEÑO AMBIENTAL

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 POR EDIFICIO

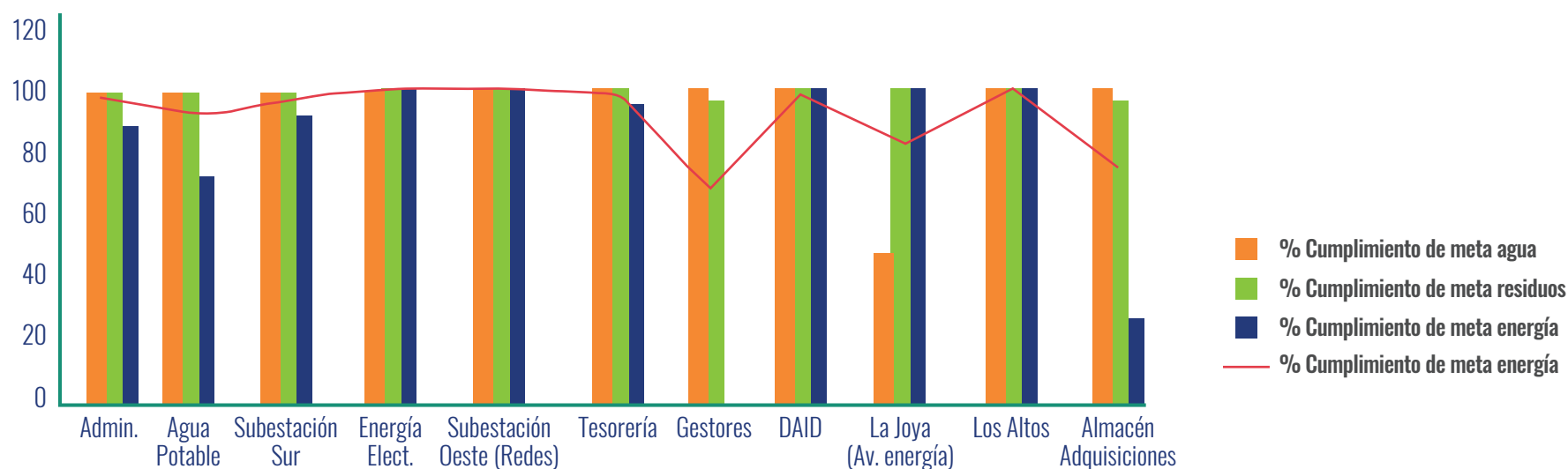
Desempeño Ambiental, primer semestre 2018



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

En el 2018 se incorporaron seis emplazamientos más, en total son 17 edificios a los cuales se les mide el desempeño ambiental.

Cumplimiento en el desempeño ambiental, para período enero-junio 2018



GALARDÓN VERDE

Este es un reconocimiento para el edificio con mayor puntaje en su desempeño ambiental.

Durante el primer semestre 2018, tres edificios obtuvieron nota 100, no obstante, el edificio que superó todas las metas en mayor porcentaje fue el **Edificio de Energía Eléctrica y Alumbrado Público**, y por esta situación se tomó la decisión de otorgarle el galardón verde.



Edificios con desempeño ambiental superior al 95%

Desempeño ambiental

*Galardón Verde – Energía Eléctrica

100

Redes-Optimización Energía Eléctrica

100

Dirección de apoyo, investigación y desarrollo (DAID)

100

Tesorería

97,5

Sur

97,3

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 este 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.



Consumo energético dentro de la ESPH

- El consumo total de energía de la ESPH fue de 10.269.263,000 KWh.
- El consumo total de energía en instalaciones de la ESPH fue de 661.759,000 kwh en instalaciones (edificios, pozos, tanques, predios, etc.).
- En alumbrado público fue de 9.607.504,000 kWh.

COMBUSTIBLE FUENTES NO RENOVABLES

El consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados:

- 405.751,381 Total de litros de combustible.
- 39.484,850 litros de gasolina.
- 366.266,531 litros de diésel.

COMBUSTIBLE FUENTES RENOVABLES

El consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados. No aplica.

ELECTRICIDAD VENDIDA



INTENSIDAD ENERGÉTICA

Información actualizada del 01 de noviembre de 2017 al 31 de octubre de 2018):

- El ratio de intensidad energética de la organización es de kWh.
- Los parámetros (denominador) específicos para calcular el ratio (cantidad de personas por edificio), es el Número de empleados a tiempo completo: 666 colaboradores.
- El tipo de energía incluido en el ratio de intensidad corresponde a la electricidad.
- El ratio abarca el consumo energético dentro de la organización.

En cuanto a la medición y control del consumo energético de la organización, la ESPH lleva el registro y análisis mensual del indicador KWh/persona/mes poniendo énfasis en la medición del consumo eléctrico de 17 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.

REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO

En el caso del consumo de energía eléctrica, para el caso de los 17 edificios, se ha logrado una reducción del 8.56%, del 2017 al 2018 (Tabla 6). Asimismo, la meta anual establecida se cumple hasta el momento, considerando que aún falta registrar el mes de diciembre y que para el 2018 se incluyeron 6 edificios más.

Consumo de energía eléctrica promedio, periodo 2016-2018

Año	Consumo energía (kwh/persona/mes)
2016	118,00
2017	105,30
2018*	96.28**

*al 30 de noviembre.

**se incluyeron 6 edificios más con respecto al 2017.

REDUCCIÓN DE COMBUSTIBLE PROCEDENTE DE FUENTES NO RENOVABLES

Para el caso del combustible, el indicador se cambió con respecto al 2017. En la actualidad se contempla el rendimiento en total, es decir cantidad de combustible consumido por cantidad de kilómetros recorridos.

La meta para el 2018 es que el consumo de combustible sea $\geq 3,4$ Km/litro, y actualmente el rendimiento es de 3.53 Km/litro, por lo que se está cumpliendo la meta. Al respecto, se ejecuta un curso sobre conducción eficiente y se realiza una campaña sobre buenas prácticas ambientales, coordinada por la Comisión de Control de Gasto.

¿CÓMO NOS APUNTAMOS AL AHORRO DE ENERGÍA?

- 🌿 Campañas de comunicación interna sobre ahorro y uso eficiente de la energía.
- 🌿 Cambio de luminarias tipo fluorescentes compactos por luminarias LED, en los edificios.
- 🌿 Mantenimiento preventivo y correctivo de la flotilla vehicular.



AGUA

La ESPH provee de agua a los cantones de San Rafael, San Isidro y Heredia (Central). Las fuentes de agua potable empleadas por la ESPH son las mencionadas anteriormente: tomas de ríos o quebradas, nacientes y pozos.

AGUAS SUPERFICIALES (HUMEDALES, RÍOS, LAGOS Y OCÉANOS)

La ESPH extrae aguas superficiales para consumo humano solamente de ríos y quebradas, en las partes altas de la zona montañosa de Heredia. No hay fuentes de lagos, humedales ni océanos. Los volúmenes de agua (en metros cúbicos por mes) extraídos de tomas de ríos durante el periodo comprendido entre el 1^{er} de noviembre de 2017 al 31 de julio de 2018 se presentan en los Cuadros N° 1 y 2. Los datos correspondientes a los meses de agosto, setiembre y octubre de 2018 están disponibles hasta el primer semestre del año 2019.

Volúmenes de agua superficial conducidos en noviembre y diciembre 2017.

Volúmenes de agua conducidos en tomas en el año 2017			
Tomas de río	Noviembre (m³/mes)	Diciembre (m³/mes)	Totales
Mata de Maíz	19.330	23.020	42.350
Mata de Caña	24.350	35.630	59.980
Tibás 1 (Cieneguita)	72.213	76.530	148.743
Tibás 2 (Breña Mora)	57.687	52.937	110.624
Río Segundo	74.604	78.605	153.209
Mata de Plátano	0	0	0
Volumen total			514.906

Volúmenes de agua superficial conducidos entre enero y julio 2018.

Volúmenes de agua conducidos en tomas en el año 2018								
Tomas de río	Enero (m³/mes)	Febrero (m³/mes)	Marzo (m³/mes)	Abril (m³/mes)	Mayo (m³/mes)	Junio (m³/mes)	Julio (m³/mes)	Totales
Mata de Maíz	22.020	20.330	17.220	10.360	10.370	17.180	20.080	117.560
Mata de Caña	31.890	28.680	21.750	15.230	15.850	29.340	31.540	174.280
Tibás 1 (Cieneguita)	68.343	65.013	52.357	46.567	39.642	61.802	73.644	407.368
Tibás 2 (Breña Mora)	31.106	56.084	53.998	44.021	26.006	39.952	22.002	273.169
Río Segundo	72.474	69.011	81.795	78.335	71.110	70.125	78.575	521.425
Mata de Plátano	0	0	796	0	0	0	0	796
Volumen total 1.494.598								

AGUAS SUBTERRÁNEAS (POZOS Y NACIENTES)

La ESPH extrae aguas subterráneas para consumo humano tanto de pozos como de nacientes. Los mantos acuíferos de los cuales extrae las aguas son Barva Superior e Inferior (nacientes) y Colima Superior e Inferior (pozos).

Los volúmenes de agua (en metros cúbicos por mes) extraídos de nacientes y pozos durante el periodo comprendido entre el 1ero de noviembre de 2017 al 31 de julio de 2018 se presentan en los Cuadros N° 3, 4, 5 y 6. Los datos correspondientes a los meses de agosto, setiembre y octubre de 2018 están disponibles hasta el primer semestre del año 2019.

Volúmenes de agua subterránea conducidos en nacientes en noviembre y diciembre 2017.

Volúmenes de agua conducidos en nacientes en el año 2017			
Naciente	Noviembre (m³/mes)	Diciembre (m³/mes)	Totales
Sacramento	12.810	89.180	101.990
Carlos Steinvorth	78.150	61.590	139.740
Arrieta	98.270	108.240	206.510
Anexa	0	0	0
Iris Hernández	39.950	71.997	111.947
Botho Steivorth	19.593	26.991	46.584
29 A	0	0	0
29	37.359	56.559	93.918
La Hoja	703.681	747.799	1.451.480
Flores	122.778	177.234	300.012
Volumen total			2.452.181

Volúmenes de agua subterránea conducidos en nacientes entre enero y julio 2018.

Volúmenes de agua conducidos en nacientes en el año 2018								
Naciente	Enero (m³/mes)	Febrero (m³/mes)	Marzo (m³/mes)	Abril (m³/mes)	Mayo (m³/mes)	Junio (m³/mes)	Julio (m³/mes)	Totales
Sacramento	72.760	80.910	85.300	64.210	50.990	75.351	78.605	508.126
Carlos Steinvorth	166.958	90.949	77.243	60.411	60.824	92.428	64.505	613.318
Arrieta	68.620	70.510	122.420	127.850	113.110	126.220	91.930	720.660
Anexa	0	0	0	0	0	0	0	0
Iris Hernández	86.401	51.765	39.006	23.914	74.229	47.165	100.093	422.571
Botho Steinvorth	19.389	16.550	17.779	17.050	15.245	15.784	15.555	117.352
29 A	0	0	12.984	3.942	9.489	13.596	4.052	44.063
29	47.426	36.704	8.290	13.967	22.040	15.040	24.562	168.028
La Hoja	600.676	863.928	638.221	435.211	239.584	331.234	817.383	3.926.236
Flores	151.082	130.690	134.530	86.231	82.513	104.340	134.551	823.936
Volumen total 7.344.291								



Volúmenes de agua subterránea conducidos en pozos en noviembre y diciembre 2017.

Volúmenes de agua conducidos en pozos en el año 2017			
Pozo	Noviembre (m³/mes)	Diciembre (m³/mes)	Totales
Santa Cruz I	47.643	51.184	98.828
Santa Cruz II	30.369	34.320	64.689
Los Altos	0	0	0
La Joya 1	1.143	7.370	8.513
La Joya 2	2.546	18.492	21.037
La Joya 3	37.770	57.930	95.700
Santiago	7.657	1.113	8.771
Santa Lucía	0	0	0
Malinche Real	0	0	0
Claretiano	123.200	158.700	281.900
Malinches	108.628	122.725	231.353
Aurora 2	0	0	0
Aurora 3	0	0	0
La Granada	0	2.800	2.800
Monte Alegre	0	0	0
Real Santa María	204.301	232.296	436.597
Esperanza IA	0	184.730	184.730
Esperanza II	43.974	2.635	46.609
Miraflores	0	0	0
San Vicente	125.941	89.331	215.273
Burial	45.577	32.743	78.320
Matasanos	20.345	13.136	33.482
Levan	0	0	0
Highland Ranch	6.500	3.500	10.000
Boruca	82.712	93.085	175.797
Volumen total			1.994.398

Volúmenes de agua conducidos en nacientes en el año 2018

Pozo	Enero (m³/mes)	Febrero (m³/mes)	Marzo (m³/mes)	Abril (m³/mes)	Mayo (m³/mes)	Junio (m³/mes)	Julio (m³/mes)	Totales
Santa Cruz I	51.462	53.584	95.887	130.286	162.186	165.261	181.128	839.793
Santa Cruz II	24.635	18.192	30.545	49.414	33.307	14.611	23.923	194.627
Los Altos	0	0	0	0	0	0	0	0
La Joya 1	222	0	16.067	27.875	25.399	1.683	8.017	79.263
La Joya 2	522	0	42.703	71.339	48.735	56.641	16.664	236.603
La Joya 3	620	0	63.930	84.480	81.400	74.660	57.720	362.810
Santiago	0	22.200	39.000	38.300	68.500	57.000	4.800	229.800
Santa Lucía	0	0	0	0	0	0	0	0
Malinche Real	0	0	0	24.990	78.180	77.330	35.770	216.270
Claretiano	97.600	122.600	137.100	126.000	118.700	121.700	130.900	854.600
Malinches	121.256	117.717	111.572	90.850	116.908	100.059	125.170	783.532
Aurora 2	0	0	0	0	0	0	140	140
Aurora 3	0	0	0	0	0	0	0	0
La Granada	2.600	4.600	84.500	94.100	91.100	7.100	77.500	361.500
Monte Alegre	0	0	0	0	0	0	0	0
Real Santa María	199.452	200.968	224.092	198.079	203.769	191.341	220.689	1.438.390
Esperanza IA	116.710	183.780	120.570	139.490	122.380	132.430	29.050	844.410
Esperanza II	0	0	0	0	8.248	0	0	8.248
Miraflores	0	0	45.500	100.800	139.300	132.100	98.700	516.400
San Vicente	69.920	72.813	98.749	91.064	121.183	16.083	44.317	514.130
Burial	25.252	0	24.983	70.832	67.681	55.181	39.877	283.805
Matasanos	11.597	17.509	19.354	15.896	19.139	17.926	19.108	120.529
Levan	0	0	0	0	0	0	0	0
Highland Ranch	7.728	2.272	18.448	17.830	16.768	14.595	17.314	94.954
Boruca	28.466	0	19.157	56.210	50.820	48.017	60.009	262.679

Volumen total 8.242.484

La ESPH no recolecta ni almacena agua de lluvia para su posterior distribución como agua potable. Las fuentes de agua potable son las mencionadas anteriormente: tomas de ríos o quebradas, nacientes y pozos.

La ESPH no capta, recolecta ni almacena agua proveniente de suministros municipales de agua u otros servicios hídricos públicos o privados.

ESTÁNDARES, METODOLOGÍAS Y SUPOSICIONES UTILIZADOS

La metodología de los aforos en las fuentes de agua potable de la ESPH. es la siguiente: las mediciones son realizadas por el Departamento de Optimización de la UEN - Agua Potable e Hidrantes. El aforo se realiza una vez al mes, generalmente durante los primeros días de cada mes. Varias fuentes (pozos, nacientes y tomas de ríos) cuentan con un macromedidor, el cual registra automáticamente el volumen de agua conducido acumulado durante un mes.

Las fuentes superficiales que no cuentan con macromedidor son aforadas utilizando un medidor de caudal portátil para tubería cerrada. En el caso de los pozos sin macromedidor, se utiliza un medidor electromagnético que se coloca en la cachera de descarga (tubería en superficie conectada al pozo). Los datos recolectados son posteriormente procesados en la oficina. Semestralmente, el Departamento de Optimización comparte los datos de los últimos seis meses, en un documento de Excel donde se desglosan los caudales promedio y los volúmenes totales por mes para cada una de las fuentes.

Para cada fuente se reporta mensualmente un caudal promedio (en litros por segundo) y el volumen total conducido (en metros cúbicos por mes). Además, se obtienen valores promedio anuales y volúmenes totales de todo el acueducto.

EXTRACCIÓN DE AGUA

AFECTACIÓN EN ÁREAS PROTEGIDAS O FUENTES

Las fuentes de agua que pueden ver mermado su caudal, afectadas por la extracción y falta de lluvias, son las aguas superficiales (tomas de ríos o quebradas) y las nacientes. Especialmente durante la época seca (diciembre a abril), los caudales de las fuentes superficiales y las nacientes descienden por la escasa precipitación. Durante esta época, la ESPH incrementa el uso de los pozos y no depende tanto de sus seis tomas superficiales y sus diez nacientes.

Las fuentes de agua (tanto superficiales como subterráneas) de la ESPH cuentan con su respectiva concesión, otorgada por la Dirección de Agua del MINAE. En el caso de las fuentes superficiales, éste ente es el responsable de otorgar concesiones y asegurarse de que al menos un 10% del caudal total sea asignado como caudal ecológico. Es decir, la concesión no permite que el caudal de una fuente superficial sea captado en su totalidad, ya que debe quedar suficiente agua en el cauce natural del río o quebrada.

En el caso de los pozos, sus caudales son más constantes durante todo el año ya que su respuesta a las precipitaciones no es tan inmediata. Los pozos son monitoreados con sensores de nivel que permiten ver oscilaciones y cambios durante el año, pero los caudales no se ven afectados por la extracción, son muy constantes.



COMPENSACIÓN

Para disminuir el impacto ambiental en el área de recarga acuífera de las fuentes de agua captadas por la ESPH, se cuenta con un programa de conservación de cuencas (**PROCUENCAS**) financiado con fondos recaudados por el cobro de la “Tarifa Hídrica”.

El 50% de los recursos recaudados son invertidos en Pago de Servicios Ambientales (PSA), 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 47 contratos de PSA vigentes, estos suman una superficie 1003.26 hectáreas protegidas y se han invertido más de ¢951 millones.



INVERSIÓN EN PSA (MILLONES ₡ /AÑO)

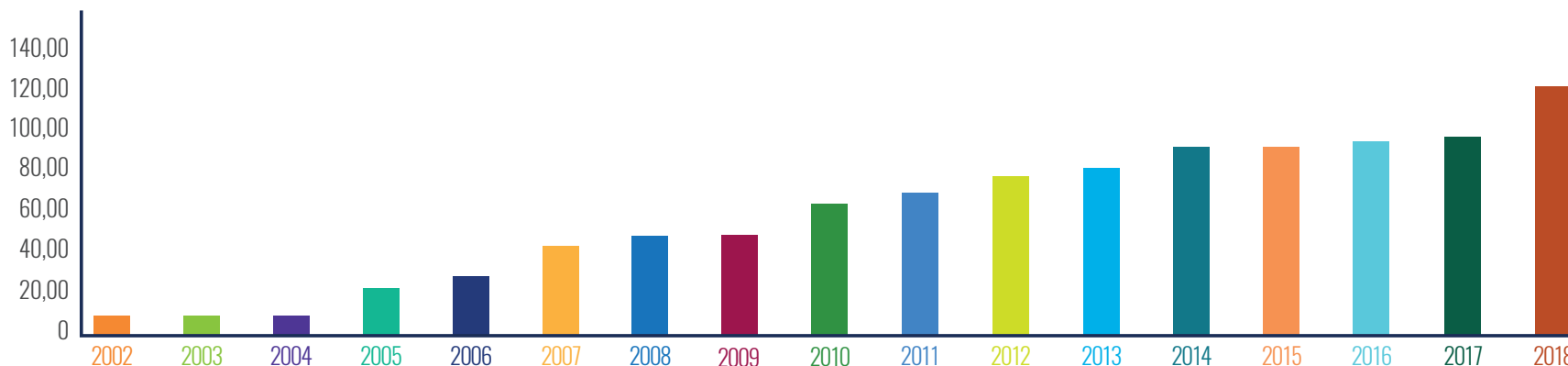


Gráfico. Inversión (millones de colones) de la ESPH en Programa de Pago de Servicios Ambientales (PSA) anualmente.

EMISIONES

La ESPH define su alcance por medio del enfoque 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.

El objetivo del carbono neutralidad es asegurar que todas las fuentes y sumideros de GEI de la organización bajo control operacional, sean inventariadas y se gestionen reducciones. Cuando la organización así lo defina, sean compensadas las toneladas de GEI.



Se selecciona como año base e inventario base un promedio del inventario de 2014 y de 2015, ya que son periodos representativos de las operaciones de la ESPH, manteniendo durante dichos periodos control operacional de todos los procesos considerados en el alcance.

La ESPH ha decidido incluir el 100% de sus instalaciones y operaciones dentro del alcance del carbono neutralidad, contabilizando las emisiones y remociones de todos sus procesos.

La ESPH ha establecido sus límites operativos de acuerdo a los requisitos establecidos en las normas INTE-ISO 14064-1 e INTE B5:2016 y utilizando como referencia el Protocolo de Gases Efecto Invernadero, Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte. Su establecimiento incluye la identificación de las emisiones y remociones de GEI de tipo directas e indirectas asociadas a las operaciones de la organización.



Límites operativos por tipo de alcance de ESPH.

Sumideros para la remoción directa de GEI para la cuantificación de remociones asociadas a las operaciones de la ESPH:

Sumidero	Hectáreas
Área total	95,98
Área efectiva	70,50
Total de remociones	*712,690 t CO_{2e}

*Remociones netas posterior a la resta de emisiones biogénicas de CO₂ por biomasa en proceso de descomposición, equivalente a **127,940 t CO_{2e}**. Una vez identificadas y cuantificadas las fuentes de emisión dentro del alcance del carbono neutralidad, bajo el estándar normativo de la INTE-ISO 14064-1 y el GHG Protocol, se reportan un total de **6970,208 tCO_{2e}** para el periodo de reporte.

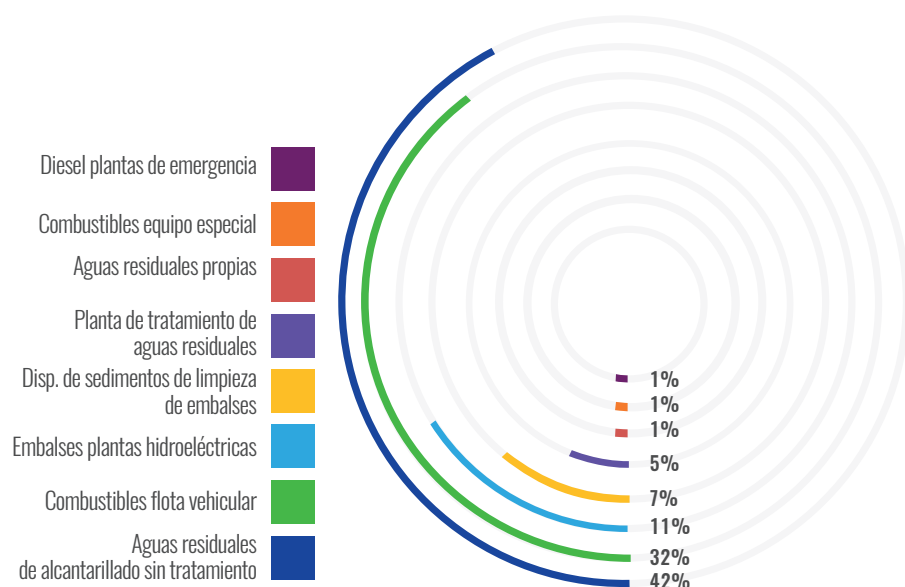


Figura 2: Fuentes de alcance 1 que superan el 1% del Inventario de Emisiones de GEI 2017.

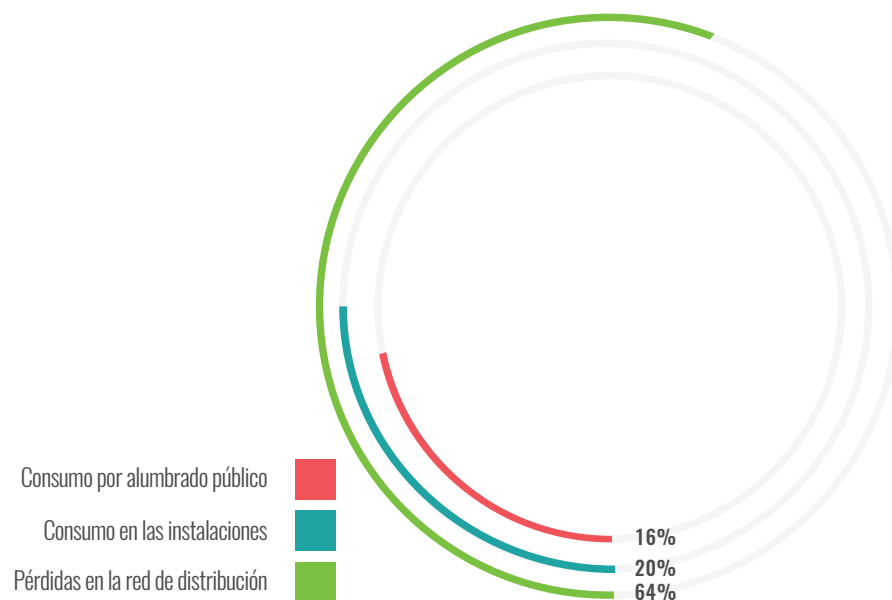


Figura 3: Fuentes de alcance 2 que superan el 1% del Inventario de Emisiones de GEI 2017.

EXCLUSIÓN DE FUENTES O SUMIDEROS

Con el fin de asegurar un enfoque transparente para las partes interesadas, la ESPH decide informar y explicar las exclusiones del alcance del carbono neutralidad.

- Se excluye de los límites organizacionales proyectos de generación hidroeléctrica, de abastecimiento de agua potable y tratamiento de aguas residuales que se encuentren en fase de construcción y sobre los que no se tiene control operacional durante dicha fase.
- Se excluyen de los límites operativos “otras emisiones indirectas”, correspondientes a alcance 3, ya que la organización decide de momento no reportarlas, por no tener control operacional sobre estas.
- Se excluye de los límites operativos para la cuantificación de remociones de GEI las áreas de potrero, pasto y que no cuentan con cobertura boscosa, ya que no representan una fuente de remoción de GEI cuantificable mediante la metodología utilizada.
- Se excluye de los límites operativos las emisiones por pérdidas en la red de transmisión, la ESPH cuenta con líneas de transmisión para la energía generada en la Planta Hidroeléctrica Los Negros y en la Planta Hidroeléctrica Tacares, hasta los puntos de entrega al ICE. Sin embargo, al ser una línea de transmisión propia y exclusiva para la entrega de energía generada en dichas plantas hidroeléctricas, las emisiones asociadas a la energía consumida en la red de transmisión corresponden a las emisiones de metano de los embalses de las plantas hidroeléctricas para la generación de la electricidad que ya han sido consideradas en alcance 1. De acuerdo a lo establecido en el GHG Protocol, si la empresa genera la electricidad que es transmitida por sus líneas de transmisión, las emisiones asociadas a las pérdidas por transmisión no se reportan en alcance 2, pues ya han sido contabilizadas en el alcance 1 como emisiones de la generación.
- Se excluyen de la declaración las emisiones de GEI por baja significancia que en sumatoria no superan el 3% del total de inventario.
- Se excluyen de la declaración las emisiones de GEI por baja significancia que Emisiones Directas de GEI.

Las emisiones directas son aquellas que son propiedad o están controladas la empresa. ESPH categoriza sus fuentes directas de emisión consideradas en el inventario de la siguiente manera:

Descripción fuentes de emisión directa

Categorías	Descripción
Combustión fija	Son todas aquellas fuentes fijas que consumen combustible para procesos operativos en actividades de la Cadena de Valor de Macro Procesos Productivos, tales como plantas de emergencia, compresores, moto guadañas, compactadoras, batidoras, hidrolavadoras, combustión de aceite de transformador, entre otras.
Combustión móvil	Son todas aquellas fuentes móviles que consumen combustible en actividades operativas y administrativas de Cadena estratégica, cadena de valor y cadena de soporte, tales como, vehículos, microbuses, motocicletas, camiones, grúas, vagonetas, montacargas, entre otros.
Emisiones de proceso	Todas aquellas emisiones producto de procesos físicos o químicos de manufactura.
Emisiones fugitivas	Todas aquellas emisiones producto de liberación intencional y no intencional, como fugas de gases en juntas, sellos, uniones, tales como fugas de gas en aires acondicionados, refrigeradoras, fugas de SF6 en interruptores, así como emisiones fugitivas de tratamiento de aguas residuales, metano en embalses, entre otras.
Otras emisiones de CO ₂ de la biomasa	Emisiones de CO ₂ biogénicas por procesos de degradación en las propiedades en conservación por árboles muertos.

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 GEI 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.

El resultado del inventario se reporta en una sola unidad de medida, la tonelada de dióxido de carbono equivalente ($t\ CO_{2e}$). Para las emisiones de GEI distintas a CO_2 , es necesario multiplicar por el potencial de calentamiento global (PCG), donde el PCG del CO_2 es igual a 1, lo cual las convierte en un gas normalizado para ser sumadas, mientras que las cantidades individuales no reflejan su efecto total y su sumatoria por tanto no es válida.

FACTORES DE EMISIÓN Y PCG

Los factores de emisión seleccionados para el cálculo del inventario provienen de factores de emisión oficializados por el IMN, 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:

Reducciones periodo 2017

PTAR o Zona de alcantarillado sanitario	Volumen Vertido (m3)	Destino	Tratamiento	DBO promedio (mg/l)	Reutilización por otra organización
PTAR Lagos	358 408	Río Bermúdez	Lodos activados	11	No
PTAR La Aurora	508 824	Río Burío	Lodos activados	38	No
PTAR Real Santamaría Oeste	25 784	Río Bermúdez	Lodos activados	10	No
PTAR Real Santamaría Este	191 401	Río Bermúdez	Lodos activados	23	No
PTAR Flores	669 366	Río Virilla	Laguna de oxidación	29	No
PTAR Bello Verde	11 534	Quebrada Bermúdez	Lodos activados	6	No
Zona 1	929 686	Río Pirro	Sin Tratamiento	-	No

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 sumatorio total en toneladas de Dióxido de Carbono equivalente.

Consolidación de inventario por tipo de gas

Alcance	t CO _{2e}	t CO ₂	t CH ₄	t N ₂ O	t CFC	t HCFC	t HFC	t SF ₆
1. Directas	2878,892	958,999	1690,314	229,580	0,000	0,000	0,000	0,000
2. Indirectas-electricidad	4091,316	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Total	6970,208	958,999	1690,314	229,580	0,000	0,000	0,000	0,000

Resumen total del inventario

Alcance	t CO _{2e}	%
1.Directas	2878,892	41%
2. Indirectas-electricidad	4091,316	59%
Total	6970,208	100%
3. Remociones de GEI	712,690	-
Balance Neto	6257,518	

VERTIDOS DE AGUA

VOLUMEN TOTAL DE VERTIDOS DE AGUA PROGRAMADOS

Para efectos del informe, se utiliza la totalidad del vertido de agua como vertido programado, esto debido a que el proceso de la ESPH consiste en recibir agua residual las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año, por ser aguas de tipo ordinarias provenientes de comunidades.

PTAR o Zona de alcantarillado sanitario	Volumen Vertido (m3)	Destino	Tratamiento	DBO promedio (mg/l)	Reutilización por otra organización
PTAR Lagos	358 408	Río Bermúdez	Lodos activados	11	No
PTAR La Aurora	508 824	Río Burío	Lodos activados	38	No
PTAR Real Santamaría Oeste	25 784	Río Bermúdez	Lodos activados	10	No
PTAR Real Santamaría Este	191 401	Río Bermúdez	Lodos activados	23	No
PTAR Flores	669 366	Río Virilla	Laguna de oxidación	29	No
PTAR Bello Verde	11 534	Quebrada Bermúdez	Lodos activados	6	No
Zona 1	929 686	Río Pirro	Sin Tratamiento	-	No
Zona 2	522 512	Río Pirro	Sin Tratamiento	-	No
Zona 3	15 005	Río Pirro	Sin Tratamiento	-	No
Zona 4	181 522	Río Burío	Sin Tratamiento	-	No
Zona 5	601 414	Río Bermúdez	Sin Tratamiento	-	No
Zona 6	781 995	Quebrada Guaria	Sin Tratamiento	-	No
Zona 7	401 736	Río Bermúdez	Sin Tratamiento	-	No

Volumen Vertido

EN PLANTAS DE TRATAMIENTO

Se realiza mediciones en las plantas por el método de vertedero y se reporta un promedio al Ministerio de Salud, este promedio se multiplica por los 365 días, para obtener el dato reportado.

EN ZONA DE ALCANTARILLADO

La medición de caudal de las zonas de alcantarillado sanitario se utiliza empleando el factor del 80% del consumo total del agua potable, según se indica en el reglamento del AyA “Reglamentación Técnica Para Diseño y Construcción De Urbanizaciones, Condominios y Fraccionamientos”.

No se toman en cuenta volumen por infiltraciones en la tubería y por conexión de aguas pluviales (ilícitos).

Destino

EN PLANTAS DE TRATAMIENTO

Apoyo con la unidad de GIS del departamento que brindó los datos de los cuerpos receptores.

EN ZONA DE ALCANTARILLADO

Mediante los datos reportados al Ministerio de Salud en los reportes operacionales para las plantas de tratamiento.

Tratamiento

EN PLANTAS DE TRATAMIENTO

Se utilizan los datos de la tecnología reportada al Ministerio de Salud.

EN ZONA DE ALCANTARILLADO

Estos aún no tienen tratamiento, pero son parte del proyecto de saneamiento ambiental, el cual se conectará en un mediano plazo para recibir el tratamiento adecuado.

DBO promedio

EN PLANTAS DE TRATAMIENTO

Se toma el valor presentado en los reportes operacionales y se realiza el promedio del periodo solicitado. Estos datos son recolectados y analizados por un laboratorio externo debidamente acreditado.

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. Como parte de la gestión ambiental y el compromiso de la ESPH en mejorar el desempeño ambiental, uno de los ejes para alcanzar esta meta es la adecuada gestión de los residuos. Considerando la importancia que tiene el equilibrio del ambiente en la vida cotidiana, la ESPH se ve en la necesidad de realizar e implementar un Plan de Gestión de Residuos y su respectivo programa, 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 y usuarios de la ESPH, 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.



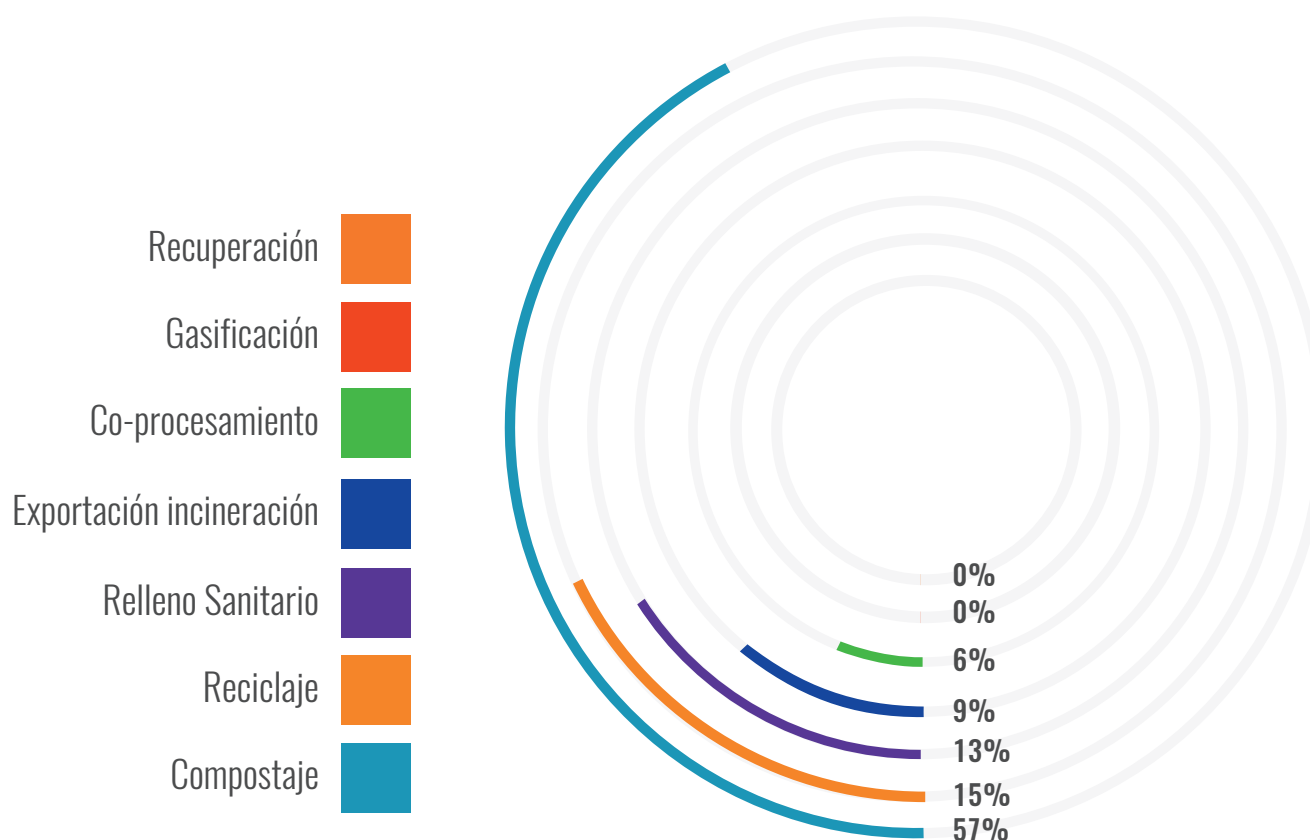
Recolección de residuos para realización del ETG.

Categoría residuo	Sub categoría	Peso Total Kg	Método de Eliminación
Ordinarios	Reciclables	18.152	Reciclaje
	No reciclables	16.031	Relleno sanitario
Especiales	Aluminio fundido	49.9	Exportación para Reciclaje
	Basura	35	Disposición, co-procesamiento
	Cables con cobre	315.86	Exportación para Reciclaje
	Cables de aluminio	4249.05	Exportación para Reciclaje
	Cerámica	4077.29	Disposición relleno
	Chatarra	7407.81	Exportación para Reciclaje
	Equipo electrónico	2163.43	Desarme exportación para reciclaje
	Medidores	1279.6	Desarme exportación para reciclaje
	PVC	7816.12	Disposición, co-procesamiento
	Transformadores	4062.85	Desarme exportación para reciclaje
Peligrosos	S001	39	Recuperación
	S192	56.5	Reciclaje
	P101	34	Reciclaje
	S083	369	Gasificación
	S029	162	Reciclaje
	S038		Reciclaje
	L037	718	Reciclaje
	L040		Reciclaje
	S228	2852.75	Reciclaje
	P017 (Lodos)	76310	Compostaje
	YI (Infectocontagiosos)	1477	Relleno Sanitario

Fuente: ESPH, Unidad Ambiental, empresas gestoras de residuos.

Del total de residuos generados en la ESPH solamente un 13% de residuos son dispuestos en un relleno sanitario logrando así valorizar (Reciclaje, recuperación, compostaje, gasificación, co-procesamiento) un 87% los residuos generados.

MÉTODO DE ELIMINACIÓN



LOGROS ALCANZADOS

- Mejora en la separación de residuos por sus características Ordinarios, especiales y peligrosos.
- Sensibilización de los colaboradores en temas de consumo responsable y jerarquización de residuos.
- Campañas de recolección de residuos peligrosos para los abonados de la ESPH.

GESTIÓN AMBIENTAL EXTERNA

PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

La ESPH posee un convenio de cooperación con el Ministerio de Educación Pública, desde donde desarrolla un Programa de Educación Ambiental compuesto por cuatro subprogramas a saber: Ecohéroes del Ambiente, Formación Docente, Giras Ambientales y Atención de solicitudes. Dicho convenio fue renovado en su totalidad en el 2018 para poder dar cobertura a otras áreas de influencia de la ESPH.

En el marco de estos subprogramas, para el año 2018, se obtuvo un total de 2094 clientes externos capacitados a partir de distintos procesos de enseñanza-aprendizaje. A continuación, los resultados en cada uno de los subprogramas e iniciativas:

Se desarrolló el subprograma Ecohéroes en siete escuelas: dos en Alajuela, una en Upala y cuatro en Heredia. En el caso de Heredia, se trabajó con la Escuela Ulloa, Escuela Domingo González Flores, Escuela Concepción de San Rafael de Heredia y Escuela Jesús Argüello Villalobos. En Alajuela con la Escuela Quebradas y Escuela Silvestre Rojas; en Upala con la Escuela Porfirio Ruíz. El total de estudiantes inscritos en Ecohéroes participantes durante el 2018 fue de 170 estudiantes. En cuanto a la temática, se desarrolló el tema de Servicios Ecosistémicos y gestión del recurso hídrico. Las visitas a las escuelas se realizaron de marzo a agosto y las que se tenían planificadas para septiembre, octubre y noviembre, no se llevaron a cabo debido a la huelga de docentes.



Ecohéroes del ambiente



Formación docente

En el 2018 se realizaron dos cursos de formación docente en educación para el desarrollo sostenible, de la mano del Ministerio de Educación Pública, la Dirección Regional de Educación de Heredia y la Universidad Nacional de Costa Rica. Dichos cursos se realizaron con el fin 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.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

CURSO: HUELLA DE CARBONO EN CENTROS EDUCATIVOS

Este curso tuvo una duración de 24 horas, en la modalidad de aprovechamiento. En él participaron 25 docentes de escuelas y colegio públicos. El objetivo del mismo fue “capacitar al personal docente en el cálculo de huella de carbono de centros educativos de acuerdo a metodologías reconocidas como GHG Protocol”. El mismo se impartió en el mes de abril.

CURSO: GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS EN CENTROS EDUCATIVOS

En el caso de este curso, se logró la participación de 27 profesores. Este tuvo una duración de 40 horas en la modalidad de aprovechamiento. El objetivo fue “capacitar a docentes en el uso eficiente de los recursos para disminuir la generación de residuos dentro de los centros educativos”.

En el marco de este curso se efectuaron dos giras ambientales y se contó con la intervención de la Universidad Nacional, Municipalidad de San Rafael de Heredia, Florida Bebidas, Instituto Tecnológico de Costa Rica y la Dirección de Gestión de la Calidad Ambiental (DIGECA) del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE).

Se realizaron cuatro giras ambientales con estudiantes y docentes de escuelas de Heredia y Upala. Los temas que se abarcaron fueron de recurso hídrico, saneamiento ambiental, ahorro y eficiencia energética.



ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ORGANIZACIONES SOCIALES

La ESPH atiende solicitudes de actividades de sensibilización y formación ambiental, de organizaciones sociales, entre las cuales se destaca el apoyo hacia los comités de bandera azul ecológica de la comunidad de Guararí y Mercedes Sur.

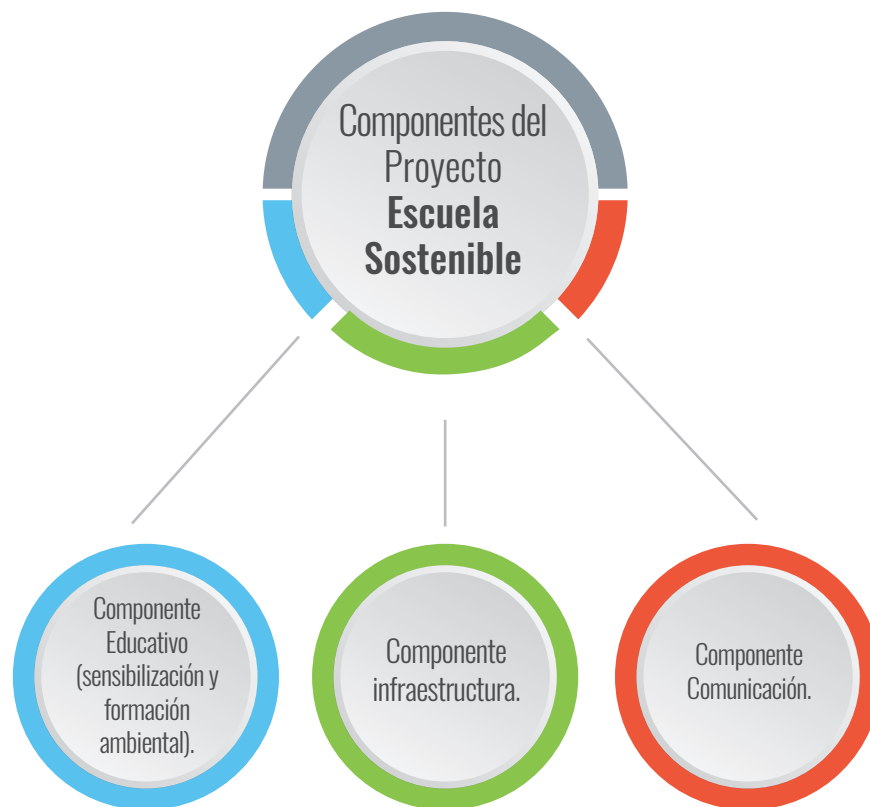
El apoyo consiste en participar en la ejecución de las actividades de gestión ambiental comunal de los planes de trabajo de dichos comités, para la realización de diversas tareas, las cuales tendrán un impacto positivo en la protección de los recursos naturales en el área de influencia de la ESPH.

En ese aspecto, la ESPH colaboró en actividades de reforestación, campañas de limpieza y divulgación del programa bandera azul ecológica, tal cual se muestra en las siguientes fotografías.

Asimismo, se atiende diversas solicitudes, entre las cuales se citan charlas ambientales en Centros Educativos y algunas dirigidas a los docentes, talleres, giras, ferias ambientales, entre otras. Durante el año 2018, la empresa atendió 31 solicitudes.

PROYECTO ESCUELA SOSTENIBLE

En el 2018 se dio por finalizado el Proyecto Escuela Sostenible, que se desarrolló en el Centro Educativo José Ramón Hernández Badilla, ubicada en el Cantón Central de Heredia. El objetivo del proyecto fue conjugar la dimensión ambiental, mediante procesos de sensibilización, capacitación y comunicación, con la ejecución de mejoras en infraestructura en este centro educativo, para lograr una mejor gestión del agua, la energía y los residuos. El proyecto se ejecutó por etapas, iniciando en el año 2015.



Para desarrollar el proyecto se unieron dos organizaciones como socios-fundadores: Café Britt y la ESPH, con el soporte del Ministerio de Educación Pública (MEP), a través de la Junta de Educación y la administración del centro educativo.

Previo a la selección del centro educativo en donde se desarrollaría el proyecto, la ESPH realizó una pre-valoración de escuelas públicas que estuvieran ubicadas en el Cantón Central de Heredia y que cumplieran con algunos requisitos como que tuviera población estudiantil en riesgo máxima de 600 estudiantes, escuelas pequeñas en infraestructura y que estuvieran inscritas en el Programa Bandera Azul Ecológica, entre otras.

PRIMERA ETAPA DEL PROYECTO - (2015)

Gracias al convenio que entre la ESPH y el MEP, se brindó capacitación al personal docente y estudiantes del centro educativo, en total, 40 horas de aprovechamiento. El eje central del curso fue la implantación de un sistema de gestión ambiental en la escuela que reforzara al Programa Bandera Azul Ecológica.

Como resultado de la alianza pública-privada entre Britt-Junta de Educación de la Escuela José Ramón Hernández Badilla, se logró realizar cambios en la infraestructura de la escuela en el tema de energía.

La Municipalidad de Heredia, mediante el Programa Heredia Sostenible, hizo un aporte de tres puntos ecológicos para la separación de residuos, que fueron colocados en áreas estratégicas dentro de la escuela y brindó charlas y capacitación sobre la forma adecuada de separación de los residuos, dirigida a toda la población estudiantil.



SEGUNDA ETAPA DEL PROYECTO - (2016)

Se conformó un Comité técnico ambiental utilizando de base el comité del Programa Bandera Azul Ecológica. Dicho comité fue asesorado por la ESPH para dar continuidad a los planes de acción y coordinar las actividades inmersas en cada plan.

Se inició con el Subprograma Ecohéroes del Ambiente, integrado por 35 niños con lo que se trabajó un proceso de sensibilización ambiental.

Gracias al aporte de la empresa Brenntag (Químicos Holanda) se brindó asesoría y entrega de tanquetas de agua para realizar cosecha de agua. La Junta de Educación accedió al ofrecimiento y se instalaron tanques de recolección de agua de lluvia (cosecha de agua).



TERCERA ETAPA DEL PROYECTO - (2017)

Para el tercer año se continuó con el subprograma Ecohéroes, los niños ecohéroes tuvieron una gira ambiental y un taller sobre Jardines Verticales impartido por la Municipalidad de Heredia.

Con el aporte de Britt y la Junta de Educación de la Escuela, se realizaron mejoras en los servicios sanitarios, se colocaron de sanitarios nuevos de bajo consumo, lava manos con llave push y orinales en seco y sistemas ahorradores de agua.

Se colocó una bomba eléctrica para mejorar uso del agua cosechada en las tanquetas y se creó un mural por parte de Britt.

CIERRE DEL PROYECTO - (2018)

Como el cierre del proyecto, se realizó una charla de seguimiento donde se resaltaron los resultados de indicadores y metas para los aspectos ambientales relacionados al consumo de agua y energía.

Se desarrolló un taller sobre compostaje y una nueva caracterización de los residuos ordinarios generados en la institución, para fortalecer las capacidades en cuanto a la gestión de residuos sólidos orgánicos e iniciar con el uso de una compostera que les donó la Municipalidad de Heredia.

Se mejoró la cancha multiusos, se rotularon las estaciones de separación de residuos y por último se realizó mantenimiento de un mural pintado en unas de las paredes externas de la escuela.



VOLUNTARIADO AMBIENTAL



Durante el periodo del informe el grupo de voluntariado ambiental participó en **20 actividades realizadas en parques nacionales, parques municipales, banco de alimentos, centro diurno de adultos mayores, entre otros.**



**VOLUNTARIADO
AMBIENTAL
726 HORAS**

**VOLUNTARIADO
SOCIAL
64 HORAS**

**VOLUNTARIADO
PROFESIONAL
117 HORAS**

CLUB DE AMIGOS DE LA ESPH

El Club de Amigos de la ESPH nació con el propósito de integrar a los niños a la ESPH, lo integran los hijos de los trabajadores con edades entre 6 y 12 años. Este proyecto nació con el propósito de integrar a los niños a nuestra empresa y que además conozcan el compromiso que tiene la ESPH de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, brindando servicios de calidad y continuidad, asegurando la salud y la protección del ambiente, en la región de Heredia.

Para la ESPH este proyecto es el medio para vincular la familia con el centro de trabajo y todos tomen conciencia sobre la contribución que la ESPH hace a la sociedad. Se orienta siempre al cuidado del ambiente, fortalecimiento de valores e integración.

Hemos realizado visitas a las fuentes y tanques de la ESPH, hemos brindado charlas sobre el cuidado del ambiente, hemos realizado campañas de reforestación, se ha realizado actividades con bomberos de Costa Rica para sensibilizar a los niños sobre la seguridad en casa, hemos llevado charlas sobre el uso del cinturón en carretera y charlas sobre valores y hemos reforzado el respeto por los demás para combatir el bullying.

En el 2018 el Club de Amigos cumplió 19 años y todas las actividades las hemos realizado con el objetivo de trascender nuestra Responsabilidad Social, a los hijos de los trabajadores y hacerlos que se sientan parte de nuestra familia.



ACERCA DE ESTE REPORTE SOSTENIBILIDAD ESPH

Desde el 2010 la ESPH emite informes de Responsabilidad Social, sin embargo, este es el segundo 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 S.A.

Periodo del informe: noviembre 2017- octubre 2018102-50 102-52

Para atender consultas sobre este informe y su contenido a la dirección: info@esph-sa.com 102-53

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.

TEMAS MATERIALES

Según el listado de impactos adjunto se puede observar que según la metodología utilizada existen 19 impactos de Responsabilidad social que tienen una valoración y una priorización importante sin embargo la mayor criticidad se encuentra en los impactos de la dimensión económica los cuales son: pérdidas económicas, Reducción de los ingresos producto de cambios climáticos, Todos los involucrados tienen conocimiento de las políticas y procedimientos anticorrupción de la ESPH y han recibido capacitación sobre temas anticorrupción; otro de los impactos críticos evaluado se encuentra en la dimensión social y es Evaluaciones periódicas el desempeño de los empleados.

Para estos impactos con mayor criticidad y los otros que también tienen una gran relevancia se trabajan iniciativas en el plan de trabajo del Comité de Responsabilidad Social de la ESPH.

Pérdidas económicas

Aumento de los gastos del proceso producto de cambios climáticos.

Reducción de los ingresos producto de cambios climáticos.

Cambios en las operaciones producto de cambios climáticos.

Inversiones significativas en infraestructura que afecten las comunidades o economías locales.

Impactos económicos indirectos significativos

Todos los involucrados tienen conocimiento de las políticas y procedimientos anticorrupción de la ESPH y han recibido capacitación sobre temas anticorrupción.

Un consumo relevante de energía.

Emisiones de GEI.

Derrames de productos peligrosos.

Generación de Desechos Peligrosos.

Multas o sanciones por el incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente.

Generación de impactos ambientales significativos por parte de los proveedores.

Incapacidad de atraer y mantener personal idóneo.

Poca inversión de la organización para mantener al personal

Deficiencia en la formación de los empleados o que estos no sean considerados en procesos de capacitación que lleva a cabo la ESPH.

Desarrollar programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición respecto a empleabilidad continuada y la gestión del final de las carreras profesionales por jubilación o despido.

Evaluaciones periódicas el desempeño de los empleados.

Daño a la imagen de la ESPH.



+506 2562-3774



info@esph-sa.com



Esph Heredia



www.esph-sa.com