



Informe de
SOSTENIBILIDAD
2019



esph 

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	Compromisos y objetivos en Responsabilidad Social
21	Partes Interesadas

22	Reconocimientos y Certificaciones
23	Cadena de suministros
25	Iniciativas Externas
30	Temas Materiales
31	Desempeño Económico
41	Desempeño Ambiental
78	Desempeño Social

La ESPH avanza ante los desafíos

¡Una empresa resiliente! Es esa una de las cualidades que mejor ha mostrado la ESPH durante el último año. Se trata de la capacidad para atender los más grandes desafíos y salir adelante con mayor fortaleza y confiabilidad. Es algo que trasciende su compromiso de asegurar la Sostenibilidad económica, social y ambiental, como parte de la Responsabilidad Social Empresarial.

El 2019 nos recibió con retos cruciales, por un lado, un fenómeno del Niño que vino revestido con la mayor sequía de los últimos años, al grado que dejó en estado de crisis a prácticamente todo el país y la ESPH respondió de forma oportuna, tomando decisiones y redireccionando inversiones para minimizar el impacto en la continuidad del servicio de agua potable.

Por otro lado, en materia de generación eléctrica sufrimos un déficit productivo y financiero por la producción de energía hidroeléctrica. Esto llevó a medidas estructurales como la redefinición del instrumento de financiamiento de Los Negros II, y a elevar las condiciones de eficiencia en la gestión de los proyectos, en la operación de los servicios y a racionalizar los gastos.

El resultado es que la ESPH cierra el 2019 con estabilidad financiera con una mayor capacidad de entrega de servicios de calidad, de manera continua y al costo. La mejora continua en sus servicios y operaciones ha estado también acompañada con el avance en el desarrollo de Proyectos relevantes como el de Saneamiento Ambiental, del cual ya se adquirió el terreno para la construcción de la planta de tratamiento. Igualmente se han logrado avances significativos en el negocio de Info-comunicaciones, el cual se inscribe en un mercado de servicios tecnológicos altamente competitivo en el cual la ESPH con su marca IBUX, ha generado una propuesta de valor con servicios a la medida de diversas entidades públicas y privadas.

Como se muestra claramente en este informe, la ESPH, cumple su misión de ofrecer servicios públicos con una plena vocación de sostenibilidad social, ambiental y económica, asumiendo compromisos con la calidad en el servicio a los clientes, asegurando las condiciones de seguridad y salud ocupacional de su comunidad de trabajadores, comprometiéndose responsablemente con la sociedad, más allá del servicio, en la construcción de un mejor estado de bienestar para sus partes interesadas. Finalmente, adoptando una gestión ambiental que minimiza el impacto de nuestras actividades en la generación de residuos y emisiones y coadyuva a un mejor uso de los recursos naturales, en especial, nuestras fuentes hídricas. Con todo eso, la ESPH apunta integralmente hacia un desarrollo sostenible y se convierte en un importante referente de Responsabilidad Social.

Es un orgullo para la ESPH presentar a la ciudadanía herediaña, a nuestros clientes, a los gobiernos locales, a los reguladores y otras instituciones, a nuestros proveedores, a las organizaciones comunales y a todas las partes interesadas el informe de Sostenibilidad 2019. Lo dejamos como una evidencia más del respaldo que la ESPH adquiere con su sistema de gestión integrado: Calidad, Ambiente, Salud Ocupacional, Responsabilidad Social, Acreditación laboratorio de Hidrómetros, y programa carbono reducción, como parte de la mejora de la gestión empresarial.



Ronald Miranda Ch.
Presidente Junta Directiva

Comprometidos con la sostenibilidad

Representante de Responsabilidad Social

Lisette Montoya Gamboa



Lisette Montoya.
Subgerente.

Nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, es parte esencial de nuestra actividad, por eso cada año, nos esforzamos por mejorar para convertirnos en una empresa sostenible que cumpla con las expectativas de nuestras partes interesadas y sobre todo con la satisfacción de nuestros clientes, sin comprometer los recursos de las futuras generaciones, garantizando entre todos, un equilibrio entre lo social, lo económico y lo ambiental.

Nuestras iniciativas en esta materia, van orientadas a asegurar el desarrollo y posicionamiento de la Empresa a lo largo del tiempo, de una forma responsable, sin poner en riesgo los recursos del mañana, de ahí nace el término “desarrollo sostenible”, en donde no podemos perder de vista, el progreso de la generación presente y futura.

Ahora bien, entre tantos retos que tenemos en la sociedad actual en donde nos enfrentamos al cambio climático que ha provocado un deterioro significativo del ambiente, escasez de agua, desigualdad, irrespeto por los derechos humanos y un aumento significativo en términos de corrupción, la ESPH debe buscar ese equilibrio social, económico y ambiental, que le permita contribuir a la calidad de vida y a las condiciones socioeconómicas de todas sus partes interesadas, mediante una gestión de los recursos ética y transparente.

Cada año, a través de este informe de sostenibilidad, reafirmamos nuestro compromiso con el uso racional de los recursos, la protección del ambiente, el cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial, el respeto por los Derechos Humanos, el mantenimiento de nuestro Sistema de Gestión y el cumplimiento de las expectativas de nuestras partes interesadas. El informe contiene el detalle de todas aquellas acciones que llevamos a cabo, para hacer de la ESPH una empresa más eficiente y sostenible.

Les invitamos a leer nuestro Informe de Sostenibilidad 2019

¡Muchas gracias!



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 S.A. 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.

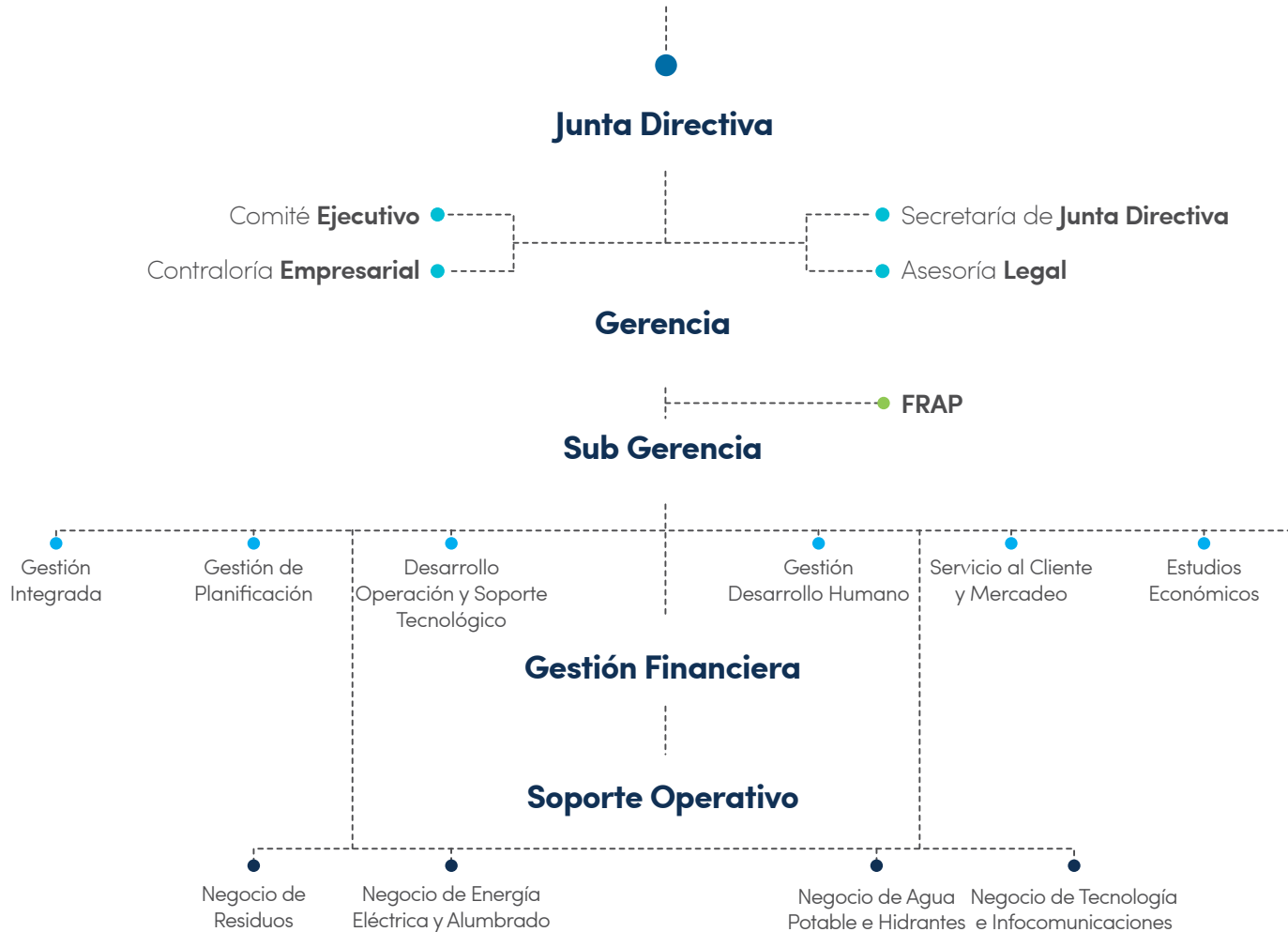


VALORES

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

Organigrama

ASAMBLEA DE ACCIONISTAS



Estructura aprobada por la Junta Directiva el 8 marzo del 2017, acuerdo N° 068

Nuestra gente



- Allan Benavides Vilchez.
Gerente General.
- Lissette Montoya.
Subgerente.



Junta Directiva

- Ronald Miranda Chavarría.
Presidente.
- Jorge Peña Calderón.
Vicepresidente.
- Rodrigo Vargas Araya.
- Ronald Villalobos Segura.
- Carlos Villalobos Villalobos.

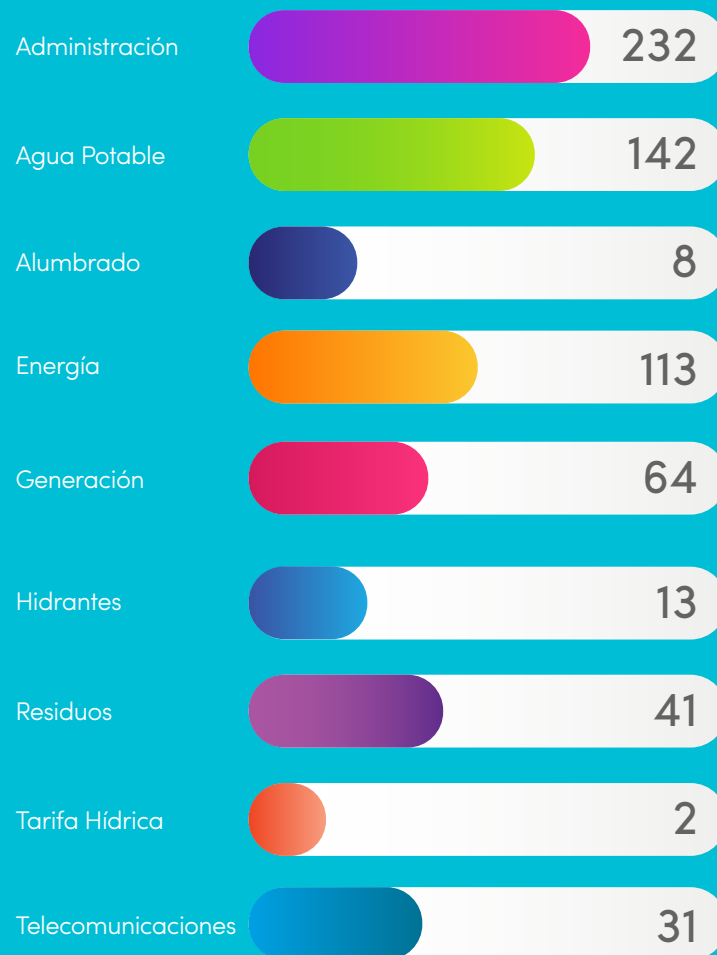
Colaboradores



646

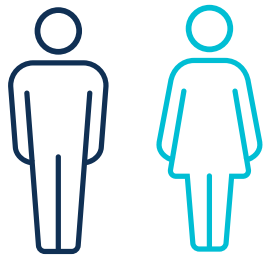
Trabajan actualmente en la ESPH. Todos los funcionarios laboran **jornada completa.**

Total de colaboradores por ubicación:



Total General **646**

Número de colaboradores por región



TOTAL PLAZAS POR GENERO

Género	Total
F	131
M	475
Vacante	40
Total general	646



TOTAL POR CLASE DE PUESTO

Tipo Puesto	Total
Administrativo	295
Operativo	207
Técnico Administrativo	54
Técnico Operativo	90
Total general	646

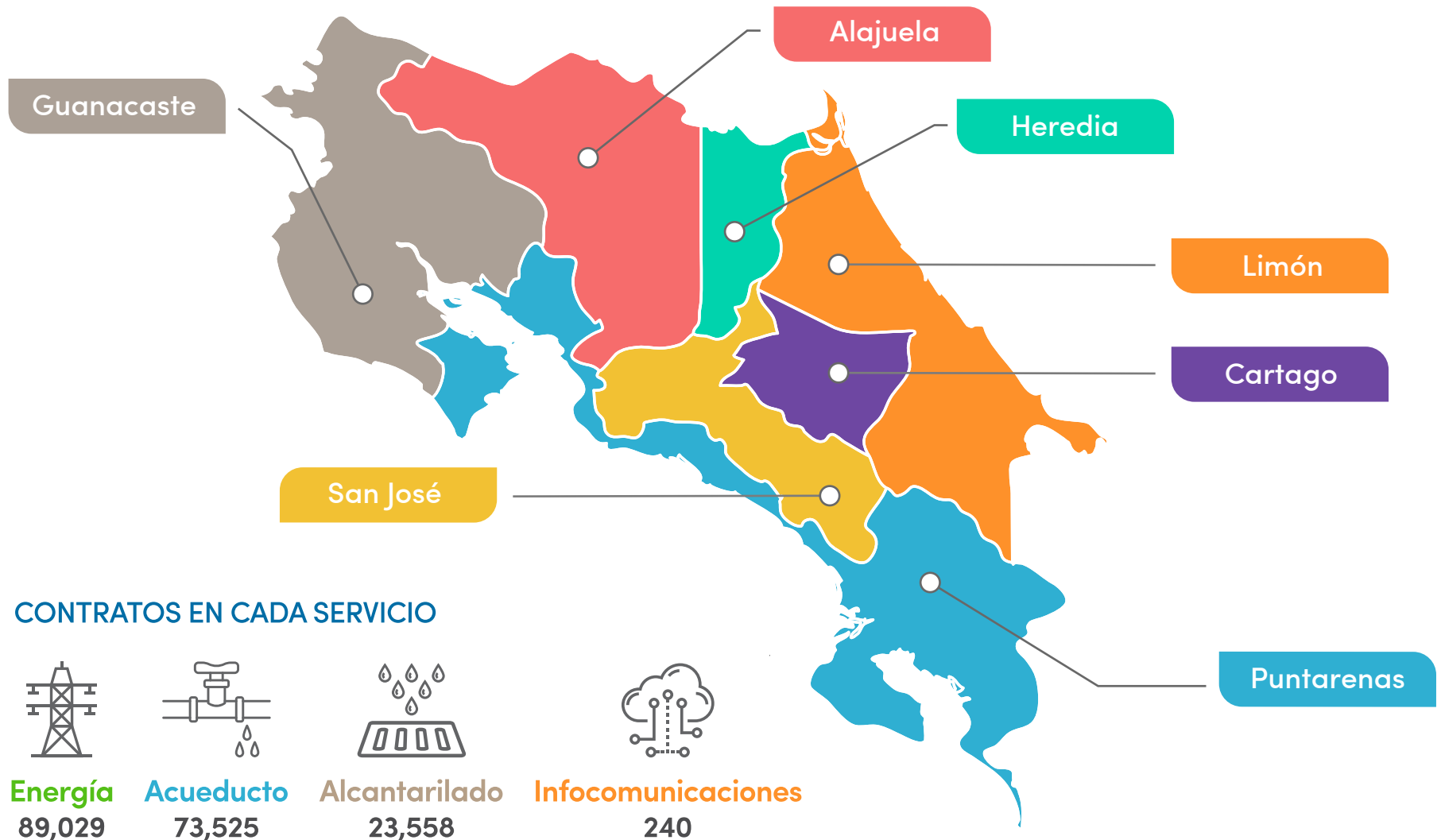


POR REGIÓN

Descripción	Alajuela	Cartago	Guanacaste	Heredia	San José	Vacantes	Total General
Total	86	2	3	479	36	40	646

Mercados y servicios

La ESPH brinda a sus clientes servicios de agua potable, aguas residuales, energía eléctrica, alumbrado público e infocomunicaciones y abastece a **sesenta y cuatro mil seiscientos sesenta y seis** clientes.



Distribución de los servicios

Cantón Central

Agua, Alcantarillado y Energía Eléctrica.



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

Agua y Energía Eléctrica.



Cantón de San Pablo

Agua, alcantarillado y energía eléctrica.



Servicios de Telecomunicaciones

- Parquímetros Inteligentes: Grecia, Liberia.
- Factura Electrónica a nivel país.
- Soporte tecnológico: Área Metropolitana.
- Enlaces dedicados. Heredia, Alajuela, San Jose, Puntarenas, Limón.
- Internet Corporativo: Heredia, Alajuela, San José.
- Video Vigilancia: Heredia, San José, Alajuela, Puntarenas, Guanacaste, Limón.
- Servicios Administrados: Área Metropolitana.
- Redes de Acceso mediante Fibra Óptica (FTTx): Heredia, San José.
- Alquiler de Potería Heredia.
- Transformación Digital (Sistema Banca para el desarrollo): San José.
- Mecanismos Electrónicos Digitales (Ministerio de Justicia): A nivel país.

Tarifas y clientes



Tarifa Cantidad de Clientes

Domiciliaria	66.565
Empresarial	6.194
Institucional	621



Tarifa Cantidad de Clientes

Domiciliaria	19.482
Empresarial	3.453
Institucional	282



Tarifa Cantidad de Clientes

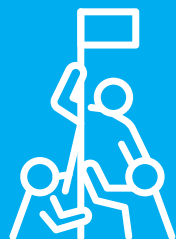
Residencial	7.385
General	11.837
Industrial	367



Tarifa Cantidad de Clientes

Residencial	227
Empresarial	40
Sector Gubernamental	29

Ingresos netos



Durante el período del informe la ESPH alcanzó **ingresos netos** por:

₡73,809,187,739



ACTIVOS

Activos totales al 31 de Octubre 2019:

₡ 202,172,732,628

Accionistas

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

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

A diferencia de otras empresas del sector, la ESPH no cuenta con acuerdos de negociación colectiva.

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:

GOBERNANZA



Compromiso con la Responsabilidad Social

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

- Como firmante del Pacto Global de las Naciones Unidas desde el año 2010 haciendo público su compromiso con los 10 Principios en el marco de los Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.
- Como miembro activo de la Junta Directiva del Pacto Global para la oficina local de Costa Rica, desde donde se establecen las líneas de acción a nivel nacional para la promoción de los Principios de la ONU.
- Como miembro de la Junta Directiva del Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social 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.
- 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	Objetivo Estratégico
Gobernanza	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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.
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.

01 Denuncias

Para el primer semestre 2019 se recibieron 4 denuncias relacionadas con Prácticas Justas de Operación. Las mismas fueron atendidas y resueltas por el Tribunal de Ética de la ESPH.

Período	Meta	Denuncias Atendidas	Total de Denuncias
2018-2019	0	4	4

02 Quejas

Cuadro 1: Resumen Del Tiempo para el Cierre de Quejas Fiscalización de servicios E.S.P.H. S.A Primer Semestre 2019

Rango de días naturales	Cantidad de quejas	Porcentaje de quejas	Porcentaje acumulado de quejas
0 - 10	18	20,5%	20,5%
11 - 20	36	40,9%	61,4%
21 - 30	17	19,3%	80,7%
31 o más	17	19,3%	100,0%
Total	88	100,0%	100,0%

03 Eficacia acciones de responsabilidad social

Período	Meta	Acciones Eficaces	Acciones Abiertas
2018-2019	30%	7	21

Para el periodo octubre 2018 a octubre 2019, se han cerrado 10 acciones de las cuales todas han sido eficaces, para un cumplimiento de un 100%.

04 Cumplimiento de requisitos legales

Período	Meta	Acciones Eficaces	Acciones Abiertas
2018-2019	100	266	294

Para el periodo octubre 2018 a octubre 2019, se evaluó el cumplimiento de los requisitos legales y se obtuvo un resultado de cumplimiento de un 91%. El restante 9% 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

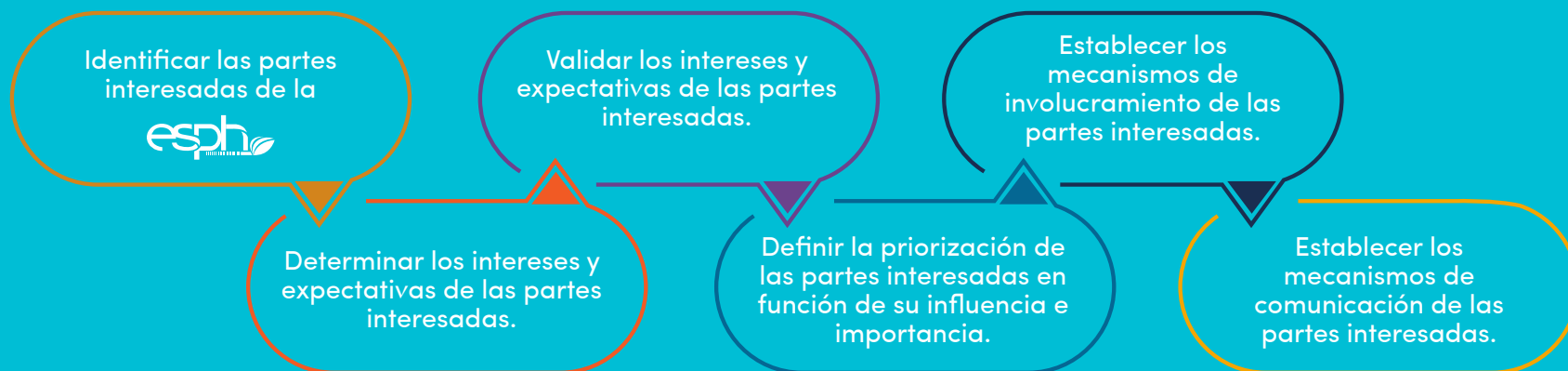
Una vez identificados y mapeados los grupos de interés, se hace necesario entender sus expectativas e identificar los posibles impactos y temas que les preocupan e interesan en su relación con la ESPH, con el fin de definir los medios de involucramiento y consideración de sus expectativas en las actividades 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

- Aplicación de instrumento a participantes en la Red de Participación Ciudadana.
- Atención y seguimiento a reportes y denuncias en redes sociales.
- Encuesta de satisfacción de los servicios.
- Asignación de un agente de servicio al cliente industrial.
- Encuesta de expectativas de RSE.
- Talleres y Capacitación.

PÚBLICO INTERNO

- Atención y seguimiento a reportes y denuncias en redes sociales.
- Encuesta de evaluación del clima laboral.
- Encuesta de expectativas de RSE.
- Encuesta evaluación de la Gestión Ética empresarial.
- Talleres y Capacitación.

PROVEEDORES

- Encuesta de expectativas de RSE.

GOBIERNO

- Participación en comisiones y divulgación de las acciones tomadas.
- Encuesta de expectativas de RSE.
- Aplicación de instrumento a miembros de Concejos Municipales y otras instituciones.

COMUNIDAD

- Aplicación de instrumento a participantes en la Red de Participación Ciudadana.
- Encuesta de expectativas de RSE.

ACCIONISTAS

- Encuesta de expectativas de RSE.
- Aplicación de instrumento definido para este público en la Asamblea de Socios.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Encuesta de expectativas de RSE.
- Consultas a periodistas que dan cobertura de servicios públicos.

OTROS GRUPOS DE INTERÉS

- Encuesta de expectativas de RSE.
- Aplicación de sondeo, consulta sobre intereses y encuestas.

Reconocimientos y certificaciones



Acreditación del Laboratorio Medidores de Agua Potable

Diciembre 2018

ESPH recibe la acreditación del Laboratorio de Calibración del Negocio de Agua Potable e Hidrantes en la norma INTE-ISO/IEC 17025:2005, por parte de ECA, Ente Costarricense de Acreditación.



Desempeño Ambiental

Agosto 2019

Reconocimiento por el excelente Desempeño Ambiental en la implementación de los Programas de Gestión Ambiental Institucional (PGAI), según Decreto 36499.



Programa País Carbono Neutralidad 2.0

Octubre 2019

ESPH recibe reconocimiento de parte del Gobierno de la República por formar parte del Programa País Carbono Neutralidad 2.0.

Cadena de suministros

Proveedores Activos

2830

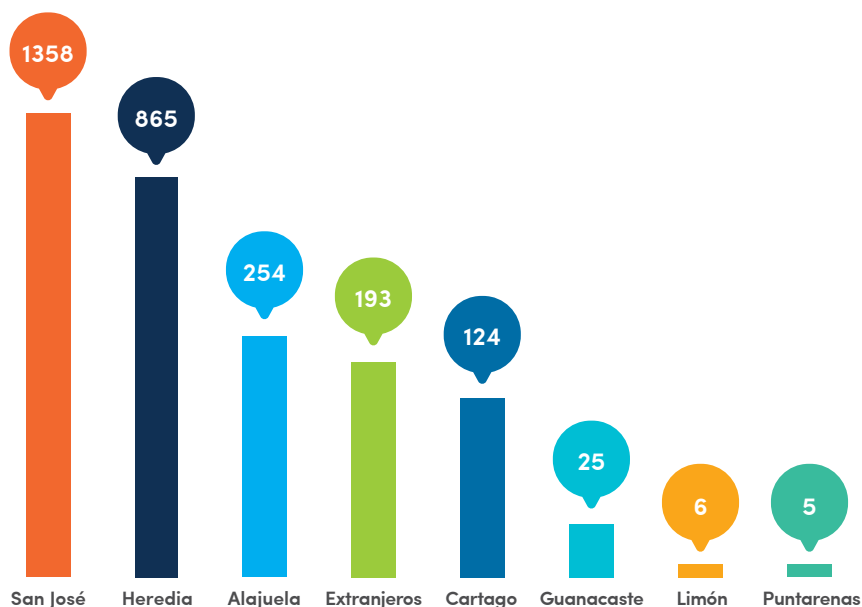
Pagos realizados a proveedores

₡20.495.288.891,91

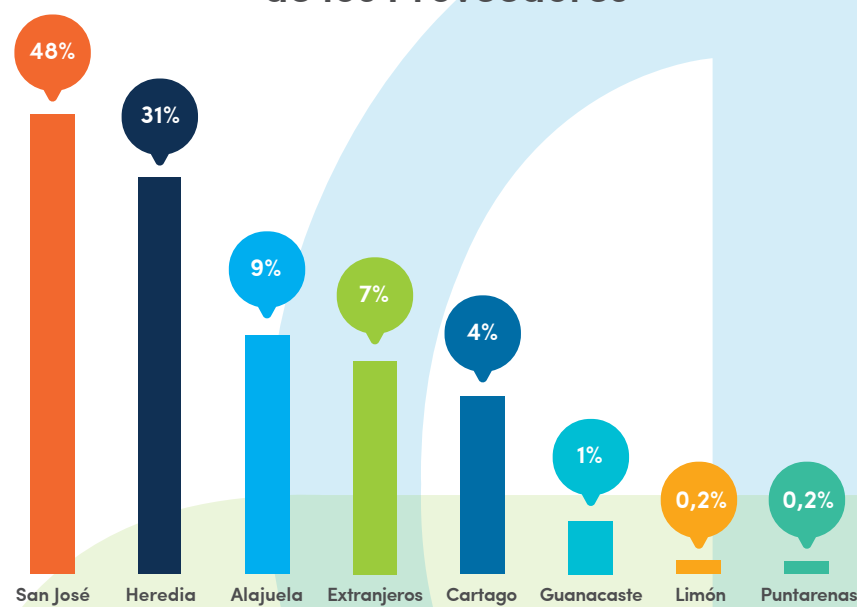
Los proveedores implicados en nuestra cadena de suministro son organizaciones que **brindan bienes y servicios.**

Ubicación geográfica de los proveedores

Distribución Geográfica de los Proveedores



Distribución Geográfica de los Proveedores



En el periodo de este informe, **se inscribieron 139.**

Además **327 proveedores**, realizaron algún cambio en su registro; entre los principales cambios están: actualización de los correos electrónicos, número de teléfono, dirección física, modificación en los bienes o servicios que ofrecen, cambio de razón social e incluir que cumplen con una condición PYME.

Iniciativas externas

Lista de estatutos, principios y otros documentos a los que la organización está suscrita	Fecha de adopción	Grupos de interés implicados	Tipo de iniciativa
Pacto Global de las Naciones Unidas	Enero 2011	Todos los grupos de interés	Voluntaria
Normas de gestión: ISO 9001:2015 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

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 en la Cámara de Distribución de Energía y Telecomunicaciones (CEDET).
- Junta Directiva Hidroeléctrica Los Negros.
- Comité Regional de Centroamérica y el Caribe (CECACIER).
- 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.

Valores, principios y normas de conducta

Normas de Conducta

- Código de Ética Empresarial, aprobado por Junta Directiva en el 2015.
- Código de Ética Proveedores, aprobado por Junta Directiva en el año 2016.

Documentos disponibles en:

<https://www.esph-sa.com/index.php/etica-empresarial>

Tribunal de Ética ESPH

La ESPH cuenta con un Tribunal de la Ética que recibe, analiza y valora las denuncias tanto externas como internas, que se presenten por eventuales faltas cometidas en contra del Código de Ética de la ESPH.

Las denuncias se presentan con el formulario **TEE-F-002** Denuncia Interna Tribunal de Ética Empresarial, debe contener una descripción clara y detallada de los hechos con indicación del o los trabajadores que participaron del acto, así como el nombre del proceso donde laboran.

Cuando se trate de alguna denuncia externa, se debe presentar a Fiscalización de Servicios, mediante el formulario TEE-F-001 Denuncia Externa Tribunal de Ética Empresarial.

Una vez recibida la denuncia, Fiscalización de Servicios será el ente encargado de darle trámite ante el Tribunal de Ética, sin emitir ninguna valoración al respecto.



Miembros del Tribunal Ética:
Dylania Arias, Vanessa Mejía,
Jorge Peña y Gilberth Gonzáles.

Denuncias

Período	Meta	Denuncias Atendidas	Total de Denuncias
2018-2019	0	5	5



Miembros del Comité:

Laura Rodríguez, Lissette Montoya, Marcela Méndez, Ingrid Rodríguez, Vicky Aragón y Shirley Zúñiga.

Comité gestión de la ética

En la ESPH existe el Comité Gestión de la Ética, su gestión se base en ofrecer espacios de reflexión y capacitación en el tema de la ética, realizar campañas de divulgación del Código de Ética, además de evaluar el tema ético cuyos resultados son tomados en cuenta en cada una de las iniciativas que desarrollan.

Actualmente el Comité se encuentra en la revisión del Código de Ética con el objetivo de poder introducir algunos que son de interés para una gestión transparente, como el tema relacionado a la prevención y detección del fraude y corrupción.

Acerca de este reporte sostenibilidad ESPH

Desde el año 2010, la ESPH emite informes de Responsabilidad Social, sin embargo, este es el tercer reporte que se elabora tomando como referencia algunos apartados de los estándares **GRI**.

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: **octubre 2018- octubre 2019**.

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

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 GIN-RS-P-003 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.



Según el listado de impactos adjunto se puede observar que según la metodología utilizada existen 15 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:

Todos los involucrados tienen conocimiento de las políticas y procedimientos anticorrupción de la ESPH y han recibido capacitación sobre temas anticorrupción, pérdidas económicas, Cambios en la operaciones producto de casos de corrupción demostrados, 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.

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

Pérdidas económicas.

Evaluaciones periódicas el desempeño de los empleados.

Poca inversión de la organización para mantener al personal.

Una tendencia a la reducción de eficiencia energética / Facturación.

Daño a la imagen de la ESPH.

Cambios en las operaciones producto de casos de corrupción demostrados.

Un entorno de trabajo negativo producto de deficiencias en la comunicación de cambios operacionales.

Temas materiales

Desempeño económico

Valor económico directo
generado y distribuido.

Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A. Estado de Resultados por Negocio

AL 31 DE OCTUBRE 2019

Ingresos por Servicios

Ventas de Servicios	61.960.523.424
Devoluciones sobre Ventas	-345.817.442
Devol. y Correc. x Racionamiento	0
Otros Ingresos	12.194.481.757
Ingresos Netos	73.809.187.739

Costo de Operación

Compras de Energía Eléctrica	36.289.859.115
Gastos Directos de Operación	22.629.154.681
Depreciación	4.492.565.733
Total Costos de Operación	63.411.579.529

Utilidad Bruta

10.397.608.210

Gastos Administrativos

Gastos Generales y de Administración	810.204.505
Gastos Administrativos Financieros	11.804.755

Gastos Financieros

Intereses y Comisiones	3.005.005.594
Gastos por Diferencial Cambiario	273.180.137
Diferencial Inversiones Financieras	52.714.632

Total Gastos Financieros

3.330.900.363

Utilidad (Pérdida) Neta del Periodo

6.244.698.587

Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático

La Organización cuenta con un Sistema de Planificación con una sección para la formulación del Reporte Valoración de Riesgos en donde se identifican dos “ambientes”: uno interno y otro externo. Por su parte los riesgos se clasifican en Naturales y Antrópicos. Para cada uno de ellos es necesario identificar posibles eventos, causas, consecuencias y medidas de administración para atender el riesgo. Lo anterior se realiza para cada uno de los procesos identificados en toda la organización.

Riesgo	Posibles Eventos
Naturales	Cambio climático Movimiento sísmico Sequía
Antropogénicos (Causados por el hombre)	Contaminación (por emisiones por residuos y gestión de productos químicos). Prácticas ambientales inadecuadas. Degradación de recursos naturales (consumo de recursos: agua, energía, combustible). Daño a la salud pública. Afectación a la flora y fauna.

En cuanto a las implicaciones financieras, al momento del periodo de este informe, la organización aún no trabaja en el tema.

Reporte Valoración de Riesgos

Sistema: Sistema de Planificación
 Usuario:
 Reporte:
 Fecha: 21/11/2019 | 07:19 am
 Página: 7 de 8

Formulación

# Riesgo	Natural
5 Evento	Cambio Climático
Causa	Variaciones drásticas en el clima
Consecuencia	Afectación en los indicadores de los programas de gestión ambiental debido a variaciones en los patrones de consumo, por ejemplo un incremento del calor.

Análisis y Evaluación de Riesgo #5

Probabilidad inherente	5 - Casi Seguro
Impacto	4 - Moderado
Riesgo Inherente	Alto
Medidas Actuales	Se cuenta con la definición de los programas de gestión ambiental

Las medidas actuales permiten determinar la: Suficiencia (NO) - Pertinencia (Sí) - Aplicabilidad (NO)

Justificación (Suficiencia, pertinencia)	La suficiencia no se cumple porque el problema lo genera un factor externo
Probabilidad residual	5 - Casi Seguro
Impacto residual	2 - Menor
Riesgo residual	Medio
Grado en que la empresa puede afectar las causas	Baja

Plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación

La ESPH en fondos de Jubilación hace los aportes al Fondo de Capitalización Laboral (FCL) y al Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias (ROP), al periodo de este informe no cuenta con un plan de beneficios definidos.

Asistencia financiera recibida del gobierno

- Desde enero hasta junio 2019 la ESPH mantenía la opción y beneficio de solicitar la Exoneración para el pago del impuesto de ventas pagados sobre las compras bienes necesarios para la operación y prestación de los servicios públicos. Con la implementación y vigencia de la Ley 9635, el Ministerio de Hacienda extendió ese beneficio a la empresa hasta diciembre 2019 mediante oficios DGH-551-2019 y DGT-1829-2019.

- La ESPH resultó ganadora del concurso que realiza el Ministerio de Ambiente y Energía, en donde participó con el Proyecto de Saneamiento Ambiental de Heredia, resultando ganadora de un premio de 289 millones de colones que serán utilizados para obras del proyecto.

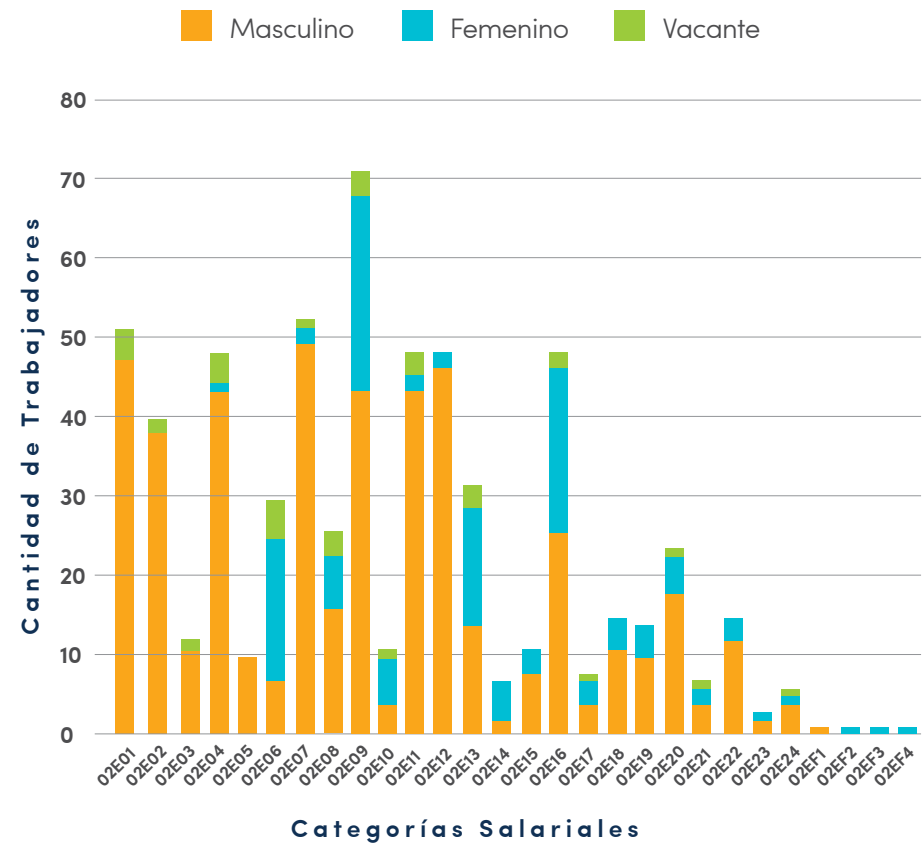
El resultado del concurso fue anunciado mediante la Resolución 178-2019-MINAE, en donde se aprobaron los fondos, ¢216.724.842.70, para el 2019 y ¢73.032.537,16 para el 2020. Con consecuencia a lo anterior, se establece el "Convenio suscrito entre el Ministerio de Ambiente de Energía y la Empresa de Servicios Públicos de Heredia SA, para acceder a los Fondos del Canon Ambiental por Vertidos según el Decreto Ejecutivo 34431-MINAE-S". Este premio, será administrado mediante una transferencia bajo el principio de Caja Única del Ministerio de Hacienda y será destinado para la construcción de las obras de la servidumbre que transportan las aguas residuales del cantón central de Heredia, San Rafael y distrito de Santa Lucía de Barva, hacia la planta de tratamiento de aguas residuales ubicada en Ulloa (PTAR Ulloa). Al 31 de octubre 2019 estos recursos aún no habían sido depositados, por lo que no estaban disponibles.

Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local

Trabajadores Contratados por Género por Categoría Salarial

Cat. Salarial	Masculino	Femenino	Vacante	Total
02E01	47	0	4	51
02E02	37	0	2	39
02E03	11	0	3	14
02E04	43	1	4	48
02E05	9	0	0	9
02E06	7	18	5	30
02E07	50	2	1	53
02E08	16	7	3	26
02E09	44	25	3	72
02E10	4	6	1	11
02E11	44	2	3	49
02E12	47	0	2	49
02E13	14	15	3	32
02E14	2	5	0	7
02E15	8	3	0	11
02E16	26	21	2	49
02E17	4	3	1	8
02E18	11	4	0	15
02E19	10	4	0	14
02E20	18	5	1	24
02E21	4	2	1	7
02E22	12	3	0	15
02E23	2	1	0	3
02E24	4	1	1	6
02EF1	1	0	0	1
02EF2	0	1	0	1
02EF3	0	1	0	1
02EF4	0	1	0	1
Total general	475	131	40	646

Trabajadores Contratados por Género por Categoría Salarial



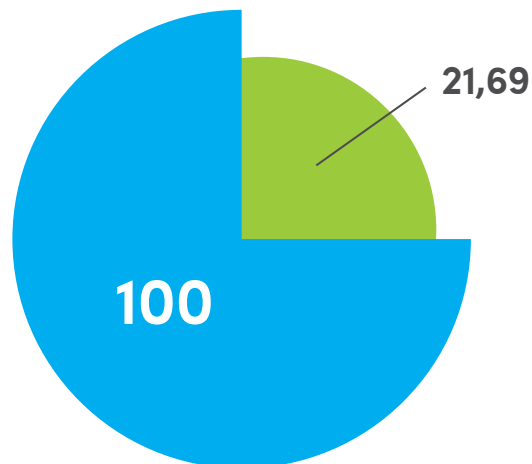
Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local

Se definieron como altos ejecutivos los contratados en puestos profesionales y de jefaturas.

Año	Total de Contrataciones	Contrataciones de Altos Ejecutivos
Octubre 2018	16	4
Octubre 2019	67	14
Total	83	18

Puesto Altos Ejecutivos	Total
Ejecutivo Servicios 2	3
Ejecutivo Servicios 1	5
Contralor Interno	1
Líder 1	3
Líder 2	2
Líder 3	2
Auditor Interno	1
Ingeniero Sistemas	1
Total	18

Proporción de Altos Ejecutivos Octubre 2018 - Octubre 2019



Los 18 altos ejecutivos son mayormente de la localidad de Heredia donde la ESPH ofrece tiene su operación.

Región	Total
Heredia	16
San José	2
Alajuela	0

Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados



Datos al 30 de setiembre del 2019 en Proyectos en Estado de Ejecución

Negocio	Nombre del proyecto	Tamaño metros de construcción	Costo	Avance real	Fecha de inicio programada	Fecha de finalización programada	Plazo de ejecución meses	Comunidades afectadas	Impactos positivos	Impactos negativos	Financiamiento
Agua Potable	Perforación del Pozo Los Altos II.	1,157.57	€783,891,289.60	84%	7/31/15	5/9/19	46	San Josecito de San Rafael de Heredia.	Mayor disponibilidad de agua en aproximadamente 40 litros por segundo adicional a la red.	Ninguno	Tarifas
Agua Potable	Construcción de planta de tratamiento de agua potable en Breña Mora.	400.00	€635,681,976.20	94%	5/10/17	1/28/20	33	Concepción de San Rafael de Heredia.	Mejor servicio de potabilización de agua para los clientes de la zona de Breña Mora.	Ninguno	Tarifas
	Total Agua Potable		€1,419,573,265.80								
Residuos	Reposición de la Red Colectora del Casco Central del Cantón de Heredia.	15,000.00	€2,184,734,697.02	77%	1/25/16	9/11/20	56	Casco central de Heredia.	Solución integral y sostenida que permitirá reducir la cantidad de averías en el casco central de Heredia.	Apertura de calles y su correspondiente problema de tránsito vehicular mientras se ejecutan las obras.	Tarifas
Residuos	Saneamiento Ambiental: Primera Etapa: Fase pre constructiva.	7437.26	€4,107,494,118.69	73%	5/14/12	3/2/23	131	Heredia, San Rafael y San Isidro.	Construcción de infraestructura sanitaria que reemplace los tanques sépticos existentes y canalice las aguas residuales hacia un sistema de tratamiento donde se procesen y viertan las aguas tratadas a los cuerpos de agua sin provocar desequilibrios al ambiente.	Apertura de calles y su correspondiente problema de tránsito vehicular mientras se ejecutan las obras.	Aporte del Gobierno, Caja Unica
	Total Residuos		€6,292,228,815.71								
Distribución	Acreditación del Laboratorio de Medidores en la norma IEC/ISO 17025:2005.	N/A	€683,494,735.86	31%	1/2/19	8/10/23	56	N/A	Al contar con un laboratorio acreditado aumentará la confiabilidad ante el cliente al garantizar que la facturación se hace con medidores certificados.	Ninguno	Crédito Bancario
Distribución	Modernización del sistema SCADA de la red de Distribución Eléctrica de la ESPH S.A.	N/A	€238,015,275.70	58%	10/9/17	7/31/21	46	N/A	Implementación de un sistema de monitoreo de subestaciones y un cambio del aplicativo de SCADA para la red eléctrica, con un software con tecnología de punta con capacidad de desarrollo de nuevas aplicaciones actuales y futuras que satisfagan las necesidades del sistema y brindar un mejor servicio a clientes Industriales, comerciales y residenciales.	Ninguno	Crédito Bancario

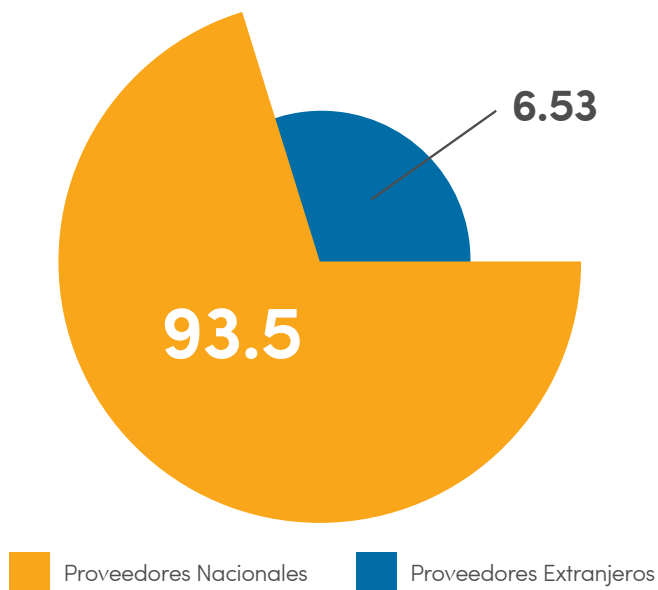
Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados 203-1 / 203-2

Distribución	Extensión de red trifásica en 13,2 kV para bombeo en Tanque Breña Mora.	2,900.00	€116,249,342.71	41%	11/5/18	3/5/21	28	Concepción de San Rafael de Heredia.	Se espera que con la extensión de la red trifásica primaria se solvante la necesidad del Negocio de Agua Potable como parte del Plan Maestro de Abastecimiento de servicio en el cantón de San Isidro de Heredia. Además, se cuenta con este servicio en este sector, que se considera beneficioso, sobre todo para clientes que requieren energía trifásica y que se encuentran sobre calle Breña Mora.	* Cortes eléctricos 1 día por semana mientras se construye la red. * Cierres en un carril durante la construcción. * Posiblemente afectaciones en el servicio de agua potable por el corte eléctrico.	Crédito Bancario
Distribución	Implementación de Infraestructura de Medición Avanzada en el 100% del área de cobertura del servicio eléctrico de la ESPH.	N/A	€6,109,380,771.87	11%	10/1/18	9/28/29	134	Todo el área servida por la empresa.	La Infraestructura de Medición Avanzada permitirá a los clientes acceder a sus servicios y a los datos de su consumo, de manera completa y actualizada.	*Cortes de energía eléctrica de 5 minutos durante la instalación de los medidores.	Crédito Bancario
Total Distribución			€6,225,630,114.58								
Hidrantes	Instalación de hidrantes.	N/A	€970,237,602.00	97%	1/5/15	12/27/19	61	Todo el área servida por la empresa.	La implementación de hidrantes, permitirá que los clientes puedan contar en sus comunidades con dispositivos de seguridad, para que en caso de emergencias el Benemérito Cuerpo de Bomberos, pueda hacer uso de los mismos, evitando pérdidas materiales y/o humanas.	*Cortes del servicio de agua potable mientras se realiza la instalación o el mantenimiento del hidrante.	Tarifas
Hidrantes	Mantenimiento de hidrantes.	N/A	€313,333,375.60	98%	1/5/15	12/27/19	61	Todo el área servida por la empresa.	La implementación de hidrantes, permitirá que los clientes puedan contar en sus comunidades con dispositivos de seguridad, para que en caso de emergencias el Benemérito Cuerpo de Bomberos, pueda hacer uso de los mismos, evitando pérdidas materiales y/o humanas.	*Cortes del servicio de agua potable mientras se realiza la instalación o el mantenimiento del hidrante.	Tarifas
Total Hidrantes			€1,283,570,977.60								
Generación	Modernización y repotenciación de la parte electromecánica de la casa de máquinas de la Planta Hidroeléctrica Jorge Manuel Dengo Obregón de la ESPH S.A. en Carrillos de Poás.	184.30	€2,520,000,000.00	77%	1/7/14	2/25/20	75	Carrillos Alto y Carrillos Bajo de Poás.	El proyecto plantea la modernización y el aumento de potencia de la Planta Hidroeléctrica Jorge Manuel Dengo por medio de la sustitución de todos los equipos de generación de la casa de máquinas más otras obras complementarias en el sitio de presa, en el embalse y en la tubería de presión, aumentando con ello la generación propia de la empresa.	Ninguno	Crédito Bancario
Generación	Asegurar por medio de mejoras en obras civiles y metalmecánicas el correcto funcionamiento de la Planta Hidroeléctrica Jorge Manuel Dengo.	112,954.00	€1,457,309,354.24	100%	1/1/19	7/29/19	7	Carrillos Bajo de Poás.	Al evitar que el agua ingrese a la casa de máquinas afectando el funcionamiento de la planta se asegura la continuidad de la producción de energía eléctrica de la planta.	Ninguno	Crédito Bancario
Total Generación			€3,977,309,354.24								
TOTAL DE INVERSIÓN			€19,198,312,527.93								

Prácticas de adquisición

El 93.5 % del presupuesto de adquisiciones se emplea en proveedores costarricenses. De las compras realizadas en Costa Rica, el 25.2%, se emplea en proveedores de Heredia, localidad dónde se realiza la mayor parte de las operaciones significativas.

Porcentaje del Presupuesto de Adquisiciones de Operaciones Significativas a Proveedores Nacionales y Extranjeros



Porcentaje del Presupuesto de Adquisiciones de Operaciones significativas a Proveedores Nacionales y Locales



La ESPH realiza operaciones en todo Costa Rica, sin embargo, se entiende por operación local, la realizada en la provincia de Heredia, donde se prestan y gestionan la mayor cantidad de sus servicios.

Se entienden como operaciones significativas, todas las que desarrolla la empresa en procura de brindar los servicios públicos de agua potable, aguas residuales, hidrantes, energía eléctrica, alumbrado público, servicios de infocomunicaciones y telecomunicaciones.

Riesgos relacionados con la corrupción

Desde el proceso de Control Interno la ESPH aplicó una herramienta para priorizar procedimientos susceptibles a fraude. Dicha herramienta sirvió para hacer un análisis y valoración de riesgos, que permita tener información como insumo a la hora de definir en el 2020 una política y procedimientos anticorrupción.

El análisis se basó en dos temas:

1. Factores de riesgos relativos a errores que se originan en información financiera fraudulenta.
2. Factores de riesgo que se originan en errores que surgen por malversación de activos.

En razón de lo anterior se determinó en conjunto con la Subgerencia, que inicialmente se va trabajar con lo relacionado a la información financiera.

Le informo que existe el siguiente caso como caso único registrado para ese apartado Demanda de ESPHSA contra CNFL ante el TRIBUNAL CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, expediente 14-10265-1027-CA. el cual se encuentra en audiencia preliminar.

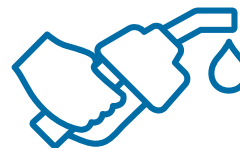
Energía



Consumo energético dentro de la ESPH

Uso sostenible de los recursos naturales.
Información actualizada del 01 de noviembre de 2018 al 31 de octubre de 2019:

- El consumo total de energía en la ESPH 9.849.820,49 KWh
- El consumo en instalaciones (edificio, pozos, tanques, predios otros) fue de 15.566.766,00 kWh
- En alumbrado público fue de: 9.655.434,00 KWh.



Fuentes no renovables

El consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización en litros:

- 386.630,59 total de litros de combustible.
- 37.303,43 litros de gasolina.
- 349.327,16 litros de diésel.



Electricidad vendida

9.849.820,49 KWh

Intensidad energética

- El ratio de intensidad energética es de kwh.
- Los parámetros específicos que se hayan seleccionado para calcular el ratio (cantidad de personas por edificio): Número de empleados a tiempo completo es de 674.
- El tipo de energía incluido en el ratio de intensidad corresponde a la electricidad.
- El ratio abarca el consumo energético dentro de la organización.

Reducción del consumo energético

La ESPH lleva un registro y análisis mensual del consumo de energía eléctrica, para 17 sus edificios, durante el periodo del estudio el consumo aumentó ligeramente el consumo con respecto al año anterior. Vale mencionar que aún faltan dos meses más de medición.

Consumo de energía eléctrica promedio

Año	Consumo energía (KWh/persona/mes)
2018	96.67
2019	97.12

*al 31 de octubre de 2019.

Reducción de combustible procedente de fuentes no renovables

Para el caso del combustible, el indicador se cambió con respecto al 2018. En la actualidad se contempla el rendimiento en total, es decir cantidad de combustible consumido por cantidad de kilómetros recorridos.

La meta para el 2019 es que el consumo de combustible sea $\geq 3,4$ Km/litro, y actualmente el rendimiento es de 3.88 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 flota vehicular.



Extracción de agua por fuente

La ESPH extrae aguas superficiales para consumo humano de ríos y quebradas, en las partes altas de la zona montañosa de Heredia. La Empresa no cuenta con 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 octubre de 2018 y junio de 2019. Los datos correspondientes a los meses de julio, agosto, setiembre y octubre de 2019 estarán disponibles hasta el primer semestre del año 2020. Volúmenes de agua superficial conducidos en octubre, noviembre y diciembre del año 2018.

Extracción mensual de agua dulce por parte del Negocio de Agua Potable de la ESPH proveniente de fuentes superficiales

Nombre del río o quebrada	Oct-18 (m3/mes)	Nov-18 (m3/mes)	Dic-18 (m3/mes)	Ene-19 (m3/mes)	Feb-19 (m3/mes)	Mar-19 (m3/mes)	Abr-19 (m3/mes)	May-19 (m3/mes)	Jun-19 (m3/mes)	Jul-19 (m3/mes)	Ago-19 (m3/mes)	Set-19 (m3/mes)	Oct-19 (m3/mes)	TOTAL (m3/mes)
Río Segundo	71,885	68,454	62,610	65,915	30,647	68,334	37,569	69,237	71,760	73,811	51,795	71,004	74,912	817,932
Tibasito	79,755	76,070	68,921	38,112	16,211	39,157	9,836	66,387	69,763	75,698	75,412	72,119	73,967	761,408
Breña Mora	42,875	64,690	45,217	32,751	16,871	27,953	13,464	28,922	28,449	24,995	28,302	26,973	28,631	410,094
Yurro Hondo	42,875	64,690	45,217	32,751	16,871	27,953	13,464	28,922	28,449	24,995	28,302	26,973	28,631	410,094
Tranqueras	4,838	5,035	2,361	824	304	445	-	152	1,375	5,458	3,764	1,807	1,876	28,239
Albinos	9,154	8,951	1,906	5,934	2,303	14,621	2,069	17,805	8,292	7,681	7,408	3,911	3,072	93,106
Carbonera	15,063	14,672	8,018	19,719	13,808	27,912	7,085	40,064	29,492	45,541	36,428	17,610	17,501	292,913
Lajas	-	1,563	-	-	2,536	6,042	908	1,264	6,297	6,319	11,565	2,047	3,193	41,734
Mata Maíz	12,154	11,670	2,529	1,606	745	2,362	107	12,582	19,967	29,970	16,728	11,320	11,802	133,541
Mata Caña	17,905	14,453	13,679	11,679	6,734	9,379	8,643	12,360	12,783	23,639	25,683	21,975	22,368	201,281
TOTAL	296,504	330,247	250,456	209,290	107,033	224,160	93,145	277,695	276,627	318,109	285,387	255,737	265,953	3,190,342

Aguas subterráneas (nacimiento y pozos)

La ESPH extrae aguas subterráneas para consumo humano tanto de pozos como de nacientes. Los mantos acuíferos de los cuales extraen las aguas son Barva Superior e Inferior (en el caso de nacientes) y Colima Superior e Inferior (en el caso de pozos). Los volúmenes de agua (en metros cúbicos por mes) extraídos de nacientes y pozos durante el periodo comprendido entre octubre de 2018 y octubre de 2019.

Extracción mensual de agua dulce por parte del Negocio de Agua Potable de la ESPH proveniente de fuentes subterráneas freáticas

Nombre del manantial	Oct-18 (m3/mes)	Nov-18 (m3/mes)	Dic-18 (m3/mes)	Ene-19 (m3/mes)	Feb-19 (m3/mes)	Mar-19 (m3/mes)	Abr-19 (m3/mes)	May-19 (m3/mes)	Jun-19 (m3/mes)	Jul-19 (m3/mes)	Ago-19 (m3/mes)	Set-19 (m3/mes)	Oct-19 (m3/mes)	TOTAL (m3/mes)
Sacramento	74,983	67,723	80,030	64,451	46,881	41,024	29,265	26,575	31,570	51,056	74,334	78,753	75,720	742,366
Carlos Steinvorth	96,126	76,857	95,814	48,299	35,954	22,268	82,537	39,405	91,062	13,140	90,119	65,986	70,017	827,584
Arrieta	88,869	75,371	86,167	64,585	50,429	51,192	41,224	46,183	50,622	58,858	73,641	76,116	76,510	839,768
Anexa	8,220	7,358	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15,578
29	34,003	30,445	13,563	9,039	12,924	9,689	7,999	9,275	25,955	12,918	9,890	-	-	175,700
29A	7,470	-	1,497	808	11,169	7,762	8,654	9,736	6,707	16,021	17,072	24,424	29,462	140,782
Iris Hernandez	49,746	40,988	34,582	17,623	10,329	6,718	5,260	13,343	27,727	53,381	36,426	47,006	36,989	380,119
Botho Steinvorth	11,898	10,009	12,603	10,902	11,282	10,120	3,487	-	1,862	9,155	7,960	58,733	92,459	240,469
Flores 1	72,009	60,734	59,433	27,520	19,163	33,029	28,837	48,825	45,804	72,300	76,933	8,747	110,326	663,660
Flores 2	72,009	60,734	59,433	27,520	19,163	33,029	28,837	48,825	45,804	72,300	76,933	8,747	110,326	663,660
Higuerón 1	78,148	68,073	77,009	47,080	37,014	31,739	10,047	21,983	13,579	49,997	54,574	67,741	67,963	624,947
Higueron 2	78,148	68,073	77,009	47,080	37,014	31,739	10,047	21,983	13,579	49,997	54,574	67,741	67,963	624,947
Higueron 3	50,427	43,926	49,692	30,380	23,884	20,481	6,483	14,185	8,762	40,233	38,072	43,711	32,333	402,569
La Hoja	126,067	109,815	124,231	75,949	59,711	51,201	16,209	35,462	21,905	92,121	95,179	109,279	80,833	997,962
La Hoja (Gemelos)	301,280	262,441	296,891	181,506	142,699	122,363	38,736	84,748	52,350	92,978	185,025	261,158	102,039	2,124,214
Mata Plátano	-	-	-	6,665	-	-	5,818	9,221	-	-	-	-	-	21,704
La Hoja (Gemelos 2)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	77,598	77,598
TOTAL	1,149,403	982,549	1,067,955	659,406	517,616	472,354	323,441	429,748	437,288	684,454	890,731	918,141	1,030,540	9,563,627

Volúmenes de agua subterránea proveniente de pozos conducidos

Extracción mensual de agua dulce por parte del Negocio de Agua Potable de la ESPH proveniente de fuentes subterráneas profundas

Nombre del pozo	Oct-18 (m3/mes)	Nov-18 (m3/mes)	Dic-18 (m3/mes)	Ene-19 (m3/mes)	Feb-19 (m3/mes)	Mar-19 (m3/mes)	Abr-19 (m3/mes)	May-19 (m3/mes)	Jun-19 (m3/mes)	Jul-19 (m3/mes)	Ago-19 (m3/mes)	Set-19 (m3/mes)	Oct-19 (m3/mes)	TOTAL (m3/mes)
Santa Cruz I	21,764	26,122	49,987	47,159	54,672	55,755	52,680	48,125	48,813	25,398	27,381	40,824	38,470	537,150
Santa Cruz II	42,828	32,846	27,851	64,596	85,729	70,199	67,561	105,210	104,262	29,775	23,613	21,409	28,194	704,070
Highland Ranch	9,676	14,400	11,796	12,376	16,696	18,403	16,825	18,374	18,231	18,023	17,950	7,700	7,969	188,419
Burial	57,476	48,920	76,721	70,916	66,767	74,240	68,007	77,672	77,921	69,021	69,786	75,807	59,748	893,001
Santiago	12,048	11,224	27,078	11,356	42,811	47,624	47,249	52,459	50,996	41,918	35,499	35,578	36,656	452,496
Malinche Real	-	-	-	51,272	78,413	89,734	79,611	85,124	75,726	80,061	35,419	-	-	575,359
Los Altos I	-	-	-	-	220	3,640	9,210	8,410	5,360	166	-	914	544	28,464
Matasanos	18,874	18,541	25,357	24,002	22,834	22,496	16,805	17,113	13,519	12,370	12,600	10,188	18,122	232,820
Joya 1	22,556	25,219	31,101	27,544	27,570	28,864	26,170	28,898	26,883	26,996	23,173	23,252	23,292	341,517
Joya 2	50,381	58,492	73,895	65,831	65,628	68,516	62,511	69,053	69,659	63,952	56,126	70,811	60,355	835,209
Joya 3	800	8,393	51,843	74,708	103,855	111,398	98,227	50,138	73,964	68,828	64,046	77,107	55,693	839,000
Boruca	-	-	58,910	75,152	69,312	76,166	66,955	72,233	74,997	69,447	66,058	72,602	68,470	770,301
Claretiano	130,400	116,100	141,200	126,800	118,200	158,533	196,541	155,267	158,884	146,632	138,309	164,258	199,066	1,950,190
Aurora 2	-	-	-	-	1,929	2	7,657	23,825	30,926	28,366	16,521	715	1,990	111,930
Aurora 3	-	-	-	-	17	-	8,598	33,521	46,602	41,074	4,239	-	-	134,049
La Granada	18,500	70,421	70,559	31,307	82,065	68,713	68,404	95,345	98,266	89,547	224,980	254,468	215,631	1,388,205
Malinches I	110,864	94,595	61,837	115,437	101,628	31,655	56,392	61,229	20,352	16,484	24,316	17,638	33,971	746,396
Malinches II	0	0	0	235,244	181,425	51,189	175,725	209,628	154,535	104,070	16,521	1,532	16,200	1,146,069
San Vicente	66,318	62,167	43,107	113,949	134,920	138,932	126,264	135,838	148,270	119,029	81,094	111,927	66,769	1,348,583
Trebol	202,662	180,372	15,328	-	45,726	202,304	148,252	128,668	171,464	157,913	149,548	171,202	118,333	1,691,773
Monte Alegre	-	-	-	-	1,250	-	-	1,552	-	-	-	-	-	2,802
Real Santa María	214,202	196,056	233,348	207,436	194,210	212,687	192,627	206,319	221,875	184,709	193,548	220,158	210,276	2,687,451
Esperanza IA	122,616	125,280	128,237	143,013	123,790	136,938	129,685	131,962	142,638	131,287	120,043	145,991	139,928	1,721,408
Esperanza II	1,307	-	-	4,049	39,921	43,417	37,955	17,830	159	162	-	-	-	144,800
Miraflores	134,200	115,352	140,952	139,942	134,322	147,530	136,410	141,177	121,110	122,377	123,007	138,949	130,466	1,725,794
TOTAL	1,237,472	1,204,499	1,269,106	1,642,088	1,793,909	1,858,933	1,896,320	1,974,968	1,955,410	1,647,604	1,523,776	1,663,029	1,530,145	21,197,258

Extracción de agua por fuente 303-1

Agua de lluvia recogida y almacenada:

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.

Suministros municipales de agua u otros servicios hídricos públicos o privados:

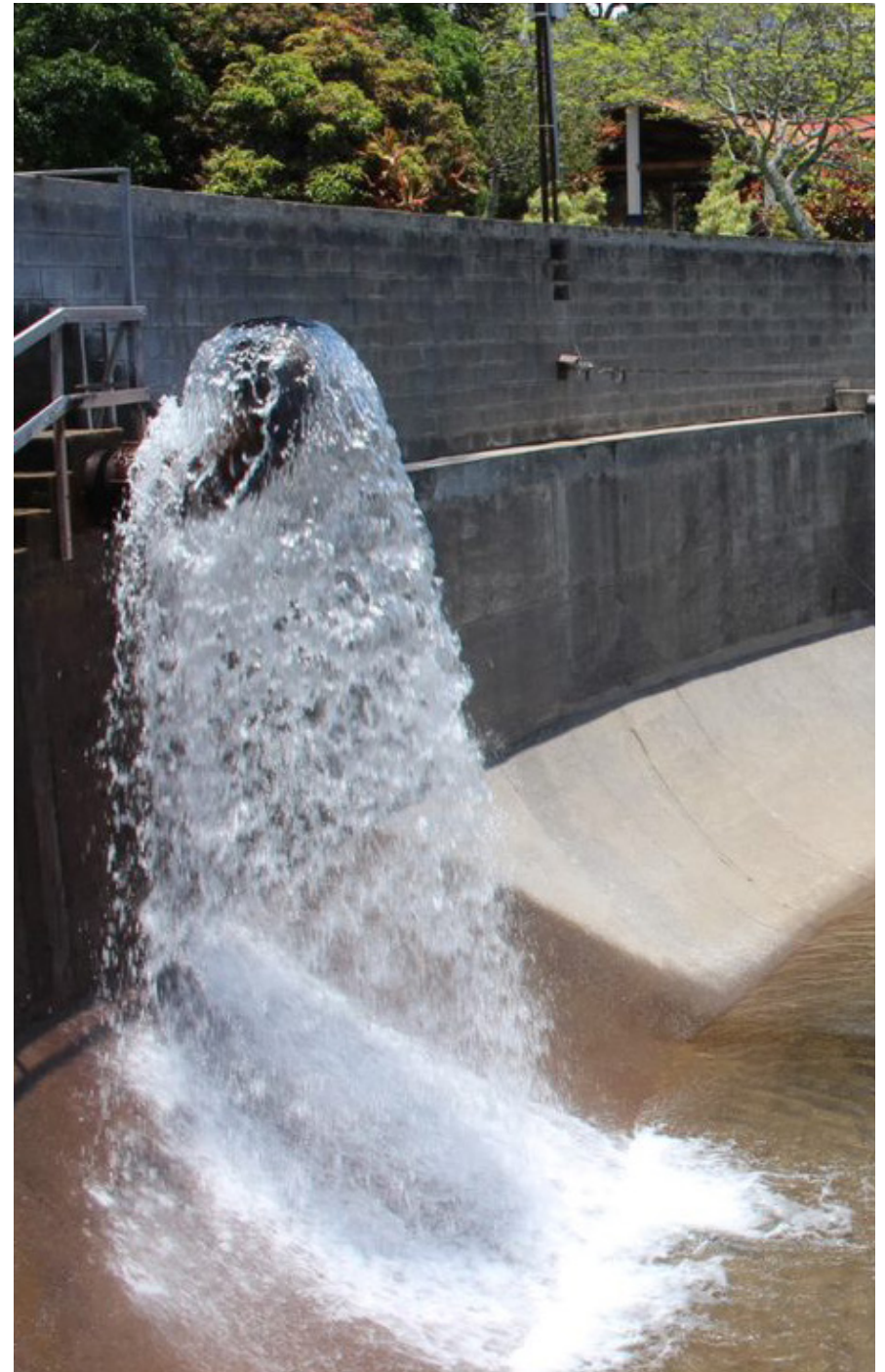
La ESPH no capta, recolecta ni almacena agua proveniente de suministros municipales de agua u otros servicios hídricos públicos o privados. La ESPH provee de agua a los cantones de San Rafael, San Isidro y Heredia (Central). Las fuentes de agua potable empleadas por la ESPH son las mencionadas anteriormente: tomas de ríos o quebradas, nacientes y pozos.

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 del Negocio de 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.



Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua

Las fuentes de agua que pueden ver mermado su caudal, afectadas por la extracción y sobre todo por la escasez de lluvias, son las aguas superficiales (tomas de ríos o quebradas) y las nacientes. Especialmente durante la época seca, que se extiende de diciembre a abril, los caudales de las fuentes superficiales y las nacientes descienden por la escasa precipitación. Durante esta época, la ESPH S.A. incrementa el uso de los pozos y no depende tanto de sus once tomas superficiales y sus diez nacientes. En 2019 particularmente, con el fenómeno del Niño las tomas superficiales se vieron tan afectadas que en algunos casos llegaron a secarse.

La mayor parte de las fuentes de agua (tanto superficiales como subterráneas) de la ESPH S.A. cuentan con su respectiva concesión, otorgada por la Dirección de Agua del MINAE. En el año 2019 se renovó la concesión de todas las nacientes hasta el año 2029, mientras que la concesión de seis tomas superficiales se renovó hasta el año 2039. Las restantes 5 tomas superficiales tienen su concesión en trámite.

En el caso de las fuentes superficiales, la Dirección de Agua del MINAE es el ente responsable de otorgar concesiones y asegurarse de que al menos un 10% del caudal total quede remanente 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 lo que respecta a pozos, sus niveles y 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 de producción no se ven afectados por la extracción. Estos caudales son muy constantes durante el año y el volumen que se extrae de cada pozo depende del uso que se le dé, siempre de la mano de las necesidades del acueducto.

Especies que aparecen en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones

En los bosques de la región del cantón de Upala, zona de influencia de las plantas hidroeléctricas Negros 1 y Negros 2, propiedad de la ESPH, se localizan árboles de dos especies de árboles maderables en peligro de extinción por lo cual fueron vedadas a nivel nacional por el Ministerio de Ambiente y Energía a través del Decreto Ejecutivo 25700 MINAE del año 1997. Ellos son el Tostado (*Tachigali costaricensis*) y el Cola de Pavo (*Hymenobium meseamericanum*). Se localiza además una especie vulnerable como el Manú Negro (*Minuartia guianensis*).

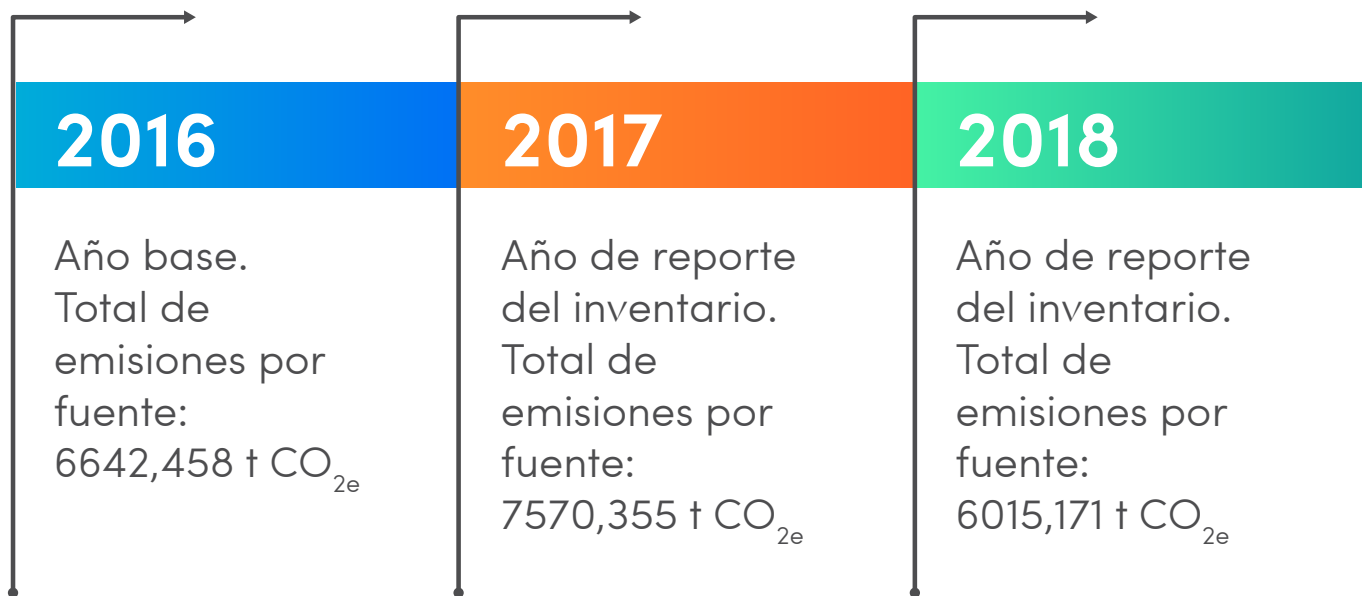
Importante indicar que las especies NO están afectadas por las operaciones de las plantas hidroeléctricas, sino que el sitio se encuentra dentro de su ámbito de distribución natural.

Emisiones

Carbono Neutralidad

La ESPH define su alcance por medio del enfoque de control operacional, acorde con lo solicitado por el “Programa País para la Carbono Neutralidad 2.0”, 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.



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, ver figura 1.



*Se excluyen fuentes de emisión por baja significancia, las cuales representan un 0,12% del total del inventario, ver detalle en apartado de exclusiones.

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 de carbono neutralidad, bajo el estándar normativo de la INTE-ISO 14064-1 y el GHG Protocol, se reportan un total de 6015,171 t CO_{2e} para el periodo de reporte 2017.

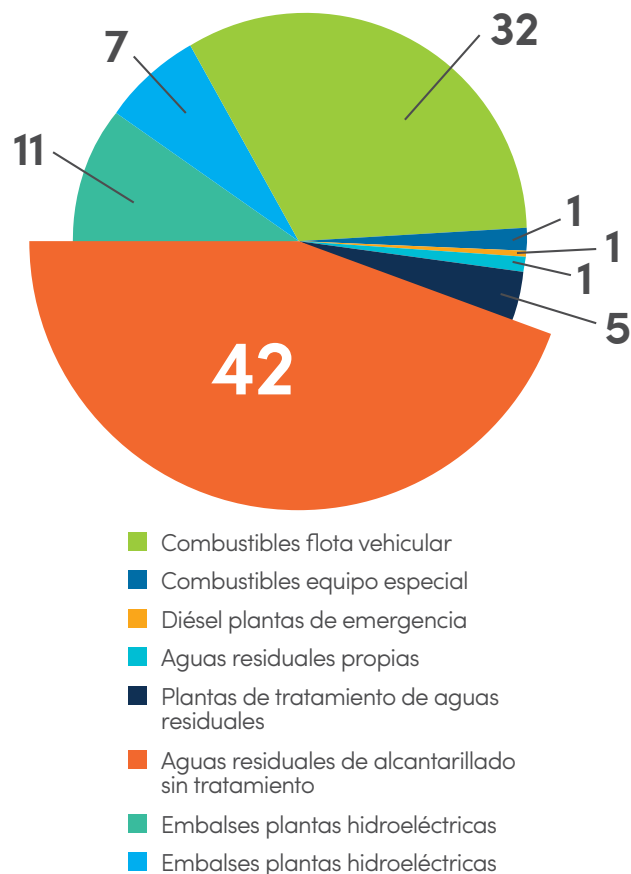


Figura 2: Fuentes de alcance 1 que superan el 1% del Inventario de Emisiones de GEI 2018.

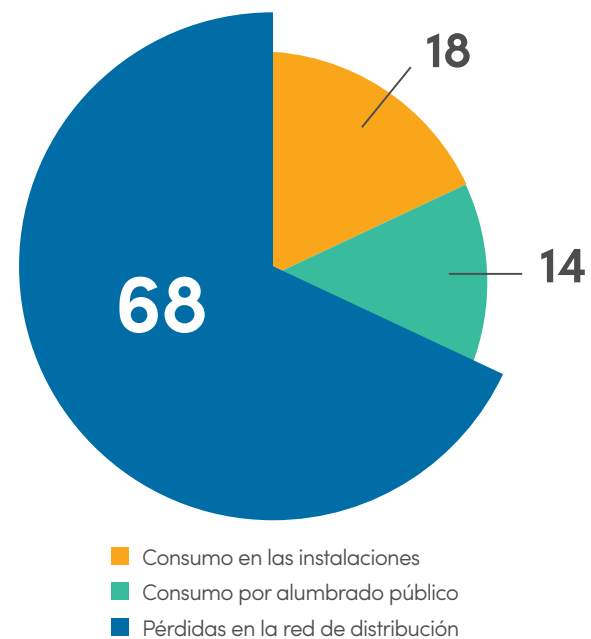


Figura 3: Fuentes de alcance 2 que superan el 1% del Inventario de Emisiones de GEI 2018.

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, a continuación, las fuentes de emisión excluidas:

Fuente de emisión	t CO _{2e}	% Representación del inventario total
Uso de lubricantes	0,812	0,01%
Uso de aerosoles	4,220	0,07%
Acetileno	0,056	0,00%
Abono para árboles en vivero	0,044	0,00%
Fugas de gas refrigerante aires acondicionados	42,252	0,70%
Fugas de gas refrigerante refrigeradoras	0,039	0,00%
Fugas de gas refrigerante flotilla vehicular	1,769	0,03%
Equipos extintores	0,241	0,00%
Total	7,181	0,81%

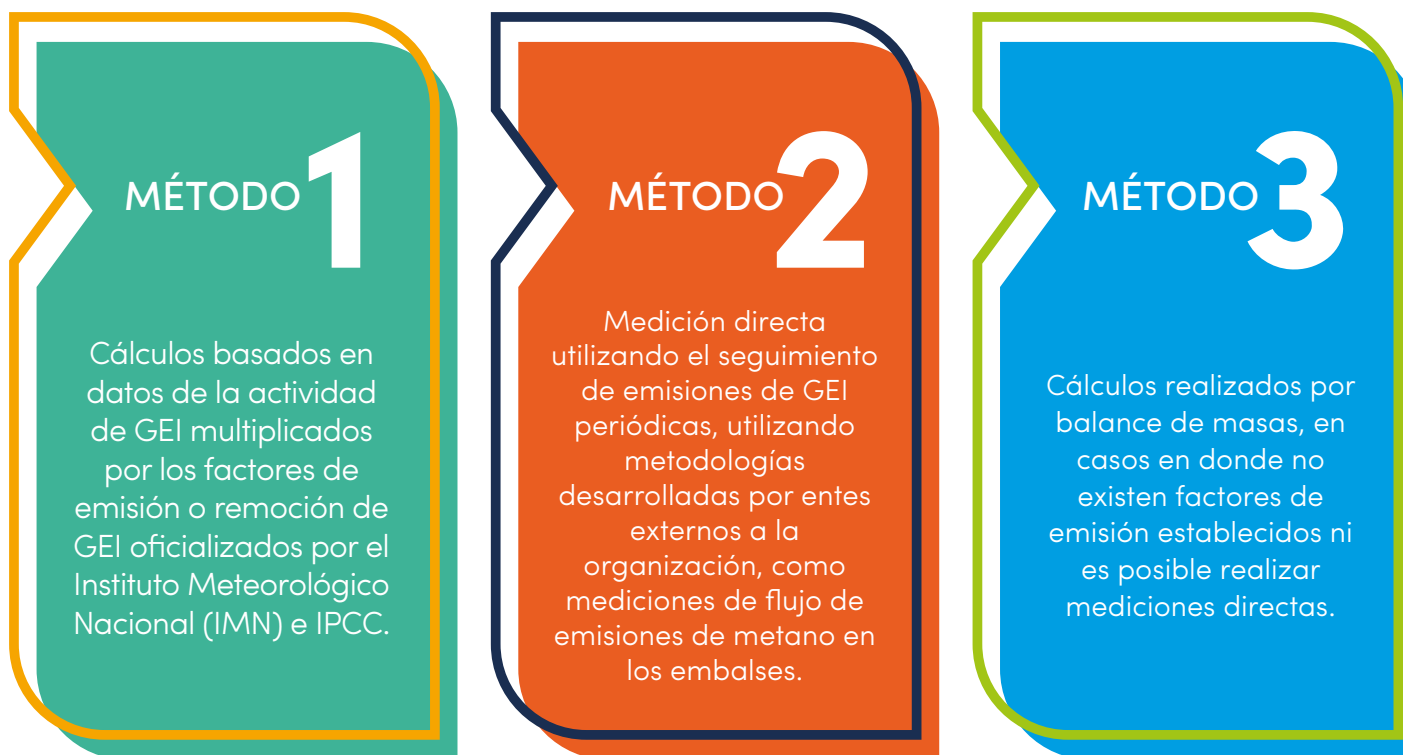
Emisiones directas de GEI

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

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.

Metodología 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:



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.

Reducciones de GEI

Las reducciones obtenidas durante el periodo de reporte se describen a continuación:

Alcance	Objetivo de reducción	Estrategia de reducción	Meta	Plazo de ejecución	Emisiones reducidas t CO _{2e}
2. Indirectas electricidad	Reducir las emisiones de CO _{2e} por consumo de energía eléctrica en alumbrado público.	Sustitución de luminarias convencionales por equipos de iluminación más eficiente, cada vez que hay mantenimiento correctivo y se requiera el cambio de aquellas luminarias que ya no puedan ser reparadas en el sitio o que ya hayan sido reparadas en otras ocasiones.	Sustituir al menos un 88% de las luminarias convencionales por luminarias LED o más eficientes durante el 2018.	Anual (enero a diciembre 2018).	0,193
2. Indirectas electricidad	Reducir las emisiones de CO _{2e} por consumo de energía eléctrica de iluminación en edificios administrativos.	Sustitución de iluminación convencional por iluminación LED o más eficiente en áreas de edificios administrativos. El área de Servicios Institucionales contrata los mantenimientos y realiza la sustitución paulatina.	Sustituir al menos un 95% de las luminarias dañadas por iluminación LED o más eficiente.	Anual (enero a diciembre 2018).	0,106
					0,299

Resultados

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.

Alcance	† CO _{2e}	† CO ₂	† CH ₄	† N ₂ O	† CFC	† HCFC	† HFC	† SF6
1.Directas	3487,793	1038,833	2430,850	19,264	0,000	0,000	0,000	0,000
2. Indirectas electricidad	2477,946	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Total	5965,738	1038,833	2430,850	19,264	0,000	0,000	0,000	0,000

Total del inventario

Alcance	† CO _{2e}	%
1.Directas	3537,226	58,81
2. Indirectas-electricidad	2477,946	41,19
Total	6015,171	100
3. Remociones de GEI	712,690	100%
Balance Neto	5253,048	

Vertido de aguas en función de su calidad y destino

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	215.140	Río Bermúdez	Lodos activados	9	No
PTAR La Aurora	359.638	Río Burío	Lodos activados	30	No
PTAR Real Santamaría Oeste	10.824	Río Bermúdez	Lodos activados	8	No
PTAR Real Santamaría Este	144.449	Río Bermúdez	Lodos activados	10	No
PTAR Flores	335.052	Río Virilla	Laguna de oxidación	28	No
PTAR Bello Verde	8.880	Quebrada Bermúdez	Lodos activados	5	No
Zona 1	1.030.625	Río Pirro	Sin tratamiento	-	No
Zona 2	560.239	Río Pirro	Sin Tratamiento	-	No
Zona 3	11.970	Río Pirro	Sin tratamiento	-	No
Zona 4	199.626	Río Burío	Sin Tratamiento	-	No
Zona 5	668.700	Río Bermúdez	Sin tratamiento	-	No
Zona 6	917.032	Quebrada Guaria	Sin Tratamiento	-	No
Zona 7	445.655	Río Bermúdez	Sin tratamiento	-	No

Metodologías utilizadas

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.

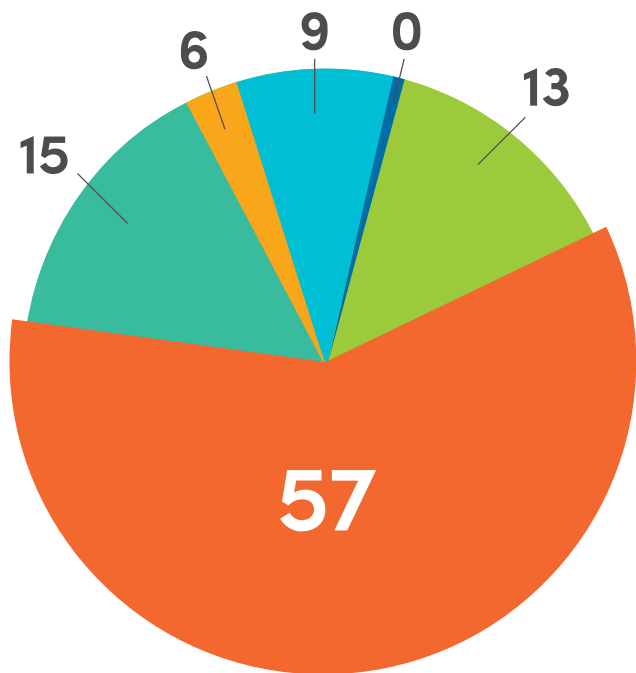


Residuos por tipo y método de eliminación

Cantidad de residuos y método de eliminación

Categoría residuo	Sub categoría	Peso total en Kg	Método de eliminación
Ordinarios	Reciclables	18.152	Reciclaje
	No reciclables	16031	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	

Método de Eliminación



- Compostaje
- Reciclaje
- Co-procesamiento
- Exportación incineración
- Gasificación
- Relleno sanitario
- Recuperación



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.

Residuos por tipo, transporte y método de eliminación

La ESPH en su continuo esfuerzo por mejorar su desempeño ambiental y la gestión de los residuos generados por cada uno de sus procesos, actualiza e implementa al menos dos veces al año su plan de gestión de residuos; donde se define metas e indicadores retadores que permitan implementar la jerarquización de la adecuada gestión de los residuos tanto de ordinarios especiales como peligrosos.

En dicho plan se contempla el desarrollo de un programa empresarial donde se definen metas de gestión por cada tipo de residuo generado (ordinarios, especiales y peligrosos), dicho indicador es analizado semestralmente mediante la ejecución de un estudio de generación y composición de residuos en caso de los ordinarios; en el caso de especiales y peligrosos se comparan los datos generados a nivel empresarial, con los facilitados por los gestores de estos residuos.

Todo lo anterior con el fin de mejorar la gestión y disminuir los impactos generados por la generación de los residuos sólidos, logrando así no solo cumplir con requisitos legales en este campo, 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.



Recolección de residuos para realización del ETG 2019, ESPH

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.

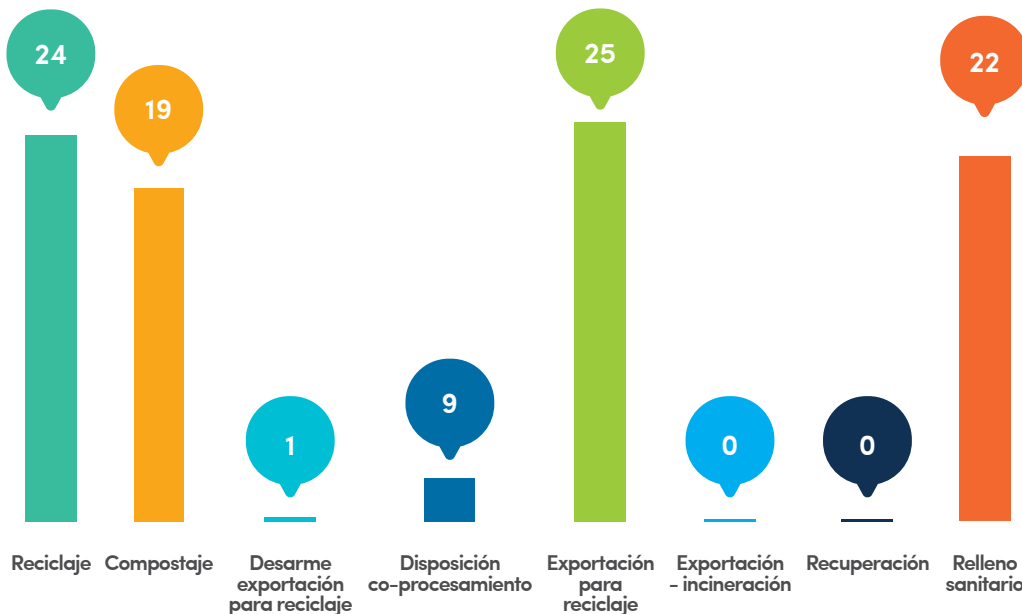
Esta iniciativa se implementa mediante cuatro etapas: medir, controlar, reducir y compensar.

El transporte y 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.

Categoría residuo	Sub categoría	Peso total en Kg	Método de eliminación
Ordinarios	Reciclables	17723,76	Reciclaje
	No reciclables	19333,44	Relleno sanitario
Especiales	Hierro	16 113,00	Exportación para reciclaje
	Otros	8 434,00	Disposición, co-procesamiento
	No ferrosos	6 115,00	Exportación para reciclaje
	Equipo electrónico	707,00	Desarme exportación para reciclaje
Peligrosos	S001	355	Recuperación
	S029	196	Reciclaje
	L179	197	Exportación-Incineración
	S228	3664	Reciclaje
	P017	17470	Compostaje
	YI	129	Relleno sanitario

Métodos de eliminación de residuos

Del total de residuos generados en la ESPH solamente un 22% de residuos son dispuestos en un relleno sanitario logrando así valorizar (reciclaje, recuperación, compostaje, gasificación, co-procesamiento) un 78% los residuos generados. (Ver figura método de eliminación).



Logros Alcanzados

- Sensibilización de los colaboradores en temas de impacto del plástico de un solo uso, gestión adecuada de residuos peligrosos en áreas críticas.
- Campañas de recolección de residuos peligrosos y especiales para los abonados y colaboradores de la ESPH en alianza con FORTECH y GEEP.
- Mejora en la separación de residuos por sus características Ordinarios, especiales y peligrosos.
- Campaña de recolección de tapas plásticas en colaboración con pro-parques.
- Campaña eliminación de basurero en los puestos de trabajo
- Inspecciones de cumplimiento legal a los gestores de residuos contratados.

Retos

- Implementar medidas alternativas para el aprovechamiento de los residuos orgánicos
- Disminuir la cantidad de residuos generados caracterizados como plástico de un solo uso.
- Implementar medidas alternativas para la gestión de postes de residuo generados por el proceso de energía.
- Continuar con el proceso de eliminación de los PCBs de la totalidad de la red.
- Construir un centro de recuperación de residuos auto-sostenible.
- Disminuir la cantidad de residuos enviados al relleno sanitario.

Derrames significativos

Derrames significativos PHLN1 y PHLN 2

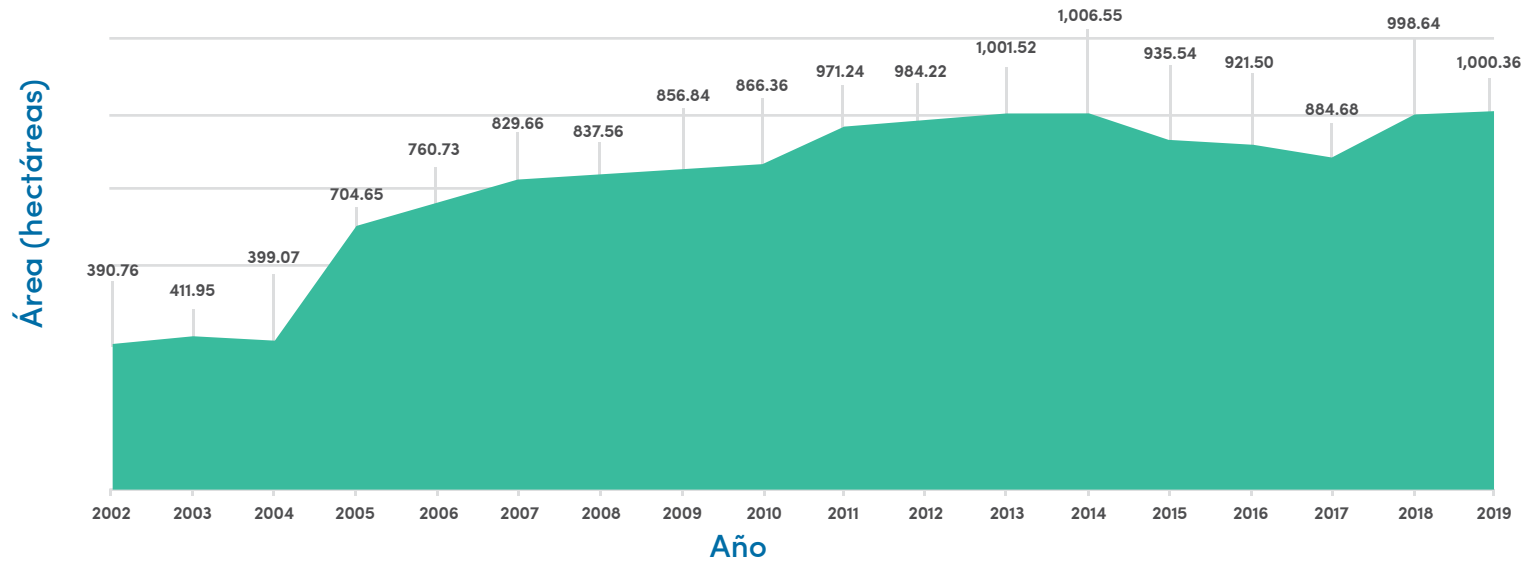
Fecha	Lugar	Volumen	Tipo de derrame	Lugar afectado	Impactos
13/4/2019	Caseta toma de agua	40 litros	Derrame de aceite Tellus M68	Río Caño Negro	No se visualizó afectación en la fauna acuática
20/4/2019	PHLN2	40 litros	Derrame de aceite Envirón AW 68	Río Frijoles	No se visualizó afectación en la fauna acuática
24/7/2019	Antecámara	50 litros	Derrame de aceite Envirón AW 68	Río Caño Negro	No se visualizó afectación en la fauna acuática
14/8/2019	Toma de agua PHLN2	80 litros	Derrame de aceite Envirón AW 68	Río Caño Negro	No se visualizó afectación en la fauna acuática

Compensación PROCUENCAS

La tendencia de ingreso y renovación de contratos se ha mantenido con una variación de más o menos 46 hectáreas por año (gráfico 1). Esta situación se debe a que la mayoría de las fincas con áreas de bosque dentro del área de influencia y que cumplen con los requisitos, ya se encuentran en protección con el PSA de la ESPH.

Es importante anotar que durante el periodo del 2015 al 2017, se presentó un decrecimiento en el área bajo PSA, debido a la finalización de un contrato que representaba 50 hectáreas, este contrato no fue posible renovarlo debido a que el beneficiario estaba fuera del país y carencia de un representante legal. Posteriormente, el señor falleció y no se logró renovar nuevamente dicho contrato.

Registro histórico del área en PSA por año



Desde el año 2002 hasta el mes de agosto del 2019, la ESPH ha invertido una suma de **₡1.051.820.956,17**.



Registro de las inversiones realizadas en el programa de Pago de Servicios Ambientales en los tres últimos años:

Año	Área en PSA (hectáreas)	Inversiones PSA
2017	884.68	96,951,977.62
2018	998.64	115,623,114.41
2019	1,008.28	98,057,210.74
	Total	310,632,302.79

*Datos actualizados al mes de agosto del 2019.

Registro de superávit de durante el periodo del 2017 al 2019.

Año	Presupuesto total (colones)	Presupuesto ejecutado (colones)	Saldo (colones)	% Ejecutado
2017	331,177,849.22	258,600,072.11	72,577,777.11	78%
2018	341,797,985.94	309,152,738.65	32,645,247.29	90%
2019*	183,148,076.67	138,245,209.06	44,902,867.61	75%

*El corte de los datos del año 2019 corresponde al mes de junio.

Fuente: Informe de Liquidación Presupuestaria. Proceso de Gestión Presupuesto 2019.

Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental

No hay incumplimientos legales, prueba fehaciente de ello es el otorgamiento de la Marca País de Carbono Reducción del Programa País de Cambio Climático 2.0 de la Dirección de Cambio Climático (DCC) del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE).





Desempeño ambiental

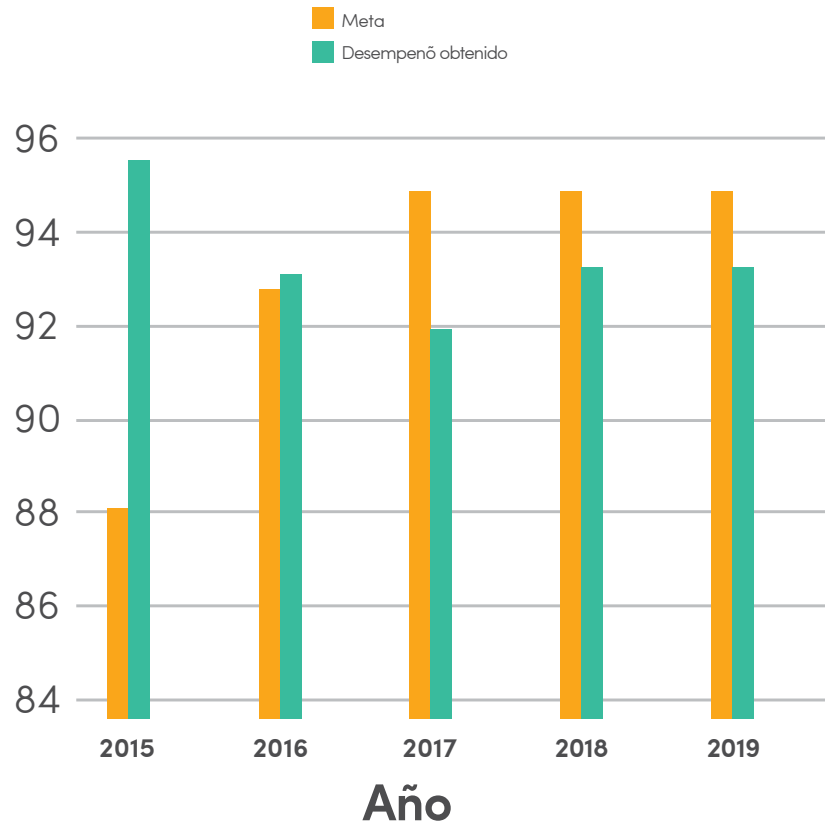
En el tema de formación y sensibilización ambiental, se invirtieron 2000 horas, de capacitación.

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



En el año 2017, la ESPH inició con la recopilación del indicador de desempeño ambiental por edificio, considerando tres variables: consumo de energía eléctrica, consumo de agua y generación de residuos. En el 2018 se incorporaron seis emplazamientos más, para un total de 17 edificios a los cuales se les mide el desempeño ambiental.

Galardón verde

Este es un reconocimiento para el edificio con mayor puntaje en su desempeño ambiental. Durante el primer semestre 2019, dos edificios obtuvieron nota 100%: Edificio Laboratorio de Calibración de Agua Potable y Plantel La Joya (averías de energía eléctrica). A estos se les otorgó el reconocimiento de **“Galardón Verde”**. Asimismo, se anotan otros edificios que obtuvieron nota 100 y nota superior a 95%:

Edificios con desempeño ambiental superior al 95%

	Desempeño ambiental
Edificio energía eléctrica	100%
Optimización energía eléctrica	100%
Gestión tesorería	100%
Edificio SGI (gestores)	100%
Edificio apoyo al desarrollo Empresarial	100%
Edificio Los Altos	100%
Edificio del Sur	98%
Redes energía eléctrica	97%





Agua

Extracción de agua para consumo humano

Extracción de agua para generación hidroeléctrica

La ESPH opera cuatro plantas hidroeléctricas: Jorge Manuel Dengo Obregón, Planta Tacares, Los Negros I y los Negros II, éstas son alimentadas por cinco captaciones de ríos. No obstante, se carece de métodos de medición directa para cuantificar la cantidad de agua real que ingresa a las tuberías para generación, el dato se obtiene del caudal concesionado por el MINAE para cada toma de agua y se extrapola anualmente, cuya estimación representa un aproximado de 1487.55 millones de metros cúbicos al año.

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

Es importante mencionar que desde enero del 2019 la Planta Hidroeléctrica Jorge Manuel Dengo se encuentra en un proceso de modernización y repotenciación de la casa de máquinas, por lo tanto, este año no se ha aprovechado el agua concesionada en esta planta.

Tabla 2. Agua extraída para generación hidroeléctrica

Planta Hidroeléctrica	Caudal concesionado (m³ /segundo)	Caudal (millones de metros cúbicos /año)
Jorge Manuel Dengo Obregón	2.2	69.38
Tacares	9.87	311.10
Los Negros I	11.68	368.34
Los Negros II	23.42	738.58
Total	47.17	1487.55



Consumo de agua en instalaciones

Enero a octubre 2019

Total: 9572 m³

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

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

Año	Consumo de agua en instalaciones de la ESPH		
	Total (m ³)	Promedio mensual de consumo (m ³ /persona)	Total consumo (m ³ /persona)
2017	10.020	1,61	19,30
2018	9.572	1,42	33,73
2019*	9.572	1,70	38,50

* Datos de enero a octubre del 2019.



Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales

- Proveedores activos 2.500.
- La organización cuenta con varios controles al respecto: SOP-CS-GC-F-003(1) cartel para compra de bienes (disposición); SOP-CS-GC-F-004(1) cartel para contratación de servicios; GIN-GC-F-044(1) lista de control para el cumplimiento de requisitos del SGI (evaluación); reglamento de compras y contrataciones, capítulo IV responsabilidades del administrador, inciso s, u, x, entre otros; relación con proveedores y contratistas del SGI; seguir indicaciones que establece el Ministerio de Hacienda (ente rector). Capacitaciones realizadas por el Ministerio de Hacienda y dirigidas a las proveedurías institucionales, servicios generales; solicitud de certificaciones, ejemplo: Gestión Integral de Residuos. Manual de compras sustentables, de consulta obligatoria, a los procesos que le aplique, para ver viabilidad de incluir dichos criterios de sustentabilidad en las contrataciones de proveedores.



Impactos ambientales en la cadena de suministro y medidas tomadas

El porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios ambientales.

Cantidad de proveedores contratados en el periodo 2019	721
Cantidad de proveedores evaluados en el periodo	223
Porcentaje de proveedores evaluados	30.93

El 30.93 % de los proveedores, fue evaluado aplicando criterios ambientales durante el periodo de estudio.

El número de proveedores identificados como proveedores con impactos ambientales significativos potenciales y reales.

- La significancia no se determina por el tipo de proveedor, la organización lo hace tomando como parámetro el tipo de actividad, para lo cual se ha identificado un total de 7 actividades diferentes con resultados significativos. Para lo cual se trabajan mediante algún Control Operacional o Programa de Gestión.

Los impactos ambientales negativos significativos-potenciales y reales-identificados en la cadena de suministro.

- Mediante la matriz de Identificación de Aspectos e Impactos Ambientales se procede a hacer la identificación correspondiente tanto en los procesos de la Empresa como a los contratistas.
- Se cuenta con el formulario GIN-GC-F-034 Guía para la identificación de riesgos y aspectos ambientales para contratistas.
- Los impactos ambientales más recurrentes identificados radican en la generación de residuos tanto ordinarios, como especiales y peligrosos, los cuales cuentan con Controles Operacionales para su control respectivo.
- Todos los contratistas (recurrentes) son proveedores, pero no todos los proveedores son contratistas". Actualmente, se tiene identificado a un contratista recurrente al que se le está dando seguimiento para que adopte mejoras en sus procesos y con esto lograr controlar los impactos ambientales significativos.
- Se tiene identificado a un contratista recurrente al que se canceló el contrato y se puso fin a su relación con la organización debido a constantes incumplimientos tanto en materia de Ambiente como en Salud y Seguridad Ocupacional.

Programa de educación ambiental

En el periodo de este informe, un total de 2012 personas participaron del programa de Educación Ambiental de la ESPH. La ESPH tiene un convenio de cooperación con el Ministerio de Educación Pública (MEP), que le permite desarrollar un Programa de Educación Ambiental compuesto por cuatro subprogramas como 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.

Ecohéroes del ambiente

En el periodo de este informe, un total de siete Escuelas participaron de este subprograma, dos de estas escuelas ubicadas en Alajuela, una en Upala y cuatro en Heredia, para un total de 170 estudiantes.

Formación docente

Se realizaron dos cursos de formación docente llamados “Educación para la gestión integral y sostenible del agua”, esto con base en los compromisos de la ESPH descritos en el convenio de cooperación con el Ministerio de Educación Pública. En esta ocasión y como dato novedoso, se logró, por primera vez, la ejecución de un curso dirigido a docentes de la Dirección Regional Educación de Alajuela, representantes de centros educativos inmersos en las áreas de influencia de las Plantas Hidroeléctricas Jorge Manuel Dengo y Planta Hidroeléctrica Tacaes.

Giras ambientales

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

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 comisiones y comités varios, como lo son: bandera azul ecológica de Guararí y Mercedes Sur; Comité de Cultura Ambiental de Carrillos Alto.

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, para el periodo en cuestión, la ESPH colaboró en actividades de reforestación, campañas de limpieza, ferias, charlas sobre ahorro energético y eficiencia energética, charlas sobre ahorro de agua, giras, divulgación del programa bandera azul ecológica, entre otras. En este periodo se atendieron 34 solicitudes, para un total de 2012 clientes externos, tal cual se muestra en las siguientes fotografías:



Voluntariado ambiental



¡Nuestra huella es
verde!

El compromiso de la ESPH con el ambiente trasciende la frontera del uso responsable del recurso. Por ello, apoya iniciativas que resguarden la naturaleza y el medio con la participación de nuestro Grupo de Voluntariado Ambiental.

Este grupo trabaja dentro y fuera de la ESPH, ya que su labor es fomentar las iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental, desde **limpieza y mantenimiento a parques nacionales, zonas protectoras y áreas protegidas, hasta reforestación y colaboración en eventos de índole ambiental y social.**

Durante el periodo de este informe, el Grupo de Voluntariado fue de gran apoyo para

la campaña de **recolección de tapitas** para el proyecto de la **primera playa accesible “Cahuita”** promovida por **PROPARQUES**. Además, participó de actividades de reforestación, recolección de residuos, entre otras.



Voluntariado ambiental

737 horas



Voluntariado social

89 horas



- Horas meta: 935 horas.
- Horas cumplidas: 866 horas.
- Porcentaje de meta cumplido: 82%.

Trabajo y relaciones laborales

Capacitación y Desarrollo de los colaboradores



68.452

Horas de capacitación en el periodo de este informe que brindó la ESPH.

La ESPH cuenta con un plan de capacitación que responde al **Plan Estratégico 2015-2024**, dentro de la perspectiva **formación y crecimiento**. La misma implica el trabajo continuo para generar espacios de aprendizaje de forma que contribuya al cumplimiento del plan estratégico institucional y aportar para que la empresa cuente con recurso humano competente para su fortalecimiento y competencia.

El plan de capacitación es producto del diagnóstico de necesidades de capacitación puesto-persona, bajo un esquema de gestión por competencias propias de cada uno de los perfiles ocupacionales, orientado al cierre de brechas técnicas y conductuales.

El plan contempla nuevos requerimientos derivados del plan estratégico, cambios en tecnología, materiales y/o procedimientos, así como acuerdos de Junta Directiva.

Capacitación y desarrollo aporta al principio de Responsabilidad Social Empresarial denominado prácticas laborales, en el ítem de formación, que gestiona la capacitación y entrenamiento de cada colaborador(a) en los conocimientos y habilidades que se requieren para el adecuado desarrollo de su trabajo.

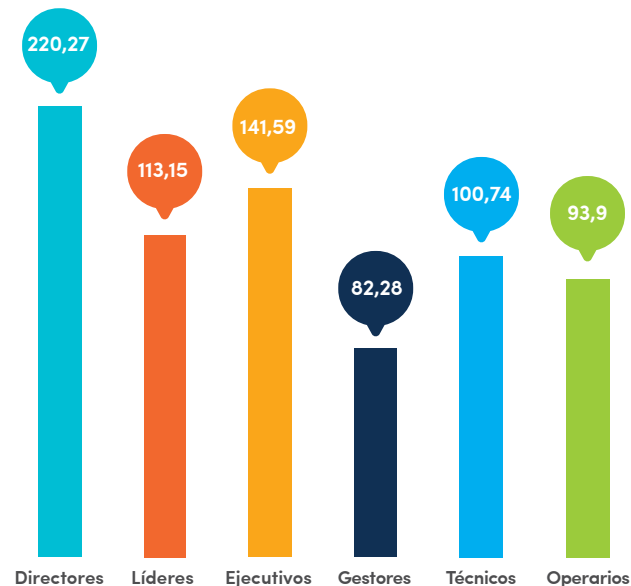
En el periodo de noviembre 2018 a octubre 2019 la empresa brindó 68.452 horas de capacitación, con un promedio de 107 por persona. Se mantuvo la tendencia de mayor cantidad de horas de formación al género femenino. Y se dio un crecimiento en las horas de formación dadas a los directores de negocio.



Promedio de horas de capacitación por género



Promedio de horas por grupo ocupacional



Una generación de servicio

La ESPH dispuso de recursos para iniciar en el mes de octubre 2018, con un programa de **capacitación para dar una nueva orientación a la cultura organizacional en el fortalecimiento del servicio al cliente**, el mismo se extendió hasta marzo 2019 y se volverá a retomar a finales del mismo año.

A cargo de la Rectoría de Servicio al Cliente, este programa de capacitación busca posicionar a la ESPH como un referente de servicio al cliente a nivel nacional, trabajando tres elementos esenciales; **la comunicación, los procesos de formación y la evaluación del servicio.**



Nuevas contrataciones y rotación de personal

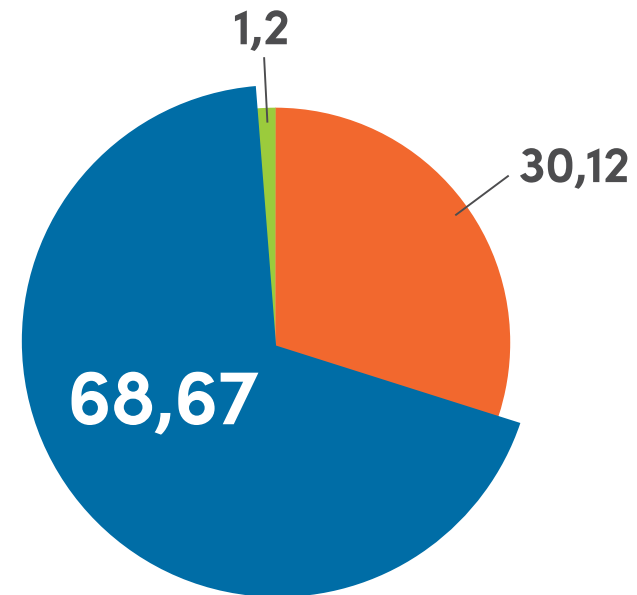


Durante el periodo objeto del informe, la ESPH contrató a un total de **83 trabajadores**.

Grupo Edad: Se determina el porcentaje por grupo de edad con respecto al total de contrataciones.

Nuevas contrataciones por Grupo de Edad

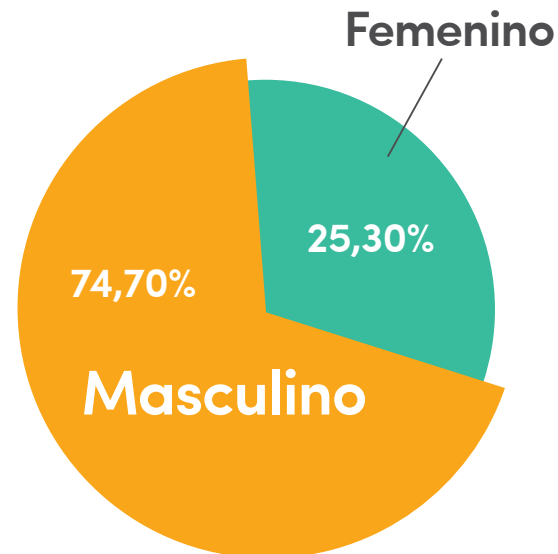
Edad	Total	Procentaje
Menores 30 años	25	30.12
Entre 30 y 50 años	57	68.67
Mayores 50 años	1	1.20



Grupo Sexo: Se determina el porcentaje por grupo de sexo con respecto al total de contrataciones.

Sexo	Total	Porcentaje
Femenino	21	25,30
Masculino	62	74,70

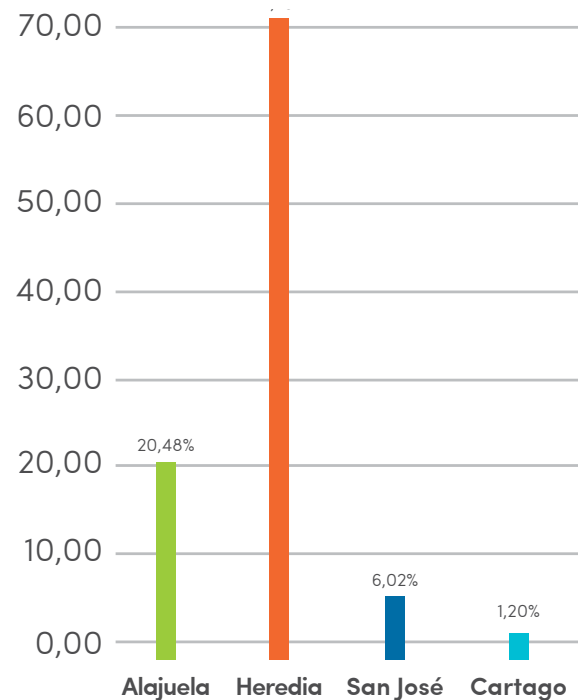
Nuevas contrataciones por Grupo de Sexo



Grupo Región: Se determina el porcentaje por grupo de región con respecto al total de contrataciones.

Región	Total	Porcentaje
Alajuela	17	20,48
Heredia	60	72,29
San José	5	6,02
Cartago	1	1,20

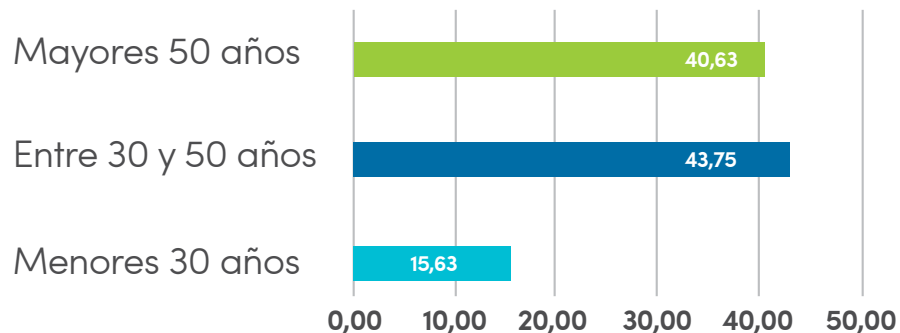
Nuevas contrataciones por Grupo Región



Grupo Edad: Se determina el porcentaje por Grupo de Edad con respecto a la rotación.

Edad	Total	Porcentaje
Menores 30 años	5	15,62
Entre 30 y 50 años	14	43,75
Mayores 50 años	13	40,62

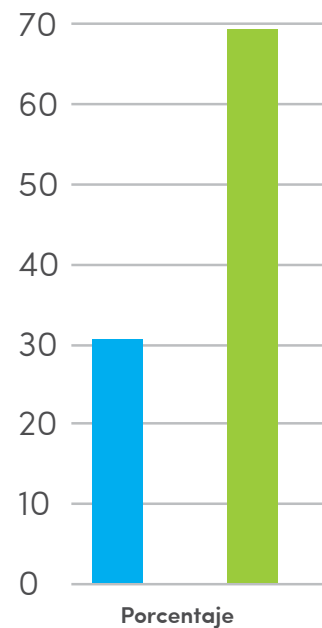
Rotación por Grupo de Edad



Grupo Sexo: Se determina el porcentaje por Grupo de Edad con respecto a la rotación.

Sexo	Cantidad	Porcentaje
F	10	31,25
M	22	68,75

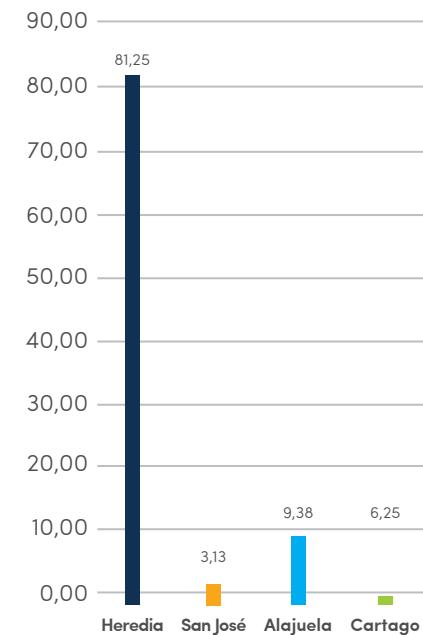
Rotación por Grupo de Sexo



Grupo Región: Se determina el porcentaje por Grupo de Región con respecto a la rotación.

Región	Cantidad	Porcentaje
Heredia	26	81,25
San José	1	3,13
Alajuela	3	9,38
Cartago	2	6,25

Rotación por Grupo de Región



Permiso parental

Número Total de Empleados Derecho Permiso Parental

Licencia Maternidad
(Sexo femenino)

8

Licencia Paternidad
(Sexo masculino)

9

Total de
empleados

17

Número Total de Empleados Acogido Permiso Parental

Licencia Maternidad (Sexo femenino)	Licencia Paternidad (Sexo masculino)	Total de empleados
8	9	17

Número Total de Empleados Regresados después de terminar permiso parental

Licencia Maternidad (Sexo femenino)	Licencia Paternidad (Sexo masculino)	Total de empleados
5	9	14

Número Total de Empleados Regresados después de terminar permiso parental

Licencia Maternidad (Sexo femenino)	Licencia Paternidad (Sexo masculino)	Total de empleados
$=(5/5)*100$	$=(9/9)*100$	
100%	=100	100% (Tasa de regreso al trabajo)

Nota: Dos de las funcionarias aún continúa en su licencia de maternidad y no se sabe a la fecha si va a solicitar un permiso adicional y una de ellas había solicitado permiso sin goce de salario y a la fecha aún no ha regresado.

Según la fórmula del indicador proporcionada el 100% de los funcionarios que regresaron al trabajo después de terminar el permiso parental y que 12 meses después siguen siendo funcionarios.

Tasa de regreso al trabajo=

Cifra total de empleados que han regresado al trabajo después del permiso parental

Cifra total de empleados que deben regresar al trabajo después del permiso parental

x 100

Salud y Seguridad en el trabajo

Equipo Promotor de Salud y Seguridad Ocupacional

EPSSO
Equipo Promotor de Salud y Seguridad Ocupacional

Es un ente dinamizador en materia de prevención de riesgos laborales, que vela por el cumplimiento de las normas de salud y seguridad en la empresa y a la vez aboga por los derechos laborales de los trabajadores.

Vela por el cumplimiento de las disposiciones legales de Salud y Seguridad Ocupacional.

Notifica condiciones de riesgo que se hayan identificado para su debida corrección.

Colabora con actividades de información y motivación sobre la prevención de riesgos laborales.

Inspecciona instalaciones y centros de trabajo a fin de verificar condiciones de seguridad.

Es un canal de consulta y recepción de inquietudes de los trabajadores en temas de salud y seguridad.

Este equipo está conformado en respeto de lo estipulado en el Reglamento de Comités de Salud Ocupacional, que solicita que en los centros de trabajo ocupados por más de 10 personas en forma permanente, se establezca al menos una comisión, conformada por igual número de representantes del patrono y del trabajador.

M I E M B R O S

- DIANA HERNÁNDEZ**
Edificio Redes EE
- CHRISTOPHER CAMACHO**
Edificio Sur
- CARLOS MIRANDA**
Edificio Sur
- DIEGO VARGAS**
Edificio Sur
- JUAN DIEGO BOLAÑOS**
Edificio Las Altas
- JESÚS QUESADA**
Edificio Agua Potable
- HUGO SÁNCHEZ**
Edificio Residuos
- INGRID RODRÍGUEZ**
Edificio Administrativo
- JANNIETH GONZÁLEZ**
Edificio Administrativo
- GILBERTH GONZÁLEZ**
Edificio Administrativo

esph

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 miembros 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 definidos 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	612	90.40%
Carrillos	22	3.25%
Tacares	16	2.36%
Los Negros 1	16	2.36%
Los Negros 2	11	1.62%
Total	677	100%

* $(\text{Total de procesos de la ESPH} / \text{Total de procesos cubiertos con el SGI}) \times 100$

** $(\text{Total de trabajadores representados por la EPSSO} / \text{total de personal ESPH}) \times 100$

Accidentabilidad

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

	Femenino	Masculino	Heredia	Tacares	Los Negros	Carrillos
Caídas a distinto nivel	4	7	10			1
Arco eléctrico		1	1			
Golpes/Cortes por objetos/Herramientas		19	18	1		
Caídas al mismo nivel	3	7	10			
Atrapamientos por o entre objetos	1	7	7		1	
Carga física por posturas inadecuadas		1	1			
Proyección de fragmentos o partículas		6	6			
Vuelco/Colisión de vehículos		4	3			1
Caída de objeto en manipulación						
Choque contra objetos inmóviles		1	1			
Ataque de animales/plagas		2	2			
Carga física por manejo de cargas		9	9			
Movimientos repetitivos		1	1			
Contacto eléctrico indirecto		1	1			
Otros		2	2			
Total	8	68	72	1	1	2

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	23	1	21				1		2
No INS	7	45	7	43	1					
Total	8	68	8	64	1			1		2

Tasa de frecuencia de accidentes (TFA)

$$\text{TFA Empresarial} = (76 / (1.789.810,04)) * 1000000$$

$$\text{TFA Empresarial} = 42.46$$

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

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	32	412981.58	77.49
Mercadeo y Servicio al Cliente	8	210547.24	38.00
Energía	16	506835.95	31.57
Agua Residual	9	129331.12	69.59
Telecomunicaciones	1	77618	12.88
UEN TIC	0	64032	0
Procesos Estratégicos y Soporte Operativo	10	38864.15	274
Total	76	1789810.04	42.76

Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP)

Tasa de incidencia de enfermedades profesionales	Sexo		Región			
	Femenino	Masculino	Heredia	Tacares	Los Negros	Carrillos
TIEP	1.92	25.70	26.59	0.15	0.30	0.59

$$\text{TIEP Empresarial} = (187 / (677)) * 100$$

$$\text{TIEP Empresarial} = 27.62$$

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

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. Entre noviembre 2018 y octubre 2019 los 76 accidentes registrados dieron lugar a 1409 días perdidos (TDP).

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

$$IG = (1409 / (1.789.810,04)) * 1000$$

$$IG = 0.79$$

Se están perdiendo 0.79 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.
- Los días perdidos empiezan a regir después del día en que ocurrió el accidente.

Tasa de absentismo laboral (TAL)

Salud Ocupacional no dispone de datos de absentismo laboral, dicha información la administra Gestión y Desarrollo Humano.

Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional para todos los empleados

No se registran muertes ni enfermedades cuyo origen es laboral.

En relación a los contratistas, Salud Ocupacional no recibe reportes sobre accidentes ni enfermedades profesionales. Se solicita expresamente en la inducción a contratistas que se reporten los accidentes graves, pero durante el período en estudio no se recibieron reportes.

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

**Índice
Gravedad I.G**

$$\frac{\text{Número de jornadas perdidas}}{\text{Número de horas trabajadas}} \times 1000$$

**Índice
Frecuencia**

$$\frac{\text{Número de casos (mes o año)}}{\text{Número de horas trabajadas (mes o año)}} \times 1.000.000$$

**Índice
Incidencia**

$$\frac{\text{Número de casos (mes o año)}}{\text{Número de trabajadores promedio (mes o año)}} \times 1000$$

Enfermedades ocupacionales

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 los negocios de Energía, Agua Potable, Residuos y Servicio al Cliente y Mercadeo.
- Osteoartrosis 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
- La Paroditis por los trabajos realizados en cárceles por parte del personal de Telecomunicaciones.

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 Residuos; exposición a ruido a los trabajadores de las plantas hidroeléctricas (hipoacusia), y a todos los puestos operativos y administrativos con riesgo de lesiones musculo esqueléticas.

En la ESPH no existen acuerdos documentados a la fecha con sindicatos que contemplen temas de SYSO.

• Programa Entornos Laborales Saludables

De forma conjunta con el personal del área de Salud de Cubujuquí, este año se brindó a 84 trabajadores dicho programa, el cual bajo la modalidad de sesiones participativas que tenían como objetivo promover conocimiento y prácticas saludables que propicien el mejoramiento de las condiciones de vida de la población, para ello se abordaron diversas temáticas: Estilos de vida saludables, alimentación saludable, actividad física y salud mental.

Además, se trabajó de forma conjunta con la fisioterapeuta para realizar sesiones de ejercicios y fortalecer el concepto de hábitos de vida saludable con el personal.

• PITS (Prevención de Incidentes Trabajando Seguro)

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

Durante el periodo del informe, 42 funcionarios aprobaron el programa.

• Charlas

Se brindaron charlas y se impartieron talleres en temas como: Causas más frecuentes de incapacidad, Aclimatación, Seguridad en Soldadura, Ejercicios de propiocepción para Brazo, Taller de rescate en zanjás, riesgo biológico, uso de equipo protección personal, prevención de lesiones de muñeca, Protocolos y actuación ante emergencias, Posturas de trabajo, entre otros.

• Brigadas:

Actualmente la Brigada de la Empresa está conformada por 44 colaboradores, tanto de Heredia como de las diferentes plantas de Generación. Como parte del proceso de formación y consolidación se realizan sesiones de trabajo teórico-prácticas, este año se abordaron temas tales como: Atención de conatos de incendio, Revisión Primaria, Casos Médicos, Uso de Férulas e Inmovilización. Así mismo, se realizaron ejercicios de simulación con el personal, simulacros y participación en actividades de logística empresarial.

• 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 253 dosis. Así mismo se vacunó personal en riesgo por Paroditis.

• Feria de la Salud

Durante un mes se realizaron diversas actividades para promover la salud de los colaboradores, charlas, talleres, exámenes de sangre, ultrasonidos, electrocardiogramas, audiometrías, exámenes de la vista y consulta de fisioterapia. Así mismo, desde el consultorio médico se promovieron y realizaron consultas Ginecológicas y consultas para evaluación de próstata con el Urólogo.



Horas de capacitación para el tema la seguridad y la salud ocupacional

Horas coordinadas	Participantes	Tiempo total impactado en capacitación
85	1073	4316,5 horas

Programas para mejorar actitudes de los empleados y programa de ayudas de los empleados

Proyecto de Preparación para una nueva etapa de mi vida (Jubilación)

A cargo de Gestión y Desarrollo Humano, la ESPH tiene desde el 2007, un proyecto de preparación para la jubilación de los trabajadores, como una iniciativa de Recursos Humanos de preparar a los funcionarios mayores de 55 años, administrativos y operativos, con una serie de charlas relativas al proceso que van a vivir durante la jubilación. La iniciativa fue aprobada por la Junta Directiva mediante el acuerdo JD-007-2007.

El cronograma comprende charlas de febrero a noviembre 2007, en las cuales asistieron un promedio de 22,4 funcionarios.

El costo total del proyecto es de 1.071.450, incluye alimentación, alquiler de mesas, manteles, entre otros. Las charlas fueron impartidas por tres funcionarios de la CCSS, de forma gratuita, la mayoría de estas impartidas por la Licda. Silvia Castaing, Trabajadora Social de la Sucursal de Heredia, el Doctor Eli Chaves, Jefe de Geriátrica del Hospital Calderón Guardia y la Licda Fanny Zumbado, Nutricionista del Hospital de Heredia, las cuales incluían material didáctico, desayuno y actividades de grupo. Dos de las charlas se impartieron para los pre jubilados y un familiar ya que la charlas fueron enfocadas al jubilado-su familia y nutrición.

La evaluación de los charlistas y del programa en general obtuvo un promedio de 98.7%, considerado como excelente y entre los aspectos que más le agrado a los participantes están:

1. Aprendieron nuevos modos de enfrentar la jubilación
2. Aprendizaje muy bueno
3. Excelente iniciativa de la ESPH S.A.
- 4 Excelente coordinación
5. Los charlistas se adaptaron al nivel del grupo, fueron claros en sus explicaciones

Entre los aspectos negativos mencionaron que debía haber más participación de la administración.

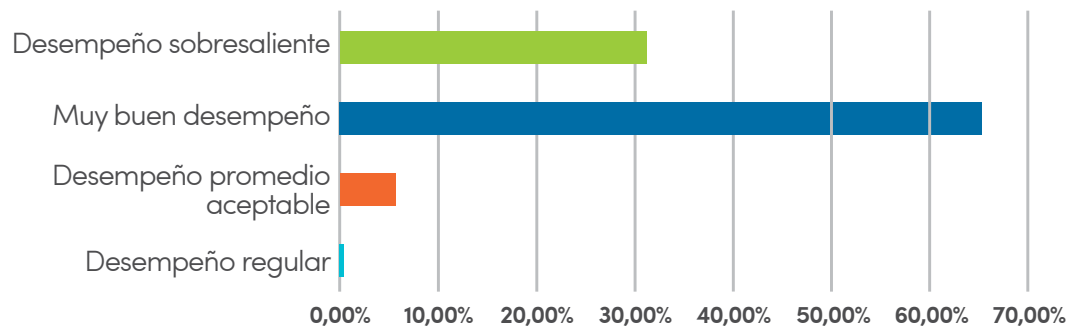
Por lo anterior y en virtud de la participación de más del 50% de la población meta y la alta satisfacción tanto de las charlas como de los charlistas, afirmamos que el programa del 2007, fue un éxito. **28 funcionarios están dentro de este programa actualmente.**

Evaluaciones del desempeño

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

Categorización del **desempeño de los funcionarios de la ESPH** período 2018

Género	Cantidad	Porcentaje
Femenino	125	21.51%
Masculino	456	78.49%
Total	581	100%



Categoría laboral	Cantidad	Porcentaje
Administrativo	268	46,13%
Operativo	188	32,36%
Técnico-Administrativo	44	7,57%
Técnico-Operativo	81	13,94%
Total	581	100%

Cantidad de evaluaciones ejecutadas	567
Cantidad de evaluaciones a ejecutar	581
Porcentaje de ejecución	97,59%

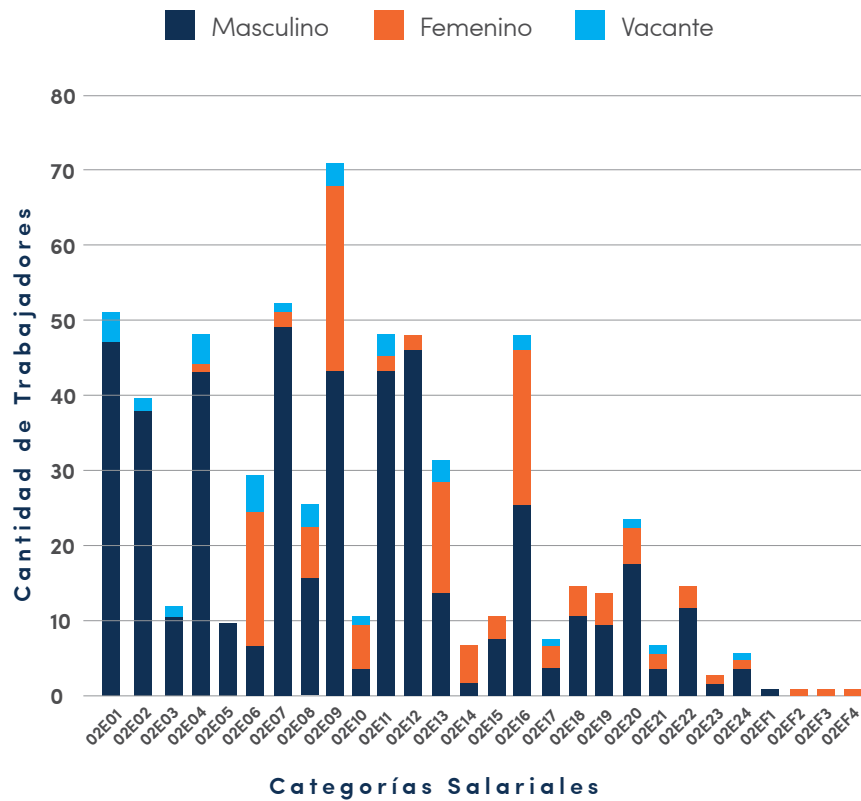
Diversidad órganos de gobierno y empleados

Junta Directiva

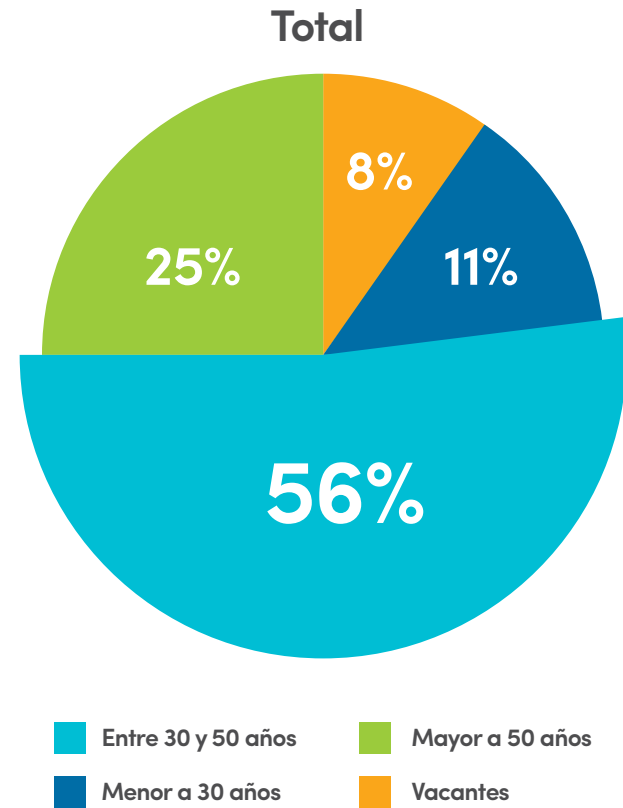
Género	Mujeres	Hombres
Menores de 30 años	0	0
Entre 30 - 50 años	0	3
Mayores 50 años	0	2

Trabajadores

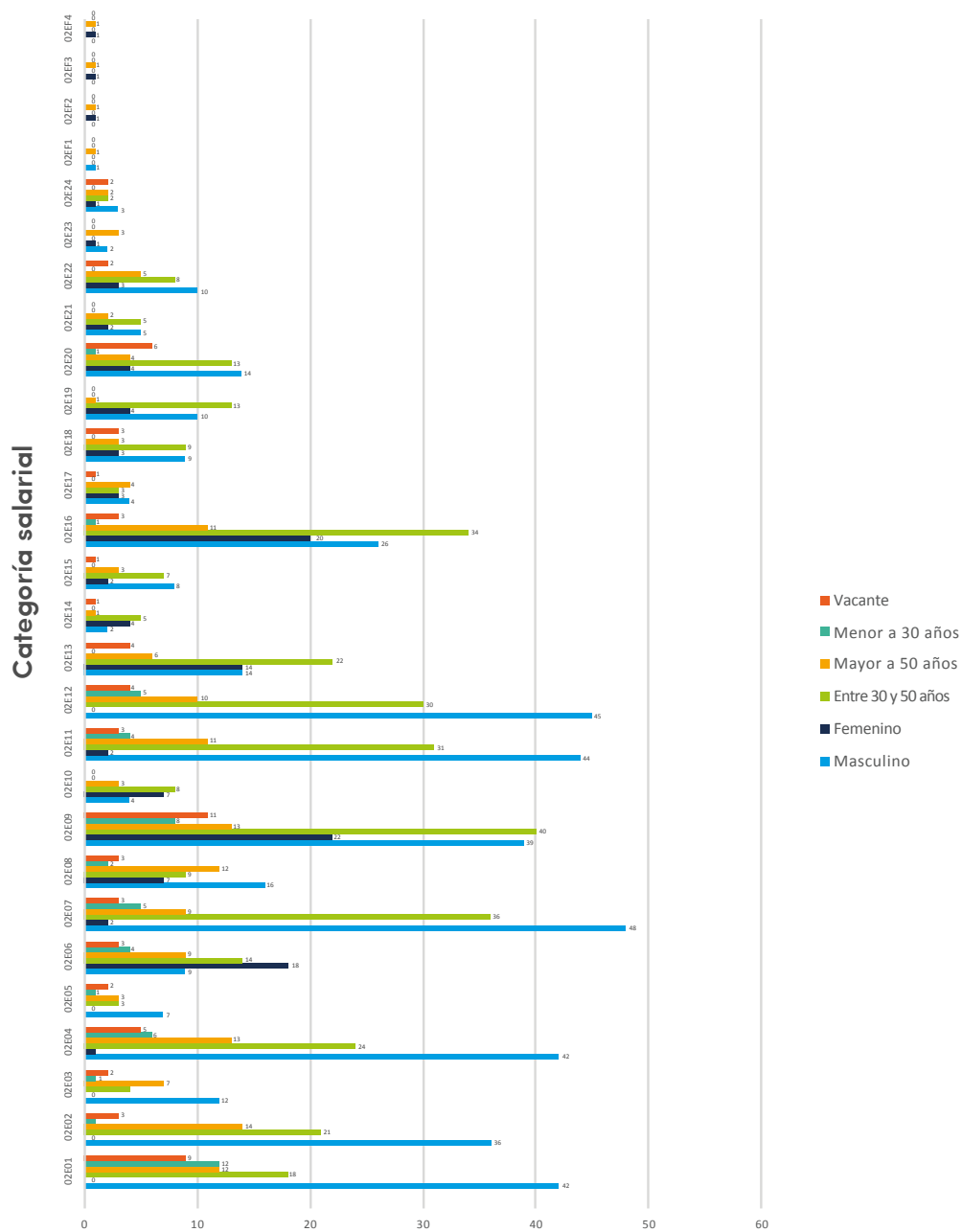
Trabajadores Contratados por Género por Categoría Salarial



Trabajadores ESPH por Rango de Edad



Trabajadores contratados por Categoría Salarial, Genero y Rango de Edad



Casos de discriminación

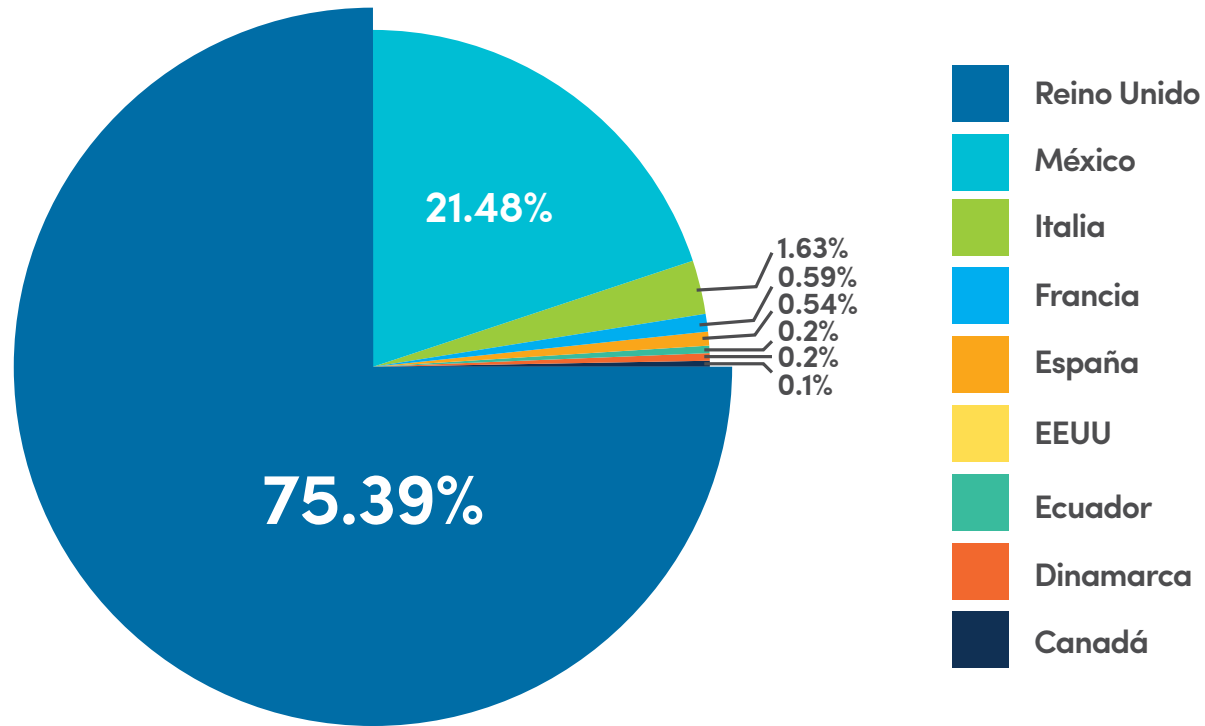
En el periodo del informe, la ESPH no ha tenido ningún caso de discriminación registrado. Se considera que esto puede ser reflejo de los esfuerzos que la ESPH ha realizado en el tema de la promoción de los Derechos Humanos, divulgación y promoción del Código de Ética.

Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo

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.





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.

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 a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva.
- Se utilizan la norma de "Relación con Proveedores y Contratistas del Sistema de Gestión Integral".

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>

Formación a personal de seguridad

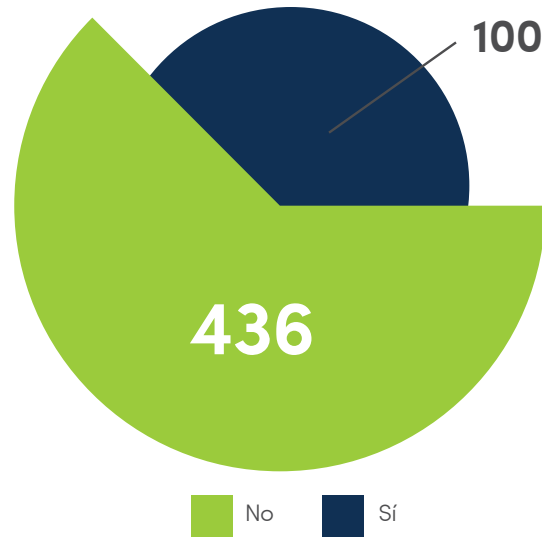
En el mes de mayo la ESPH inició una nueva contratación para el servicio de Seguridad, a partir de junio inicio el proceso de transición para todo el personal y su relación contractual con la ESPH. Ya se tiene para el primer trimestre del 2020, un plan de capacitación y formación en temas relacionados a políticas y procedimiento en temas sobre derechos Humanos, con el objetivo de atender este apartado.

Evaluaciones de impactos sobre los Derechos Humanos

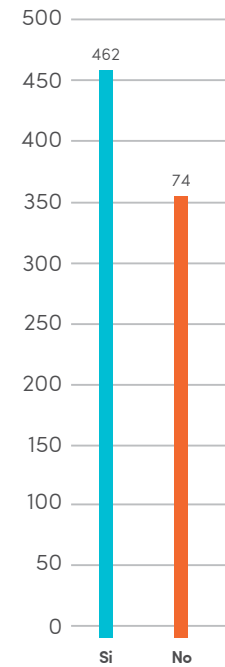
Como parte de su Responsabilidad Social y el tema del respeto por los Derechos Humanos, las empresas deberían evitar ocasionar impactos negativos en los derechos de otros y remediar esos impactos en caso de que ocurran.

Para conocer el cumplimiento de esto, por parte de la ESPH, en el mes de abril, la ESPH aplicó una verificación de cumplimiento de los derechos humanos con sus trabajadores tanto operativos como del área administrativa.

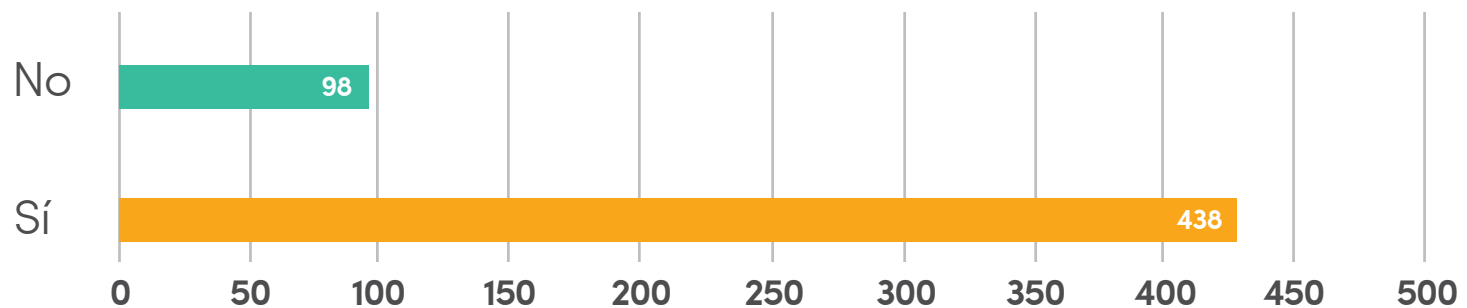
Conoce, si en la empresa se ha dado algún tipo de discriminación por raza, color, religión, género, orientación sexual, estado civil, nacionalidad, discapacidad, o cualquier otra.



Se fomenta en la empresa o en su equipo de trabajo un ambiente laboral de respeto e igualdad.



Ha recibido alguna charla, taller o información sobre el tema de Derechos Humanos.



Proceso de Formación Ética

Durante el periodo en estudio, se destinaron **46 horas de formación en el tema ética**. Participaron del proceso de formación: **326 trabajadores**.

Durante el mes de octubre del 2019, el Comité Gestión de la Ética llevó a cabo actividades de capacitación, charlas y espacios de reflexión, en el marco de la celebración del Mes de la Ética, cuyo lema fue: “ESPH donde ser ético depende de mí”.

Durante ese mes de octubre se llevaron a cabo talleres, cine foro, charlas y diferentes actividades con el objetivo de fortalecer el marco ético empresarial.



Derechos Humanos

En la ESPH estamos comprometidos a administrar nuestras labores garantizando el respeto por los Derechos Humanos hacia las partes interesadas.

Por lo anterior se promueve una cultura de respeto e igualdad de oportunidades para todas las personas, erradicando la discriminación en todos sus ámbitos para garantizar el cumplimiento y el respeto de los derechos humanos.

Durante el periodo en estudio se hicieron tres talleres sobre Responsabilidad Social, en donde se desarrollaba el tema de los Derechos Humanos, dirigido al personal de nuevo ingreso en el último periodo y a funcionarios de Plantas Hidroeléctricas Jorge Manuel Dengo y Tacares.

Otro de los cursos para fomentar el respeto y la igualdad, fue el promovido por INTEGRARSE (Integración Centroamericana por la Responsabilidad Social Empresarial denominado "Caminando hacia la igualdad: Por un servicio inclusivo y seguro para la población LGTB".

Este curso virtual, permitió a los participantes conocer sobre la importancia de crear espacios institucionales inclusivos y seguros para la población LGBTI, esto porque aún con la existencia de instrumentos, tratados internacionales, legislación y políticas públicas, las personas LGBTI aún siguen siendo discriminadas en las instituciones.



Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre Derechos Humanos o sometidos a evaluación de Derechos Humanos

En total, el Proceso de Administración de Contratos y Gestión de compras, tramitó durante el periodo en estudio un total de 14 acuerdos de inversión significativa, donde se ha tomado en consideración en su análisis, variables vinculadas a los derechos humanos. Por lo tanto, en el 100% de acuerdos y contratos de inversión significativos se han incluido cláusulas sobre derechos humanos.

La ESPH, entiende por acuerdos de inversión significativos, toda aquella contratación de bienes o servicios que supere la cuantía de los \$ 150.000.00, clasificados en procesos de contratación, secundaria, primaria y mayor. Se excluyen aquellos procesos de contratación, declarados desiertos o infructuosos.

Evaluación y criterios de selección de proveedores

Cantidad de proveedores activos el periodo	2830
Cantidad de proveedores evaluados en el periodo	208
Porcentaje de proveedores evaluados	7,35

El 7.35 % de los proveedores, fue evaluado proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo a los criterios sociales.

Prácticas justas de operación

Promover la responsabilidad social en la cadena de valor

Durante el periodo de análisis, fueron evaluados 40 Proveedores, verificando el riesgo potencial o real de más de 11 impactos sociales negativos significativos en la cadena de suministro.

Producto de la evaluación, se identificó que 28 proveedores, cuentan con al menos un riesgo de impacto social negativo (potencial o real) 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 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 cuentan con un plan de capacitaciones.
- Proveedores que no cuentan con un 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.

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

Privacidad del cliente y pérdida de datos

El proceso de Servicio al Cliente y Mercadeo maneja la mayor cantidad de la información de los clientes de la ESPH, desde la plataforma de servicios que es el primer contacto que tiene la Empresa con el cliente.

Para reclamaciones relativas a violaciones de la privacidad del cliente y perdidas de datos, se pueden canalizar por medio de Fiscalización de Servicios.

A raíz de la aprobación de la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, se establecen las diferentes obligaciones que tienen todas las personas físicas o jurídicas– públicas o privadas– que tengan bases de datos de carácter personal. Por ello la ESPH viene realizando esfuerzos para el cumplimiento de ésta.

A la fecha de este informe, la ESPH no ha identificado ningún reclamo de violaciones de privacidad.

Gira técnica

Participación de la mujer en carreras de ciencia y tecnología



Comprometidos con la inclusión y el reconocimiento del aporte de la mujer en el área técnica, la ESPH formó parte de la primera gira técnica para estudiantes de ingeniería, promocionada por la Universidad de Costa Rica (UCR) y el grupo de Mujeres en Ingeniería, (WIE por sus siglas en inglés, de la IEEE), orientado a promover la participación de la mujer en todas las carreras de ciencia y tecnología (STEM).

La gira se llamó **“Entendiendo la distribución eléctrica desde una perspectiva femenina”**. Para el 2020 la ESPH seguirá apoyando estas iniciativas que buscan brindar oportunidad de empoderamiento y crecimiento a las mujeres, seguir potencializando el papel de las mujeres en la sociedad, la igualdad de género, al igual que el respeto por el ambiente o la defensa de los derechos humanos, como parte de la Responsabilidad Social, debe ser parte de los objetivos sociales que las empresas deben asumir y fomentar.

Apoyo a Asociación PROPARQUES



La ESPH se unió a la campaña de la Fundación PROPARQUE, y se convirtió en centro de recolección de tapas plásticas para crear “madera plástica”, para la elaboración de rampas y pasarelas para que las personas en silla de ruedas puedan acceder hasta la playa y así **convertir al Parque Nacional Cahuita en la primera playa accesible de Costa Rica.**

Periodo	Cantidad (kilogramos)	Fecha de entrega
Setiembre-October 2018	27.05	21/10/2018
October-Noviembre 2018	61.35	30/11/2018
Diciembre 2018-Febrero 2019	210	01/02/2019
Febrero-Mayo 2019	273.17	03/05/2019
Junio-Julio 2019	85.05	05/07/2019
Julio-Agosto 2019	232.05	02/09/2019
October-Diciembre 2019	165	04/12/2019
Total	1054.12	

¡Nos vestimos de azul!



La ESPH se unió en el mes de abril 2019 a la campaña Mundial de Concienciación sobre el Autismo, en apoyo a las familias heredianas que pertenecen a la Fundación Mariposa Azul y que dentro de su núcleo familiar tienen algún miembro con el Trastorno TEA.

Mariposa Azul, busca educar, sensibilizar y concientizar a la población sobre este trastorno.

- La ESPH abrió las puertas de la Plataforma de Servicios, para que representantes de la Fundación brindaran información a sus clientes, sobre el autismo, como una forma de educar, sensibilizar y concientizar.
- Además, se coordinó una charla sobre el trastorno del espectro autista, dirigida al personal de atención al cliente, representantes del Comité de Responsabilidad Social y miembros de la Comisión Inclusión Laboral de la ESPH.



- ESPH participó de la marcha del Día Mundial del Autismo, con el objetivo de concientizar a la sociedad y promover la inclusión social de las personas con trastorno del espectro del autismo y contribuir a visibilizar una imagen real y positiva de estas personas, así como su realidad, necesidades y capacidades.
- Nuestra empresa promovió un cine Foro con la película "After Thomas", basada en el libro "A Friend Like Henry" (Un amigo como Henry). Muestra la historia de Dale, un chico con autismo, quien, en su día a día, se enfrenta a diferentes retos.



Aniversario N° 20 del Club de Amigos de la ESPH


La ESPH celebró los 20 años del Club de Amigos. Con esta celebración suman muchos encuentros, cargados de sonrisas y mucho aprendizaje para los más pequeños de la casa. El objetivo del Club de Amigos, es dejar un mensaje positivo en los hijos e hijas de los trabajadores, además de fomentar en ellos mayor conciencia ambiental, reforzar valores, así como incentivarles a respetar los derechos de todas las personas sin ningún tipo de discriminación.





esph 



 +506 2562-3774

 info@esph-sa.com

 Esph Heredia

 www.esph-sa.com