

¿Solamente se pueden cancelar los recibos vencidos en la Plataforma de Servicios?

La ESPH ha dispuesto cajas recaudadoras donde usted puede cancelar sus recibos: Banco San José, Banco Davivienda, BNCR, BCR, Coopenae RL, Servi-más, Farmacias Fishel, Palí, Más x Menos, Walmart, Mega Super, Automercado Heredia, Caja El Popular (San Isidro), Súper Chacón (San Isidro), Super Salas, Super El Marino, Banco Crédito Agrícola de Cartago, Maxi Palí.

## Plataforma de Servicios



Se define como el lugar dispuesto por la ESPH para la atención de usuarios y realización de trámites.

## Oficinas regionales



Son oficinas donde se pueden realizar los mismos trámites que en la Plataforma de Servicios con la excepción del convenio de pago y la cancelación de recibos solo por medio de tarjeta.

## Preguntas frecuentes.



¿En qué ha reforzado la ESPH la atención en Plataforma de Servicios con relación a la Ley 7600?

Se cuenta con servicios sanitarios adecuados para necesidades especiales, diseño de los puntos de

atención de manera accesible. El personal en Plataforma cuenta con capacitación en LESCO y se cuenta con una caja especial con el fin de facilitar el acceso a nuestros servicios.

¿Qué hacer si se incumple alguna de las características del servicio expuestas anteriormente?

La ESPH cuenta con una Contraloría de Servicios a disposición de los usuarios, en la cual se atenderán quejas, consultas, solicitudes y sugerencias en referencia a la prestación de servicios por parte de la institución.

Si como usuario considera que se ha incumplido con las disposiciones anteriores, no recibió un trato adecuado o bien requiere de una respuesta más detallada a alguna consulta planteada pueden contactar a la Contraloría de Servicios por medio telefónico, personal o electrónico.



☎ 2562-3773 / 2562-3776 / 2562-3799 / Fax: 22383149  
✉ [contraloria.servicios@esph-sa.com](mailto:contraloria.servicios@esph-sa.com)  
🌐 [www.esph-sa.com](http://www.esph-sa.com)

# Carta de Compromiso Atención en la Plataforma de Servicios y Oficinas Regionales



## Características:



La atención que se brindará en la Plataforma de Servicios cuenta con los siguientes atributos:

1. **CONFIABILIDAD:** Nuestros colaboradores están debidamente capacitados para darle atención oportuna a sus consultas y gestiones.
2. **SEGURIDAD:** La ESPH cumplirá con los requerimientos necesarios para la prestación del servicio en un ambiente seguro, para el personal y los usuarios.
3. **CONFIDENCIALIDAD:** La información brindada por el usuario es de uso exclusivo de la ESPH y no será facilitada a terceros sin previa aprobación del cliente.
4. **COMPETENCIA:** Los funcionarios que atienden en la Plataforma de Servicios, poseen las capacidades necesarias para realizar la adecuada atención de sus trámites y consultas, estos brindarán únicamente información oficial.
5. **ACCESIBILIDAD:** La atención en la Plataforma de Servicios se brinda en horario de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 3:45 p.m.. La atención en las oficinas regionales tiene el siguiente horario: oficina regional San Isidro: de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 md. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m. oficina regional San Rafael: martes y jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m.d. y de 12:45

p.m. a 4:45 p.m., central telefónica: 2562-3774.

6. **AMABILIDAD Y CORTESÍA:** El personal administrativo de la ESPH le atenderá acorde a las normas de cortesía y respeto comúnmente aceptadas.
7. **COMUNICACIÓN:** Los requisitos para la ejecución de trámites están a disposición de los clientes y usuarios en la Plataforma de Servicios de la ESPH sitio [www.esph-sa.com](http://www.esph-sa.com), centro de llamadas 2562-ESPH (2562-3774).
8. **TRANSPARENCIA:** El personal de la ESPH se encuentra debidamente identificado y/o uniformado. Los funcionarios solo están autorizados a brindar información oficial sobre los trámites solicitados y no tienen permitido el cobro de montos diferentes a los descritos en este documento para el servicio en cuestión.

## Compromiso de mejora



La ESPH busca constantemente la satisfacción de sus clientes y usuarios, por lo que la implementación de mejoras en la prestación de sus servicios es parte del quehacer institucional. Mediante el monitoreo periódico por medio de diferentes herramientas, somos capaces de detectar el cumplimiento de nuestros estándares y determinar nuevas necesidades de nuestros clientes. Sus comentarios y sugerencias son de suma importancia.

## Compromiso ambiental



La ESPH presta sus servicios en armonía con el ambiente, por medio del control de sus operaciones y la minimización del impacto negativo.

## Preguntas frecuentes



¿Qué tipo de trámites se realizan en la Plataforma de Servicios?

En esta pueden solicitarse servicios nuevos de acueducto, energía eléctrica, alcantarillado sanitario; efectuar el pago de recibos, consultas sobre historial de consumo, el reporte de averías, entre otros.

¿Dónde se localiza la Plataforma de Servicios?

Plataforma de Servicios: Localizada en Heredia Centro, Calle 1 Avenida 10.

Oficina regional de San Isidro: Ubicada en las instalaciones de la Municipalidad de San Isidro.

Oficina regional de San Rafael: San Rafael, de la Iglesia de San Josecito 100-O 200-N 100-O y 75-N.