

Aliados de *la energía*

Boletín para proveedores
y contratistas



Unas palabras para nuestros aliados

Estimados proveedores y contratistas:

Es un placer darles la bienvenida a la primera edición de nuestro **Boletín Trimestral de Proveedores y Contratistas**, un espacio creado con el propósito de fortalecer la comunicación, compartir experiencias de valor y continuar construyendo relaciones basadas en la confianza, la colaboración y el crecimiento mutuo.

En Ensa reconocemos que nuestros proveedores y contratistas son **aliados estratégicos** para el cumplimiento de nuestros objetivos y para la prestación de un **servicio seguro, confiable y de calidad a nuestros clientes**. Cada proyecto ejecutado, cada innovación implementada y cada desafío superado son el resultado de un esfuerzo conjunto que nos permite seguir avanzando como organización.

Este boletín nace como un canal de comunicación de doble vía. Queremos que sea una plataforma para destacar **casos de éxito, buenas prácticas, iniciativas innovadoras y experiencias que sirvan de inspiración** para toda nuestra comunidad de socios estratégicos. Asimismo, esperamos que sea un espacio donde compartamos información relevante sobre nuestras prioridades, expectativas y avances en materia de sostenibilidad, ética, seguridad, innovación y excelencia operativa.

De igual forma, este medio contribuirá a fortalecer los aspectos que hacen parte de nuestro **Índice Global de Reputación**, promoviendo una cultura basada en la transparencia, el cumplimiento de compromisos, la generación de valor compartido y el impacto positivo en nuestros grupos de interés.

Los invito a participar activamente, a compartir sus historias, propuestas e iniciativas, y a continuar trabajando juntos con el compromiso y profesionalismo que nos caracteriza. Estoy convencido de que, a través de una **colaboración cada vez más cercana**, seguiremos construyendo relaciones sólidas y generando resultados que beneficien tanto a nuestras organizaciones como a las comunidades a las que servimos.

Gracias por ser parte fundamental de este camino.

Cordialmente,

Juan Eduardo Tamayo A.

Vicepresidente de Tecnología, Suministros y Servicios

Ensa Grupo EPM

EXPERIENCIA AL CLIENTE

El contratista como embajador de la marca

La percepción que el cliente tiene de Ensa depende directamente de tu **actitud, profesionalismo y presentación en cada visita**. Por eso, trabajamos por hacer todo más simple, con responsabilidad, transparencia y calidez.

Normas de presentación e identificación

Porta tu carné de la empresa contratista y de Ensa en un lugar visible. Utiliza el uniforme completo y los equipos de protección personal (EPP) en todo momento, en buen estado y limpios. Además, mantén los vehículos identificados y correctamente rotulados, ya que proyectan orden, profesionalismo y confianza ante el cliente.

Comunicación efectiva en campo

Antes de iniciar labores, acércate al cliente, **identifícate y explícale con claridad qué trabajo se realizará y el tiempo estimado**. Mantén un trato respetuoso y empático, incluso en situaciones difíciles, evita confrontaciones y canaliza los reclamos por los medios oficiales de Ensa. Brinda siempre información clara, veraz y evita promesas que la empresa no pueda cumplir.



Cuidado domiciliario y limpieza

Respetar la propiedad privada del cliente, cuidando sus jardines, paredes, mascotas y bienes durante la ejecución de las labores.

Al finalizar, deja el área de trabajo limpia y ordenada. No dejes restos de materiales, empaques o basura en el lugar ni en las aceras.

Seguridad y transparencia

Genera confianza mostrando tu identificación y validando los procesos de satisfacción para prevenir la suplantación. Mantén **cero tolerancia a las malas prácticas y actúa con ética**. Utiliza el Canal Ético y los mecanismos de reporte ante cualquier irregularidad.

Indicadores y reconocimientos

Monitoreamos constantemente los resultados de las encuestas de satisfacción y las PQR (Peticiónes, Quejas y Reclamos). Además, **destacamos mensualmente al "Contratista del Mes"**, reconociendo a la cuadrilla o colaborador con los mejores comentarios de nuestros clientes.

RELACIONAMIENTO Y

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Juntos construimos comunidad

Durante 2026, Ensa continuó fortaleciendo el programa **Líderes con Propósito**, una iniciativa de relacionamiento comunitario y educación al cliente que busca crear vínculos de confianza y diálogo directo con las comunidades de su área de concesión.

A través de espacios de formación participativos, el programa **fortalece capacidades en liderazgo, ciudadanía, gestión comunitaria**, derechos humanos y educación al cliente, formando agentes de cambio en sus comunidades.



+100
líderes
comunitarios
capacitados



Este año, el programa se desarrolló en el distrito de San Miguelito, beneficiando a **30 líderes comunitarios y actores sociales** comprometidos con el bienestar de sus entornos de los **corregimientos de Omar Torrijos y Arnulfo Arias**.

Cuando el **calor** aprieta
cada acción **cuenta**

Fenómeno del Niño

¿Sabías por qué se le llama Fenómeno del Niño?



El nombre "**El Niño**" surgió entre pescadores de la costa de Perú y Ecuador, quienes observaron que, cerca de la **época de Navidad**, las aguas del océano se calentaban más de lo habitual. Por ocurrir alrededor del nacimiento del Niño Jesús, comenzaron a llamar a este fenómeno "El Niño".

Durante la temporada del **Fenómeno del Niño**, las altas temperaturas pueden aumentar el uso de equipos de climatización y refrigeración. Por eso, Ensa impulsa la campaña "**Cuando el calor aprieta, cada acción cuenta**", una iniciativa que busca promover hábitos sencillos de ahorro, prevención y consumo responsable de energía. La idea es que, entre todos, podamos cuidar nuestros recursos, reducir consumos innecesarios y contribuir a la continuidad del servicio eléctrico.

Cada acción cuenta



Hábitos conscientes

Pequeños cambios diarios ayudan a proteger nuestros recursos reducir consumos innecesarios.



Consumo eficiente

En días de calor, el uso responsable de climatización y refrigeración ayuda a controlar el consumo.



Prevención compartida

La orientación y la educación fortalecen una cultura de ahorro y consumo responsable.

Jueves 10 de
diciembre de
2026



Próximos eventos

Segundo encuentro de la Asamblea
de Contratistas y Proveedores
"Aliados Estratégicos 2026"

ensa | Grupo.epm

**Somos gente
que ilumina**

Descarga

APP ENSA



Google Play

App Store

Síguenos

ensapanama



Llámanos

323-7100
800-9111

Whatsapp



6417-0929

**Chatea
con Eva**



ensa.com.pa