

**ENSO**

Grupo·epm

## **Informe de Sostenibilidad 2018**

Comunicación sobre el Progreso  
Pacto Global de Naciones Unidas

Ciudad de Panamá, Panamá – julio 2019

## Índice

|  |             |
|--|-------------|
| <b>I. Mensaje del Presidente Ejecutivo</b>                               | <b>3</b>    |
| <b>II. Acerca de este informe</b>  | <b>4</b>    |
| <b>III. Nuestra Empresa</b>  | <b>5-10</b> |
| A. Quienes somos   |             |
| B. Valores   |             |
| C. Cobertura   |             |
| D. Desarrollo Sostenible   |             |
| E. Compromisos y Reconocimientos   |             |
| <b>IV. Gestión Financiera</b>  | <b>11</b>   |
| <b>V. Gestión del Negocio</b>  | <b>12</b>   |
| A. Iluminación   | <b>12</b>   |
| B. Educación en consumo responsable                                      | <b>13</b>   |
| C. Acceso y Comprabilidad de la energía                                  | <b>14</b>   |
| D. Calidad y seguridad del servicio                                      | <b>16</b>   |
| E. Formación y empleo  | <b>18</b>   |
| F. Atención al cliente   | <b>22</b>   |
| G. Cadena de valor, contratación responsable<br>y derechos humanos       | <b>24</b>   |
| H. Transparencia y apertura en comunicación<br>con los grupos de interés | <b>25</b>   |
| I. Cuidado del Ambiente  | <b>29</b>   |
| <b>VI. Nuevos Negocios</b>   | <b>36</b>   |

## **Mensaje del Presidente Ejecutivo**

En ENSA nos sentimos orgullosos de los resultados obtenidos en la gestión del 2018, y es que hemos acompañado a Panamá en cada paso dado en ese año tan importante, con nuestros más 550 profesionales que continuaron iluminando vidas con buena energía, consolidándonos como empresa innovadora y a la vanguardia en búsqueda de nuevas y mejores soluciones para nuestros clientes en lo que al servicio de energía eléctrica se refiere.

Le presentamos nuestro Informe de Sostenibilidad que tiene como temas prioritarios los aspectos materiales para nuestros grupos de interés, reafirmando así nuestro compromiso con los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, bajo el paraguas de los siguientes temas: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

En esta comunicación de progreso para el Pacto Global también definimos el impacto que nuestros asuntos materiales tienen sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Es así como nos enorgullece relatar que ENSA fue reconocida con el Premio a la Excelencia Ambiental por su proyecto piloto de Gestión de la Demanda como una estrategia de innovación tecnológica para la reducción de la demanda de energía eléctrica de grandes clientes en Panamá. Además, por 12 años consecutivos mantenemos nuestra calificación de riesgo por Fitch Ratings de BBB con grado de inversión.

En 2018 nos enfocamos en proyectos en la provincia de Colón como la inauguración de 2 nuevos centros de atención: uno en Costa Arriba y otro en la Costa Abajo para llegar a más clientes, instalamos tres generadores de respaldo para garantizar el servicio en áreas remotas e instalamos paneles solares en nuestras oficinas administrativas de Arcos Iris. Además, pusimos en marcha nuestra primera subestación encapsulada en el área de Costa del Este que no solo nos ayudará a mejorar nuestro servicio en la zona, sino que es amigable con el ambiente.

Estos esfuerzos y muchos más impulsan el logro de nuestros objetivos de negocio colocando la Sostenibilidad como centro de toda nuestra estrategia para el crecimiento y optimización de las operaciones, permitiéndonos ampliar nuestra cobertura y brindar un servicio de calidad a todos nuestros clientes.

**Esteban Barrientos Moreno**

Presidente Ejecutivo

## **II. ACERCA DE ESTE INFORME**

Nuestro informe de Sostenibilidad contiene los programas y logros en materia de desarrollo sostenible.

El contenido y estructura de este informe se basa en los ejes de acción o temas materiales definidos por nuestra organización y grupos de interés y corresponde al período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre del año 2018. Para cada tema material, hacemos referencia a los Objetivos de Desarrollo Sostenible que apunta nuestra labor.

Los principales indicadores están plasmados según cada tema material y tienen en seguimiento de avance para el 2019.

Este informe fue consolidado por la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Corporativas con el apoyo de todas las áreas de la organización responsables del relacionamiento con los grupos de interés y conedores de la gestión empresarial.

### III. NUESTRA EMPRESA

#### Quiénes somos

Una empresa filial del Grupo EPM, encargada del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica en la República de Panamá. En calidad de monopolio regulado a través de un contrato de concesión, ENSA brinda el servicio en el sector Noreste de la provincia de Panamá, las provincias de Darién y Colón, la Comarca Guna Yala y las Islas del Pacífico.

La actividad de comercialización y distribución que realiza ENSA dentro de su área de concesión se rige por el contrato suscrito entre ENSA y el Estado panameño, el cual es dueño del 48.3% del capital accionario, siendo EPM dueño del 51.16% y antiguos trabajadores de la empresa existente previa a la privatización del 0.7% restante. La concesión tiene una duración de 15 años, desde el año 2013 en que fue suscrito, hasta el año 2028.

#### Misión

Somos una empresa de servicios energéticos en continua evolución que ofrece a nuestros clientes un portafolio de servicios públicos y negocios afines de alta eficiencia y calidad. Nos caracteriza una cultura de alto desempeño comprometida con el desarrollo sostenible y la creación de valor para todos nuestros grupos de interés.

#### Visión

Empresa modelo reconocida por la calidad y confiabilidad del servicio que brinda y por su contribución al desarrollo sostenible de Panamá.

#### Valores

**Transparencia:** el sujeto ético sabe que sus actos no valen solo por el efecto o resultado que producen, sino por la legitimidad que la sociedad les imparte sobre la base de juzgar su finalidad, el proceso de su ejecución en términos del acatamiento de las reglas a las que ha de someterse, y la completa información que permite juzgar acerca de ello. Cada acción está enmarcada por los fines de la sociedad, las reglas de distintos niveles creadas por esta y las expectativas que el Grupo EPM genera para los demás miembros de la sociedad, mediante comunicación oportuna, veraz y completa.

**Calidez:** la atención de las necesidades de cada uno en términos de empatía, respeto y amabilidad es la base del servicio que ofrecemos y el compromiso que asumimos en frente de cada miembro de la sociedad. No discriminamos, ni

prejuzgamos acerca de nadie por sus condiciones particulares ni en función de la relación que mantenemos con ellos.

**Responsabilidad:** conocemos el papel que nos compete en términos económicos, sociales y ambientales; sabemos que ello implica el manejo de recursos que pertenecen a los miembros actuales de la sociedad, pero también a las generaciones futuras; en consecuencia, medimos el alcance de cada acto y asumimos las consecuencias que ellos suponen para garantizar que nuestra participación en la sociedad sea valiosa y reconocida.

### **Cobertura**

- Nuestra zona de concesión representa 29,200 km<sup>2</sup> o el 39% del territorio de Panamá.
- Atendemos el 40% de cuota de mercado en términos de ventas y el 42% en términos de clientes con 3,339 GWh ventas de energía al año y consumo promedio de 2,799 KWh/mes

### **Infraestructura de negocio**

- 16 subestaciones eléctricas
- 15 sistemas de generación
- 73.62 kilómetros de líneas de alta tensión
- 4,620.49 kilómetros de líneas de media tensión
- 6,928.32 kilómetros de líneas de baja tensión

### **Desarrollo Sostenible**

La Agenda de Desarrollo Sostenible plantea no dejar a nadie atrás. La evaluación de avance de sus 17 objetivos muestra que el ritmo del progreso en muchas áreas es más lento que lo necesario para alcanzar los logros propuestos para el 2030.

Los ODS se crearon en base a los logros de los Objetivos de Desarrollo del Milenio culminados en el 2015, como un llamado de medida a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.

En ENSA estamos comprometidos con el Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) desde el 24 de junio del año 2014, a través del cual, y como empresa distribuidora de energía en Panamá, se compromete con los 10 Principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción, así como contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo de Naciones Unidas por medio del aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS.

A continuación, listamos la alineación de nuestros temas materiales con los principios del Pacto Global:

#### **A. Iluminación**

- **Derechos Humanos, Principio 1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- **Medio Ambiente, Principio 7:** Favorecemos el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

#### **B. Educación en consumo responsable**

- **Derechos Humanos, Principio 1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- **Medio Ambiente, Principio 7:** Mantenemos un enfoque preventivo que favorece el medio ambiente.

#### **C. Acceso y Comprabilidad de la Energía**

- **Derechos Humanos, Principio 1:** Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- **Cuidado del Medio Ambiente, Principio 7:** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- **Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. **Principio 9:** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

#### **D. Calidad y Seguridad del Servicio**

- **Derechos Humanos, Principio 1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- **Anticorrupción, Principio 10:** Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y el soborno.

#### **E. Formación y Empleo**

- **Estándares Laborales, Principio 3:** Apoyamos y respetamos la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- **Principio 4:** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- **Principio 5:** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- **Principio 6:** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

#### **F. Atención al Cliente**

- **Derechos Humanos, Principio 1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- **Anticorrupción, Principio 10:** Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y el soborno.

#### **G. Cadena de Valor y Contratación Responsable**

- **Derechos Humanos, Principio 2:** Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.
- **Estándares Laborales, Principio 4:** Apoyamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- **Principio 5:** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- **Principio 6:** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

#### **H. Transparencia y Apertura en Comunicación con los Grupos de Interés**

- **Derechos Humanos, Principio 1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- **Anticorrupción, Principio 10:** Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y el soborno.

#### **F. Temas materiales y Objetivos de Desarrollo Sostenible**



| Temas Materiales   | Objetivos de Desarrollo Sostenible  |  |   |   |
|--|---|--|---|---|
| 1. Iluminación   | <b>7</b> ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE<br>       |  |   |   |
| 2. Educación en Consumo Responsable                                      | <b>9</b> INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA<br>   | <b>17</b> ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS<br>      |   |   |
| 3. Calidad y Seguridad del Servicio                                      | <b>9</b> INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA<br>   | <b>11</b> CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES<br>      | <b>17</b> ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS<br>   |   |
| 4. Formación y Empleo  | <b>8</b> TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO<br>   | <b>17</b> ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS<br>      |   |   |
| 5. Cuidado del Medio Ambiente  | <b>12</b> PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES<br>       | <b>13</b> ACCIÓN POR EL CLIMA<br>                    | <b>15</b> VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES<br>      | <b>17</b> ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS<br>  |
| 6. Atención al Cliente   | <b>8</b> TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO<br> | <b>16</b> PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS<br> |   |   |
| 7. Cadena de Valor y Contratación Responsable                            | <b>8</b> TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO<br> | <b>16</b> PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS<br> |   |   |
| 8. Transparencia y Apertura en la Comunicación con los Grupos de Interés | <b>11</b> CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES<br>     | <b>16</b> PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS<br> | <b>17</b> ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS<br> |   |
| 9. Acceso y Comprabilidad de la Energía                                  | <b>1</b> FIN DE LA POBREZA<br>                       | <b>7</b> ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE<br>    | <b>11</b> CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES<br> | <b>17</b> ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS<br> |

## Compromisos y Reconocimientos

- Contamos con calificación Internacional BBB por Fitch Ratings desde 2006 reafirmada a la fecha.
- Con el proyecto de Gestión de la Demanda, ganamos el premio a la Excelencia Ambiental organizado por el Ministerio de Ambiente, en la categoría “Empresas con Producción y Consumo Sostenible”.

## IV. GESTIÓN FINANCIERA

El 2018 fue un año lleno de retos para ENSA considerando el moderado crecimiento del consumo de energía de 1.8%, que unido al crecimiento del costo internacional de combustibles, dio como resultado que los Ingresos de Distribución tuvieran un crecimiento de 5.8% en 2018.

A partir de una optimización del gasto, se logra mejora en los indicadores operativos más relevantes, pero alcanzando igualmente un crecimiento del EBITDA de 5.3% para el año y pudiendo tener un crecimiento de la utilidad de 0.7% aún con un nivel de CAPEX anual cercano a B/.60M. Importante reiterar que el 48% de dicha utilidad regresa al Gobierno vía dividendos o en su defecto como mayor valor patrimonial.

| Millones                       | 2018         | 2017         |               |
|--------------------------------|--------------|--------------|---------------|
| <b>Activos</b>                 | <b>690.7</b> | <b>638.6</b> | <b>8.1%</b>   |
| <b>Inversiones CAPEX</b>       | <b>59.6</b>  | <b>80.6</b>  | <b>-26.0%</b> |
| <b>Patrimonio</b>              | <b>163.6</b> | <b>146.5</b> | <b>11.7%</b>  |
| <b>Energía- GWh</b>            | <b>3,399</b> | <b>3,339</b> | <b>1.8%</b>   |
| <b>Ingreso Bruto</b>           | <b>636.8</b> | <b>538.3</b> | <b>18.1%</b>  |
| <b>Ingreso de Distribución</b> | <b>144.8</b> | <b>136.8</b> | <b>5.8%</b>   |

## V. GESTIÓN DE NEGOCIO

### A. ILUMINACIÓN

*Mantenemos la calidad del alumbrado en nuestra área de concesión, contribuyendo a los índices de seguridad de nuestros clientes y población del país que circula por las avenidas.*

En el 2018 nos esforzamos en mantener iluminados a nuestros clientes con un proyecto de mantenimiento preventivo. A continuación, detallamos los principales indicadores relacionados a iluminación o alumbrado público.

| <b>ILUMINACIÓN</b>   | <b>Meta2017</b>                 | <b>Resultado 2018</b>           | <b>Estado</b> | <b>Meta 2019</b>  |
|--|---------------------------------|---------------------------------|---------------|---|
| <b>Iluminación de caminos en áreas pobladas:</b> Mantener la tasa de crecimiento de alumbrado público asociado al crecimiento de clientes residenciales                  | 1 luminaria por cada 4 clientes | 1 luminaria por cada 4 clientes | Logrado       | Mantener la proporción de 1 luminaria por cada 4 clientes |
| <b>Reparación de luminarias dañadas o defectuosas a tiempo:</b> % de reparaciones dentro de los tiempos pactados, 7 días para áreas urbanas y 10 días para áreas rurales | 95%                             | 95%                             | Logrado       | 95%   |
| <b>Iluminar canchas</b> deportivas con el sistema prepago  | 4                               | 4                               | Logrado       | 6   |

En el 2018 instalamos 3,649 nuevas luminarias, aumentando nuestro parque a 117,598. Por otro lado, trabajamos en 4 nuevas canchas y parques prepago: 1 en Panamá y tres en la provincia de Colón.

Culminamos con el proyecto de alumbrado de los corredores Norte y Sur, con la instalación de más de 2,000 luminarias con una *extensión de 40 km y 13 km del Corredor Norte y Sur, respectivamente*. Las luminarias son de tecnología LED, lo que permitirá un ahorro de energía y una disminución del mantenimiento en la iluminación pública.

## B. EDUCACIÓN EN CONSUMO RESPONSABLE

*Promovemos tecnologías y hábitos responsables de consumo de energía, apuntando a la transformación y sostenibilidad de la relación con nuestros grupos de interés, el negocio y el medio ambiente.*

| <b>EDUCACIÓN EN CONSUMO RESPONSABLE</b>  | <b>Meta 2018</b>   | <b>Resultado 2018</b>  | <b>Estado</b> | <b>Meta 2019</b>            |
|--|--|--|---------------|-----------------------------|
| <b>Consumo eficiente de energía:</b> Disminuir la demanda de energía en horario pico, a través de un sistema de gestión de demanda, que se traduzca en beneficios para el país, clientes y distribuidora | Elaborar estudio de factibilidad según recomendaciones del regulador para reformular la propuesta          | Se elaboró estudio de factibilidad y se espera poner plan en marcha el próximo año | Logrado       | Poner plan en marcha        |
| <b>Guardianes de la Energía:</b> programa orientado a concientizar a niños en el uso responsable y eficiente de la energía.  | 900 niños<br>Medir el impacto del programa en los clientes que hayan participado a lo largo de los 15 años | Se atendieron 963 de escuelas primarias  | Logrado       | 250 niños con nuevo sistema |
| <b>Suscripción a factura electrónica</b>   | 85,000   | 82,991   | No Logrado    | 100,000                     |

### Guardianes de la Energía

Este es un programa orientado a concientizar a niños en el uso responsable y eficiente de la energía a través de diversas actividades de aprendizaje: lectura del medidor y la factura de energía, seguridad eléctrica, consejos de ahorro de energía en el hogar y cómo realizar reportes de fallas del servicio a la empresa. Para el 2019 el programa contempla atender a través de Junior Achievement un total de 250 niños y niñas de Panamá y Colón, pero en esta ocasión todos recibirán la capacitación completa.

Con esto, buscamos llegar de forma eficiente a los niños que participan del programa.

## C. ACCESO Y COMPRABILIDAD DE LA ENERGÍA

*Impulsar el acceso a la energía en condiciones seguras, legales y justas a través de soluciones convencionales y alternativas que se adapten a la necesidades y hábitos de consumo del cliente y en consideración a sus capacidades y disposición, con énfasis en la atención de áreas en riesgo social, desde las propias competencias de ENSA o en articulación con otras entidades.*

Iluminar la vida de más personas siempre ha sido nuestro norte, por eso trabajamos de la mano con instituciones como la Oficina de Electrificación Rural (OER), el Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial (MIVIOT) entre otras para brindar el servicio a comunidades que se encuentran en nuestra área de concesión, pero que no cuentan con la titulación de sus tierras.

| <b>ACCESO Y COMPRABILIDAD</b>   | <b>Meta 2018</b>                                  | <b>Resultados 2018</b>                  | <b>Estado</b> | <b>Meta 2019</b> |
|---|---|---|---------------|------------------|
| <b>Universalización del Servicio:</b> llevar luz a comunidades que no contaban con el servicio.   | 768 clientes                                      | 482 nuevos clientes en zonas rurales    | No logrado    | 500              |
| <b>Abordajes Sociales:</b> Sesiones de diálogo comunitario para explicar a comunidades los proyectos de mejoramiento y aseguramiento de la red. | 66 reuniones- impactando 2,000 líderes de familia | 75 reuniones impactando a 1579 familias | logrado       | 72               |
| <b>Clientes Prepago:</b> reportar cantidad de beneficiados con el sistema de energía recargable   | 3,000   | 2800                                    | No Logrado    | 5,000            |

## ***Comprabilidad de energía eléctrica***

Cada vez son más los clientes con sistema de energía prepago, ya que este sistema les brinda la misma calidad de servicio, pero con la opción de comprar la cantidad de energía de acuerdo a su necesidad y economía.

Con programas sociales como Residencial Altos de Los Lagos, logramos brindar el servicio de energía eléctrica a más personas a través del sistema prepago.

### **Centros de pago 24 horas y en línea**

Gracias al trabajo en equipo logramos que los clientes tengan más y mejores accesos a comprar energía o pagar su factura.

En el 2018 logramos la apertura de dos Centros de Atención al Cliente nuevos en la provincia de Colón: 1 en la Costa Abajo y otro en Costa Arriba.

Para el 2019 se contempla la apertura del Centro en Panamá Norte.

| <b>Post pago</b>              | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> |
|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| ATM-cajeros automáticos       | 1,900       | 1,900       | 2,000       |
| Clave pagos                   | 0           | 3           | 4           |
| Rey                           | 69          | 74          | 74          |
| Epago                         | 139         | 145         | 145         |
| Banistmo                      | 45          | 48          | 48          |
| Western Unión                 | 210         | 221         | 221         |
| Paga Todo                     | 12          | 13          | 13          |
| Sucursales y Agencias propias | 9           | 9           | 9           |
| Agentes regionales            | 16          | 16          | 17          |

## ***Luz 24/7***

Llevamos luz a la isla Pedro González con el Proyecto de Electrificación 24/7, a la comunidad de Coclesito en la provincia de Colón.

## D. CALIDAD Y SEGURIDAD DEL SERVICIO

*Garantizamos el suministro de energía en términos de calidad y confiabilidad para cada uno de los clientes del área de concesión y según los requerimientos regulatorios. Cuidamos de manera especial a clientes sensitivos a interrupciones del servicio, ya que la calidad del suministro impacta el desarrollo humano. Por su parte, la seguridad favorece la protección de la vida y la salud de los grupos de interés internos y externos.*

La energía eléctrica es facilitadora de salud, educación y alimentación, declarados universalmente como derechos humanos. Es por ello que nuestro trabajo está orientado a garantizar la calidad y confiabilidad del suministro de energía eléctrica a través de nuestra red de distribución.

| <b>CALIDAD Y SEGURIDAD DEL SERVICIO</b>   | <b>Meta 2018</b>    | <b>Resultado 2018</b> | <b>Estado</b> | <b>Meta 2018</b>    |
|---|---------------------|-----------------------|---------------|---------------------|
| <b>Cantidad de interrupciones del servicio:</b> disminuir la cantidad de interrupciones manteniéndolas por debajo de lo que nos exige la regulación (SAIFI).      | 6.49 Interrupciones | 7.42 interrupciones   | No logrado    | 7.05 interrupciones |
| <b>Duración de las interrupciones:</b> disminuir el tiempo de las interrupciones del servicio manteniéndolas por debajo de lo que nos exige la regulación (SAIDI) | 13.97 Horas         | 12.70 horas           | Logrado       | 12.57 horas         |
| <b>Niveles de voltaje:</b> asegurar la calidad y servicio en los niveles del voltaje que reciben nuestros clientes.   | 95%                 | 96%                   | Logrado       | 95%                 |



|   |             |             |            |  |
|---|-------------|-------------|------------|--|
| <b>Medición Inteligente:</b><br>controlar de forma remota la medición de los clientes que consumen más de 100 kWh   | 31%         | 60%         | Logrado    | 80%                                      |
| <b>Atención de reportes de peligro:</b> minimizar el tiempo en que son atendidos los reportes que recibimos a través de nuestros canales de atención como peligro | 173 minutos | 186 minutos | No Logrado | Mantenerse por debajo de los 186 minutos |

## Cantidad y duración de las interrupciones del servicio

Somos una empresa comprometida en mejorar los tiempos de atención de interrupciones imprevistas apuntando a la confiabilidad del suministro de energía eléctrica. Estas mejoras se reflejan en los indicadores de duración y frecuencia (cantidad) de las interrupciones anuales, denominados SAIDI y SAIFI respectivamente. Mientras menor sea la duración y la frecuencia de las interrupciones, mayor calidad de vida ofrecemos a nuestros clientes.

En el 2018 a pesar de hacer grandes inversiones, factores importantes como la lluvia afectaron nuestro indicador de frecuencia de interrupciones, puesto que tuvimos una estación muy lluviosa y con gran cantidad de eventos eléctricos que afectaron en gran medida el servicio.

Para el 2019 la empresa trabaja en la implementación del Sistema Avanzado de Administración de Distribución (ADMS por sus siglas en inglés) el cual nos permitirá acortar los tiempos de interrupción del servicio eléctrico, incrementar la seguridad de nuestros trabajadores, mejorar la comunicación con los clientes y con el organismo regulador.

## Medición Inteligente

La implementación de medidores inteligentes se realiza de acuerdo a lo establecido en la Resolución AN No.5999-Elect de ASEP y consiste en la instalación de medidores con capacidad de comunicación con el sistema SCADA a clientes con demanda superior a 100 kW. El propósito de esta implementación es conocer en tiempo real las interrupciones del suministro de estos clientes además de tener la posibilidad de extracción de datos para análisis de consumos y calidad del suministro de manera remota.

A su vez, los clientes tienen acceso a través del portal web para monitorear sus lecturas, ya que se actualizan cada hora y se almacenan hasta tres meses. Esto brinda la facilidad de exportar la información y conservarla para estudios posteriores.

## Atención de reportes de peligro

Ante los reportes de daños recibidos a través de nuestra línea de atención al cliente, la empresa está comprometida con brindar atención inmediata, especialmente en los casos en que exista sospecha de que pueda ponerse en peligro la vida humana. Para la atención de estos reportes, se aplican procedimientos de priorización, para definir la asignación de la cuadrilla más cercana que esté disponible para que llegue al área, identifique si en efecto existe un peligro, y de haberlo, lo aísla hasta tanto se realice su reparación y solución definitiva.

Para el monitoreo de estas atenciones nos apoyamos en tecnologías como nuestro sistema de información geográfica (GIS) que permite identificar la ubicación exacta de un cliente, poste o transformador y el sistema de Supervisión, Control y Adquisición de Datos (SCADA) que permite controlar, monitorear y supervisar, desde un centro de control, los procesos que se están desarrollando en estaciones remotas, empleando enlaces de comunicación avanzados; también usamos dispositivos GPS y comunicación vía celular, para asegurarnos de ubicar y confirmar el status de la atención.

## E. FORMACIÓN Y EMPLEO

*Desarrollamos capacidades organizacionales para la consolidación y el crecimiento. Capacitamos a nuestro equipo humano y a terceros para la gestión de la empresa, generando, a la vez, más empleabilidad a través del desarrollo profesional de las personas en las comunidades a las que servimos.*

| <b>FORMACIÓN Y EMPLEO</b>  | <b>Meta 2018</b> | <b>Resultado 2018</b> | <b>Estado</b> | <b>Meta 2019</b> |
|--|------------------|-----------------------|---------------|------------------|
| Cantidad de técnicos electricistas certificados por el Centro de Especialidades Eléctricas ENSA-INADEH | 150              | 174                   | Logrado       | 200              |
| Disminuir los riesgos de seguridad   | 0.01             | 0.001                 | Logrado       | 0.006            |

|  |   |                              |            |   |
|--|---|------------------------------|------------|---|
| <b>Equidad en contratación por género:</b> cantidad de hombres, cantidad de mujeres  | 65% hombres<br>- 35% mujeres            | 65% hombres<br>y 35% mujeres | Logrado    | Mantener la proporción lograda en el 2018 |
| Nº de Horas de capacitación entre cantidad de colaboradores  | 8 horas de capacitación por colaborador | 5 horas por colaborador      | No logrado | 5 horas                                   |
| <b>Capacitación de Seguridad colaboradores:</b> preparación de los colaboradores en temas relacionados con la seguridad en la operación. | 1,500 horas                             | 7,087                        | logrado    | 5,000                                     |

## Igualdad e inclusión para la gestión

En una empresa de distribución de energía, la demanda de personal técnico es en funciones tradicionalmente ejercidas por personal masculino. Contamos con un equipo equilibrado en términos de género a cargo de la toma de decisiones. En cuanto a la distribución etaria, hay colaboradores de todas las edades que fortalecen la gestión con una combinación de experiencia e ímpetu. En ningún caso laboran en nuestra empresa y en nuestras contratistas menores de edad. Buscamos mantener una fuerza laboral diversificada y un índice de rotación saludable.

- ***El 35% de la fuerza laboral es femenina, mientras que un 65% son masculina.***
- ***La edad promedio de los colaboradores es de 37 años con una antigüedad de ocho años en promedio.***
- ***En el 2018 el total colaboradores fue de 566 y un índice de rotación del 6.8% teniendo una disminución con respecto al año anterior.***

## Competitividad salarial

Se implementó el módulo de metas y de desarrollo para el personal de confianza incluyendo a los ejecutivos con el cual fueron evaluados y realizados los ajustes salariales en base a estos resultados, tomando en cuenta los salarios del mercado.

## Formación y Desarrollo

El 100% del personal de primer ingreso recibió capacitación de inducción presencial. Por otra parte, se contempla dar seguimiento de los planes de desarrollo 70-20-10 que se han levantado para los líderes que las distintas áreas de la organización.

Anualmente durante el aniversario se reconoce la lealtad de los colaboradores que han permanecido en la organización por más de 5, 10 y 15 años.

## Centro de Formación de Especialidades Eléctricas ENSA- INADEH

En alianza con el Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH) ofrecemos formación para electricistas en las especialidades de baja, media y alta tensión, a través de aulas de capacitación y simuladores de nuestra red de distribución que habilitamos en terrenos del INADEH Tocumen y Colón para impartir el pensum curricular elaborado entre ambas instituciones. Nos llena de orgullo ser pioneros centroamericanos con este centro.

En siete años hemos graduado a 931 técnicos electricistas. De esos el 24% forman parte de la fuerza laboral de ENSA y sus contratistas s se encuentran contratados y continúan recibiendo capacitación media tensión aérea y subterránea y alta tensión.

| Programas                                      | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | Total |
|--|------|------|------|------|------|------|-------|
| Electricista Liniero Baja Tensión              | 65   | 99   | 98   | 118  | 132  | 141  | 653   |
| Electricista Liniero Media Tensión Aérea       |      |      |      | 44   | 7    | 3    | 54    |
| Electricista Liniero Media Tensión Subterránea |      |      |      | 17   |      | 12   | 29    |
| Electricista Liniero Alta Tensión              |      |      |      | 8    |      | 13   | 21    |
|  | 65   | 99   | 98   | 187  | 139  | 169  | 757   |

En el 2018 dentro se trabajó en la actualización de los manuales e instructivos que utilizamos para los cursos del INADEH, a fin de poder ir a la vanguardia de nuestras capacitaciones.

Este proyecto de formación nos permite capacitar a nuestro personal, pero también le brinda a jóvenes y adultos una oportunidad de desarrollo técnico, con miras a incursionar en el mercado laboral en el área de distribución de energía.

### Semillero de técnicos electricistas

Nuestra contribución a la educación técnica inicia desde la secundaria escolar, en los Institutos Técnicos Profesionales (IPT) para obtener el Bachiller de Electricidad, facilitando las herramientas, capacitación, prácticas profesionales y pasantías tanto a estudiantes

como profesores. Contamos con simuladores de Baja Tensión en el Instituto Técnico Don Bosco, Ángel Rubio, Chilibre y Colón.

En 2018 se le brindó formación técnica en el programa semillero ENSA 112 jóvenes quienes pasaron a recibir los cursos de formación el Centro de Formación ENSA-NADEH.

### ***Salud y Bienestar***

Desarrollamos programas de salud ocupacional dirigidos a todos los colaboradores y orientados a cubrir las necesidades de calidad de vida, cuidar la salud física y mantener un equilibrio entre lo laboral y personal. No solo se extiende al colaborador sino también va más allá, al cuidar a su familia cuando así se requiere.

En el 2018 se desarrollaron programas como: Programas de salud integral, Becas para hijos de colaboradores, Deporte, entre otros.

### ***Gestión de Seguridad***

#### **Capacitación y Campañas de seguridad:**

La seguridad es un valor que vivimos las 24 horas por esta razón en el 2018 continuamos con nuestras capacitaciones y campañas de seguridad tanto para personal operativo como administrativos a través de espacios como: Charlas de 5 minutos, correo Gente ENSA, televisores, murales, áreas operativas de trabajo.

Además, se implementó el programa Observación para la Prevención de Accidentes (OPA) donde desde el Presidente Ejecutivo hasta administradores, debían realizar inspecciones en campo para garantizar que el personal cumpla con las disposiciones de seguridad.

#### **Equipo de Brigadistas**

Contamos con un equipo de brigadistas formado por colaboradores voluntarios que responden ante la ocurrencia de cualquier evento real o simulacro en las instalaciones de la empresa, actuando de acuerdo al Plan de Emergencia que se ha elaborado para las instalaciones de la empresa.

En 2018 la cuota total de brigadistas fue de 68, quienes fueron capacitados en Primeros Auxilios, Evacuación, Manejo de Extintores, entre otros.

*En el 2018 se dio 1 accidente incapacitante que fue analizado con planes de acción para evitar la recurrencia. Las acciones listadas apuntan a mantener el indicador de accidentabilidad en cero accidentes incapacitantes durante la ejecución de trabajos en nuestra empresa.*

## ATENCIÓN AL CLIENTE

*Disponemos de centros de atención presencial para ofrecer soluciones a las necesidades de nuestros clientes, brindándoles un trato respetuoso, sin discriminación de raza, género, edad, religión o tendencia política.*

Brindar una atención de calidad es nuestro norte, por tal razón el 2018 buscamos mejorar siempre nuestros procesos y procedimientos y así brindarles a nuestros clientes más opciones de atención.

| <b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>  | <b>Meta 2018</b>                  | <b>Resultado 2018</b>  | <b>Estado</b> | <b>Meta 2019</b>  |
|---|-----------------------------------|--|---------------|---|
| % de clientes que fueron atendidos en 15 minutos o menos en las sucursales de ENSA  | 80%                               | 83%  | Logrado       | 85%   |
| % de los clientes que solicitaron atención a través de la línea telefónica fueron atendidos en 30 segundos o menos                      | 65%                               | 63%  | No Logrado    | 65%   |
| Excelencia en nuestros servicios: disminución del índice de quejas y reclamos por fallas en nuestros servicios y errores de facturación | Quejas: 5.55/<br>Reclamos<br>5.71 | 5.91 clientes de cada 10,000 se quejaron por fallas en nuestros servicios / 5.97 clientes por cada 10,000 reclamaron por errores en la factura | No logrado    | Alcanzar los indicadores de:<br><br>Quejas: 5.55/<br>Reclamos<br>5.71 |

Para mejorar la experiencia de nuestros clientes desarrollamos una estrategia para mejorar los nuevos suministros al primer contacto logrando que el 84% de nuestros clientes fueran instalados en la primera visita, lo que se traduce en clientes más satisfechos y disminución de gastos para la empresa.

### *Ecosistema Digital*

Los canales digitales se han convertido en un medio efectivo para posicionar a ENSA como una fuente fiable y directa sobre los acontecimientos que la empresa genera y que tienen impacto en el entorno. Por ello, posicionarlos como un canal de servicio al cliente, generar tráfico a la página web [www.ensa.com.pa](http://www.ensa.com.pa), fortalecer la marca, entre otros se han convertido en los objetivos principales de estos medios que apuntan al apalancamiento de la reputación de la empresa.

La página web [www.ensa.com.pa](http://www.ensa.com.pa), se ha mantenido como un medio de autoservicio para nuestros clientes recibiendo así 501,652 nuevos visitantes en el 2018 frente a 344,131 visitantes en el mismo periodo del 2017. La cuenta de Twitter aumentó a 17.2k seguidores, 3.2k más que el 2017. Por su lado, luego de un año de la apertura la cuenta de Facebook alcanzó 9k fans, 8.2k más que el año anterior. La cuenta de Instagram que nace a mediados del 2018 logró 3.3k seguidores.

Por su parte, el canal de YouTube se mantiene como un medio educativo con distintos ejes temáticos corporativos con 246 suscriptores, pero con 53.239 visualizaciones desde que fue creado. Y finalmente la cuenta de LinkedIn con 5,380 seguidores.

## CADENA DE VALOR Y CONTRATACIÓN RESPONSABLE

Verificar y acompañar a nuestros socios estratégicos para que garanticen condiciones laborales óptimas a sus colaboradores, especialmente en términos de seguridad.

Durante el 2018 continuamos con la integración de forma muy activa a nuestros contratistas en actividades de diferentes índoles, lo que se tradujo en una comunicación más activa y con mayor sinergia lo que nos ha permitido mejorar la relación en gran medida con este grupo de interés.

| CADENA DE VALOR Y CONTRATACIÓN RESPONSABLE  | Meta 2018   | Resultado 2018 | Estado  | Meta 2019 |
|---|-------------|----------------|---------|-----------|
| Capacitación en temas de seguridad a personal operativo y administrativos de las contratistas | 5,000 horas | 7253 horas     | Logrado | 6,000     |

La seguridad en ENSA es un valor de vida, por eso trabajamos para crear conciencia en la importancia de cuidarse y cuidar a sus compañeros a través de diferentes frentes:

- ✓ **5 minutos de seguridad:** este espacio sigue siendo uno de los mejores momentos para crear conciencia, solo en el 2018 logramos 2,000 minutos de seguridad en Colón y 5,000 en Panamá, superando en ambos casos los tiempos del año anterior.
- ✓ **Capacitación:** en el 2018 se capacitó al personal operativo y administrativo de las contratistas en temas como: Uso de Arnés y Rescate en Altura, Poda y Riesgos Eléctricos, Mordeduras de Perros, Seguridad Basada en Comportamiento, entre otros.
- ✓ **Indicador de seguridad contratista:**

| Indicador               | 2017      | 2018                        |
|-------------------------|-----------|-----------------------------|
| Accidentes de trabajo   | 27        | 36 accidentes y 1 fatalidad |
| Horas hombres efectivas | 2,746,066 | 2,833,024                   |
| ILI                     | 0.054     | 1.704                       |



Nos acercamos a nuestros contratistas, tal como lo hacemos con los colaboradores, a través de las siguientes actividades:

### ***Asamblea de contratistas***

Por cuarto año consecutivo se llevó a cabo la reunión anual de contratistas, donde participaron cerca de 65 personas representantes de más de 29 de empresas que brindan servicios a ENSA.

## **TRANSPARENCIA Y APERTURA EN COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS**

*Apuntar a la veracidad, suficiencia, pertinencia, oportunidad y claridad en la información que se entrega a los grupos de interés sobre la gestión empresarial para fortalecer la confianza de los grupos de interés y que puedan tomar decisiones para su beneficio en lo social, ambiental y económico.*

Para ENSA mantener una comunicación oportuna, eficaz y veraz con sus grupos de interés, es sinónimo de transparencia. Por tal razón contamos con diversas acciones para mantener una comunicación con los diferentes grupos.

| <b>TRANSPARENCIA Y APERTURA EN COM. CON LOS GI.</b>   | <b>Meta 2017</b>   | <b>Resultado 2017</b>  | <b>Estado</b> | <b>Meta 2018</b>  |
|---|--|--|---------------|---|
| <b>Reuniones con grupos de interés:</b><br><br>Mayor o igual número de reuniones con grupos de interés.                 | 95   | 105  | Logrado       | Igual o mayor número de reuniones con grupos de interés. Desarrollar 3 mesas de diálogo y escucha de voz con contratistas, comunidad y clientes. Establecer el formato para su documentación. |
| <b>Ejercicio de Materialidad:</b><br>Aplicación de metodología para indagar los temas que son relevantes tanto para los | Ejercicio de validación y adopción de temas materiales de Grupo EPM. | Se validó y adoptó los temas materiales del grupo EPM a partir del 2018. | Logrado       | Continuar con los temas materiales del grupo.   |

|   |   |  |         |   |
|---|---|--|---------|---|
| grupos de interés, como para la empresa.  |   |  |         |   |
| <b>Mejorar calidad de las reuniones de la Junta Directiva:</b> recibir recomendaciones, conocer cuáles son los temas de mayor interés para las reuniones y evaluar los encuentros.            | Evaluar la adopción de los temas en las reuniones de Junta Directiva. | Se evaluó a través de una encuesta para mayor comprensión de los asistentes. | Logrado | Mantener la información de los temas de interés plasmados en la encuesta.               |
| <b>Suministrar información de calidad en Asamblea de Accionistas:</b> documentar el desempeño del año 2017 en un Boletín Informativo. Reportar el total de Boletines Informativos entregados. | Entrega del Boletín Informativo                                       | Entrega del Boletín Informativo  | Logrado | Mantener la entrega del Boletín Informativo de Desempeño en la Asamblea de Accionistas. |
| <b>Lectura socializada:</b> Explicación de la lectura del medidor a clientes residenciales.   | 1,000   | 1,200  | Logrado | 2,000   |

Nota: N/M: No se contaba con una meta establecida.

ENSA cuenta con una junta directiva compuesta por tres miembros designados por el accionista mayoritario y dos miembros que designa el Estado panameño. Contamos con un comité de auditoría conformado por tres miembros de la junta directiva.

El comité ejecutivo está conformado por el presidente ejecutivo y sus ocho reportes directos y sus principales responsabilidades son las de: proponer las metas anuales y darles seguimiento, evaluar las contingencias, resultados, buscar oportunidades de mejoramiento operativo y financiero, entre otras.

### ***Contacto Transparente***

Es un canal que el ENSA y el grupo EPM pone a disposición para registrar actos indebidos de los colaboradores de las diferentes filiales de grupo y demás grupos de interés.

En 2018 se reportaron 165 incidentes a través de este canal, de los cuales 4 corresponden a ENSA.

Estos reportes se pueden hacer a través de diferentes líneas de contacto que son:

- ✓ Página web de ENSA [www.ensa.com.pa](http://www.ensa.com.pa)
- ✓ Correo [contactotransparente@epm.com.co](mailto:contactotransparente@epm.com.co)
- ✓ Vía telefónica
  1. Marcando gratuitamente el número: **00-800-570-0920**
  2. Si vas a usar un teléfono fijo de otro operador que no es CWP puedes marcar el número: **011-00-800-570-0920**

## Relacionamiento con los grupos de interés

Interactuamos con los diferentes grupos de interés, con la intención de mantener una comunicación fluida, las principales actividades fueron:

| Grupo de interés             | Mecanismos                        | 2016 | 2017 | 2018 |
|------------------------------|-----------------------------------|------|------|------|
| Accionistas                  | Junta Directiva                   | *    | *    | *    |
|                              | Asamblea                          | *    | *    | *    |
|                              | Boletín de Accionistas            |      |      | *    |
| Clientes                     | Ferias                            | *    | *    | *    |
|                              | Carrera Caminata                  | *    | *    | *    |
|                              | Boletín Conexión                  |      |      | *    |
| Grandes Clientes             | Conversatorio con Grande Clientes | *    | *    |      |
| Comunidad                    | Ferias                            | *    | *    | *    |
|                              | Consejos Provinciales             | *    | *    | *    |
|                              | Canchas Prepago                   | *    | *    | *    |
|                              | Guardianes de la Energía          | *    | *    | *    |
|                              | Lectura Socializada               | *    | *    | *    |
| Proveedores/<br>Contratistas | Asambleas con Contratistas        | *    | *    | *    |
|                              | Reuniones de coordinación         | *    | *    | *    |
|                              | Chispazo Junto A ti               | *    | *    |      |
|                              | Murales                           |      |      | *    |
| Gente ENSA                   | Reunión de Metas                  | *    | *    | *    |
|                              | Asambleas Gente ENSA              | *    | *    | *    |
|                              | Comunicación interna              | *    | *    | *    |

## Materialidad

La materialidad es el proceso que define los temas materiales o de gestión prioritarios para la sostenibilidad de las empresas y de la sociedad. Una nueva línea de liderazgo empresarial surge cuando se logra que los objetivos de negocio favorezcan el desarrollo humano sostenible.

ENSA aplicamos encuestas de materialidad a nuestro grupo de interés para conocer los temas que son de mayor importancia para cada grupo. Desde el 2017 se tomó la decisión de validar el ejercicio de materialidad con metodología de Grupo. con el objetivo de homologar los temas materiales con el Grupo EPM. Este proceso consiste en la identificación, priorización, y revisión de los temas importantes para los clientes, como para nosotros en ENSA.

## **CUIDADO DEL AMBIENTE**

### **Biodiversidad**

Para ENSA la conservación de la biodiversidad es fundamental para garantizar la construcción de territorios sostenibles y competitivos. En la actualidad el Cambio Climático, la deforestación y la contaminación de los ríos, entre otros, han generado condiciones de mayor presión sobre los recursos naturales.

Consciente de esto, la empresa está comprometida con realizar una gestión integral de la biodiversidad y velar por la protección, restauración, uso sostenible y manejo de sus impactos, principalmente sobre los ecosistemas ubicados en las áreas de influencia de los proyectos, obras y actividades de la organización.

Principales iniciativas que se adelantan para la conservación de la biodiversidad en ENSA:

#### **Acuerdos Ambientales**

En el 2018 en el marco del Día Nacional de Reforestación, ENSA siembra 2 hectáreas de árboles frutales y maderables en el área de Río Indio, en la Costa Debajo de la provincia de Colón y firma acuerdo con el Ministerio de Ambiente para el mantenimiento de los mismos.

#### ***Instalación de Cable Protegido***

En 2018 se instalaron 40.86 km de cable protegido en nuestra área de concesión, con esta acción se busca reducir el impacto ambiental ocasionado por las operaciones de poda y tala que se realizan para disminuir las interrupciones causadas por la densa vegetación.

Desde el 2013 a la fecha se han instalado 272.18 km para la disminución de poda de árboles bajo redes energizadas.

#### **Áreas protegidas, adyacentes o con alta biodiversidad**

Al cierre del periodo 2018 ENSA cuenta con 442.15 Km de líneas eléctricas dentro de áreas protegidas, lo cual representa un 10.72% del total de líneas eléctricas instaladas.

Durante el periodo de reporte se logró calcular los km de línea que se encuentran dentro de áreas protegidas. Esta es una herramienta que sirve para la toma de decisiones en la planificación de proyectos teniendo en cuenta el componente ambiental en áreas protegidas. Este conocimiento permite a la empresa tomar en consideración los requerimientos especiales que se deben cumplir desde la

planificación, diseño, construcción, operación y mantenimiento de los proyectos en áreas declaradas bajo figuras de protección de diferentes niveles.

## Preservación y restauración

### *Mantenimiento a Compensaciones Forestales*

Como parte de los compromisos asumidos con los proyectos de compensación forestal durante el periodo 2018 se hicieron los mantenimientos correspondientes. Dentro de los mantenimientos se incluyen actividades agroforestales tales como: corte de maleza, rodaje, fertilización y ronda corta fuego.

| Ubicación  | Año  | Tipo  | Área Restaurada | Status                                      |
|--|------|---|-----------------|---|
| Comunidad de Ibeorgun, Corregimiento de Cristóbal, Distrito de Colón | 2012 | Compensación Forestal   | 2.75            | Fin del periodo de Mantenimiento por 4 años |
| Sede Regional de la UTP Davis, Colón                                 | 2016 | Compensación Forestal   | 1.3             | En Mantenimiento por 5 años                 |
| Parque Recreativo Lago Gatún,  | 2016 | <b>Voluntaria</b> (en el marco de <b>La Alianza por el Millón</b> ) | 1.0             | En Mantenimiento por 5 años                 |
| Cuenca del Río Mamoní en el área de Gaspar Sábanas, Chepo            | 2017 | <b>Voluntaria</b> en el marco del acuerdo <b>ENSA - ECOFARMS</b> )  | 3.5             | En Establecimiento                          |
| Río Indio, Costa Abajo, Colón  | 2018 | <b>Voluntaria</b> (en el marco de <b>La Alianza por el Millón</b> ) | 2.5             | En Mantenimiento por 5 años                 |

## Manejo de Impactos y Compensación

En el desarrollo, construcción y operación de sus proyectos se busca minimizar los impactos negativos y potenciar los positivos sobre la biodiversidad y los ecosistemas asociados.

Con este propósito, desde la fase de planificación de los proyectos se realizan estudios de factibilidad en donde se valora el componente ambiental y estudios de impacto ambiental (EslA) para aquellos proyectos que se encuentren dentro de la lista taxativa del Decreto Ejecutivo 123 del 2009, con el objetivo de generar la

menor afectación posible sobre los ecosistemas naturales. Con las resoluciones de aprobación de los estudios de impacto ambiental otorgados por el Ministerio de Ambiente se establece el plan de manejo ambiental (PMA) de los proyectos, donde se definen las áreas impactadas y su correspondiente mitigación o compensación, dependiendo del tipo de ecosistema y su vulnerabilidad.

### Producción y consumo sostenible

Somos conscientes de nuestra interdependencia con el ambiente; por lo tanto, realizamos una gestión ambiental integral de manera proactiva, con criterios de competitividad empresarial y sostenibilidad ambiental, económica y social.

Por lo cual entendemos que nuestro compromiso con el medio ambiente debe hacer parte de nuestro día a día, por eso nos esforzamos para que nuestras operaciones sean cada vez más sostenibles. Es por ello que nuestra gestión está enfocada en la prevención, mitigación, corrección, y/o compensación de los impactos ambientales negativos y la potenciación de los impactos ambientales positivos a través de una Gestión Ambiental preventiva y el uso racional de los recursos con las siguientes iniciativas o principales logros.

| Operación   | Tecnológica   | Administrativa   |
|---|---|--|
| <p>Reporte de la generación de residuos vegetales producto de las operaciones de poda y tala de árboles.</p> <p>Lo que representa el 62% de todos los desechos que generamos.</p> <p>En el 2017 se recolectaron <i>662.74 toneladas de residuo vegetal.</i></p> | <p>Implementación de códigos en las impresoras con el fin de disminuir el uso inadecuado de papel. Lo que se convierte en ahorro del 28% en comparación al modelo anterior de impresoras.</p>                                 | <p>Manual de Compras Sostenibles que contempla los criterios para la compra sostenible de suministros de oficina.</p> <p>Actualmente estos criterios están siendo utilizados en los procesos de licitación vigentes.</p> |
| <p>Contrato para ejecutar el primer proyecto de energía auto proveída a través de la instalación de 450 paneles solares de 325W c/u con una capacidad total instalada de 146.25Kw para autoconsumo en la Oficina Administrativa de Arco Iris, Colón.</p>        | <p>Uso del Software Office 365 y sus aplicaciones complementarias que ha permitido que gran cantidad de procesos en los que se usaba papel sean compartidos a través de la nube (One Drive) evitando así el uso de papel.</p> | <p>Entrega de tazas de cerámica a los colaboradores y descarte de desechables</p>  |
|   |   | <p>Reciclaje de más de 10 toneladas de papel y cartón.</p>   |
|   |   | <p>Mejoras en la eficiencia energética de las oficinas</p>   |

|  |  |                  |
|--|--|------------------|
|  |  | administrativas. |
|--|--|------------------|

### **Consumo de energía y mejoras en la eficiencia energética**

ENSA realiza esfuerzos para optimizar el consumo de energía en todas sus formas (electricidad, gasolina y diésel) para diferentes usos, a partir del reporte mensual de datos de consumo, el análisis periódico comparativo con datos históricos y la búsqueda de estrategias que permitan estabilizar los consumos.

Por tal razón adelantamos acciones como la instalación de dispositivos ahorradores, el reemplazo de elementos de iluminación por otras tecnologías con mayor eficiencia, la modernización y actualización del sistema de ventilación, la regulación de los aires acondicionados y programación de termostatos, implementación de prácticas diversas (ajuste de horarios de encendido y apagado de algunos sistemas tecnológicos como iluminación y aire acondicionado en oficinas) y la ejecución de jornadas de sensibilización, con el fin de optimizar el consumo de energía en sus instalaciones.

En el año 2018 ENSA tuvo una disminución significativa en el consumo de energía con relación al 2017; esto fue ocasionado principalmente por la entrada en operación del nuevo Edificio Corporativo Santa María Business District que a pesar de demandar<sup>4</sup> un consumo mayor, tiene alta eficiencia en el consumo de energía eléctrica.

#### ***Mejora en la eficiencia energética de las oficinas administrativas***

Este año se desarrollaron diferentes estrategias y tecnologías en busca de la reducción del consumo energético. Dentro de las cuales destacan la instalación de sensores de movimiento en los baños y pasillos de poco tránsito, el reemplazo y reubicación de luminarias y adecuaciones en los sistemas de climatización (mejoras en los temporizadores y termómetros)

#### ***Uso racional de energía eléctrica***

Como parte de las estrategias de ENSA en el uso eficiente de la energía eléctrica, la organización mantiene un Programa de Ahorro Energético, en el cual se lleva el registro del consumo histórico por instalación con el fin de detectar posibles fallas en el funcionamiento de equipos y así poder hacer las adecuaciones correspondientes. Dentro de este programa se concientiza al personal en el uso eficiente de energía a través de charlas y consejo de ahorro energético en medios de comunicación interna.



### ***Rendimiento en el consumo de combustible***

ENSA mantiene el registro de consumo de combustible de toda su flota vehicular, en el cual se revisa de manera mensual su eficiencia en base a los kilómetros recorridos por galón despachado.

En el 2018 se logró un indicador de 33.28 Km/galones despachados, esto se debe principalmente a la adquisición de vehículos en la flota de ENSA con mayor eficiencia en los motores.

El 78% de los residuos fue aprovechado, el 20% fue llevado a disposición final, el 2% fue llevada a tratamiento y solo 1% fue almacenado para su gestión en un periodo posterior, las cuales comprenden en su totalidad a los equipos que contienen PCB en una concentración mayor o igual a 50 ppm.

En lo referente a los PCB, se realizó prueba cualitativa (KIT-clor-N-OIL) a 101 transformadores fuera de uso. Como resultado de este estudio se encontraron 8 transformadores lo cuales presentaron concentraciones mayores a 50 partes por millón, los cuales se encuentran en almacenaje temporal en la galera de Arco Iris y Cerro Viento hasta consolidar carga para su descarte final.

En el periodo de reporte se descartaron de manera ambientalmente responsable 435 baterías en desuso provenientes principalmente de los equipos electrónicos utilizados en las áreas de SCADA, protecciones, subestaciones y la flota vehicular.

ENSA ha participado por cuatro años consecutivos del programa “ponte vivo con tus bombillos” de la Fundación Mercurio Cero, el cual tiene como objetivo informar, concientizar e implementar la recuperación y tratamiento final de los tubos fluorescentes y bombillos de bajo consumo. Durante estos años se han manejado de manera ambientalmente responsable 11,391 lámparas fluorescentes, dejando de aportar al ambiente más de 90 toneladas de CO<sub>2</sub>.

### **Cuidado del agua**

En ENSA entendemos que nuestro compromiso con el medio ambiente debe hacer parte de nuestro día a día, por eso nos esforzamos para que nuestras operaciones sean cada vez más sostenibles y amigables con el ambiente; por eso llevamos diversas acciones que buscan fortalecer la cultura del cuidado del agua desde su conservación a través de proyectos de restauración y conservación de cuencas hídricas, hasta su consumo mediante la implementación de tecnologías para su uso eficiente.

## Conservación del agua

La protección y el mejoramiento de las cuencas hidrográficas son prioritarios para garantizar la disponibilidad del recurso hídrico, la sostenibilidad de los territorios y la calidad de vida de la comunidad que se beneficia de estos servicios.

ENSA asume su compromiso con la sostenibilidad en los territorios donde tiene presencia y establece alianzas con diversos actores para desarrollar proyectos e iniciativas que tienen como objetivo el cuidado del medio ambiente, muy especialmente la protección del recurso hídrico.

## Consumo de agua

Esta acción busca conocer cómo se usa el agua en los procesos y operaciones de ENSA, con el fin de implementar programas y proyectos que permitan optimizar su uso y fomentar prácticas que favorezcan la sostenibilidad de este vital recurso.

Durante el periodo 2018 el consumo de agua fue de 55,823.37 m<sup>3</sup>, el cual proviene en su totalidad del sistema de acueducto nacional, y es utilizada en los procesos productivos y de uso doméstico.

| Consumo de Agua 2016 vs 2018 |           |
|------------------------------|-----------|
| 2016                         | 57,593.09 |
| 2017                         | 57,256.58 |
| 2018                         | 55,823.37 |

**Sensibilización sobre el cuidado del agua y del medio ambiente:** como parte de las estrategias de ENSA en el cuidado del agua, la organización mantiene el programa de uso racional del agua (PURA), en donde se concientiza al personal en el uso eficiente del agua a través de charlas y consejo prácticos en medios de comunicación interna.

## Manejo de aguas residuales

Se basa en la implementación de medidas de manejo para los vertimientos de aguas residuales producto de las actividades y procesos que desarrollan y que requieren consumo de agua.

Para el periodo 2018, 75% de las instalaciones monitoreadas (4 instalaciones, Cerro Viento, Arco Iris, Monte Esperanza y France Field), cumplen con el 100% de los parámetros evaluados de acuerdo al destino de la descarga.

## **Estrategia Climática**

En ENSA estamos conscientes del reto que representa identificar medidas sostenibles para resolver los desafíos de la vulnerabilidad climática y el Cambio Climático. Por tal razón es de suma importancia desarrollar acciones que atiendan las consecuencias derivadas del Cambio Climático en las regiones donde tiene sus operaciones.

Entre los principales logros podemos mencionar el levantamiento y puesta en marcha de la metodología para identificar los riesgos económicos, sociales y ambientales de los proyectos que se ejecuten en la empresa.

Lo que contempla metodología para el análisis de los riesgos con enfoque en la sostenibilidad, en donde se evalúa el factor económico, social y ambiental; evaluar relacionado a la posible afectación de la operación, prestación y calidad del servicio por condiciones hidrometeorológicas, climáticas y por fenómenos naturales.

Se participó en los talleres de actualización de la Estrategia Climática realizados en el periodo 2018 y se alcanzó a definir una propuesta concertada para la estrategia de Grupo, para posteriormente armar el plan de adaptación de cada filial.

### ***Gases de efecto invernadero***

ENSA como empresa ambientalmente responsable haciéndose cargo de su compromiso de incrementar la sostenibilidad de su gestión, ejecuta diversas acciones encaminadas a poder cuantificar el impacto global de sus emisiones de Gases de efecto invernadero (GEI) y poder tomar decisiones relacionadas a la mitigación y compensación de sus impactos:

Las operaciones de ENSA generaron durante el período 2018 un equivalente en gases de efecto invernadero de 11,393 toneladas métricas de dióxido de carbono (tCO<sub>2</sub>e).

## **Medidas de Mitigación, Compensación y Adaptación al Cambio Climático**

Como parte de las estrategias enfocadas en la mitigación del impacto ambiental ENSA continuó con sus programas de prevención y manejo de riesgos, cambio de hábitos comunitarios y limpieza de fuentes hídricas. Como parte del plan voluntario de reforestación, conjuntamente con la “Alianza estatal por el millón de hectáreas en Panamá”, realizó los mantenimientos a las áreas reforestadas de manera voluntaria.

- Continuamos con las gestiones de eficiencia energética necesarias en los procesos operativos de la empresa para contribuir con las disminuciones en la demanda de energía.

#### Listamos los retos asociados al tema material de Cuidado del Ambiente

| <b>Retos</b>  | <b>Cumplimiento</b> |
|---|---------------------|
| Para el 2020 haber compensado el 100% de los árboles talados a la fecha de acuerdo a los lineamientos establecidos por la legislación panameña. | <b>2020</b>         |
| Proyecto de eficiencia energética en nuestros centros de atención al cliente  | <b>2019</b>         |
| Definir el indicador y las metas cuantitativas para el consumo de energía y agua, y el aprovechamiento de residuos.                             | <b>2019</b>         |
| Establecer el consumo real de agua y generación de residuos en los distintos procesos e instalaciones   | <b>2019</b>         |
| Realizar caracterización de las descargas de aguas residuales de todas nuestras instalaciones con ocupación permanente                          | <b>2019</b>         |

## VI. Nuevos Negocios

En el 2018 con la apertura de ENSA Servicios, Filial de ENSA con la que se busca brindar soluciones del sector de energía eléctrica a los clientes, traspasando las fronteras de la zona de concesión y hasta, la empresa se adentra no solo a brindar nuevos servicios, sino también a utilizarlos.

Es así como en el 2018 ENSA inaugura su primera estación de carga para autos eléctricos en el Edificio Corporativo, además de la adquisición de dos autos 100% eléctricos como parte de la flota vehicular con la intención de promover la movilidad eléctrica como parte de una estrategia de ciudades sostenibles.

En el 2019 se plantea la instalación de una estación de carga en Colón, además de convenios con empresas de transporte público.

En agosto 2018 se inauguró la instalación de 450 paneles solares en las instalaciones administrativas de ENSA en Arco Iris, provincia de Colón. Con una inversión de 150 mil dólares, el cual apunta a disminuir la huella de carbono, reduciendo 138 toneladas de CO2 anuales.

Para el 2019, la empresa apunta a instalar paneles solares en 3 oficinas y subestaciones.

Estas son algunos de los servicios que podrás brindar ENSA Servicios junto a otros como calentadores de agua solares, publicidad en factura, alquiler de equipos entre otros.