2017

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

Comunicación sobre el Progreso
Pacto Global de Naciones Unidas

ENSA
Grupo·epm

20 AÑOS
Gente que ilumina

Índice

I. Mensaje del Presidente Ejecutivo

II. Acerca de este informe

III. Nuestra Empresa

- A. Quiénes somos
- B. Valores
- C. Cobertura
- D. Direccionamiento Estratégico
- E. Desarrollo Sostenible
- F. Compromisos y Reconocimientos

IV. Gestión Financiera

V. Gestión del Negocio

- A. Iluminación
- B. Educación en consumo responsable
- C. Acceso y comprabilidad de la energía
- D. Calidad y seguridad del servicio
- E. Formación y empleo
- F. Atención al cliente
- G. Cadena de valor, contratación responsable y derechos humanos
- H. Transparencia y apertura en comunicación con los grupos de interés
- I. Cuidado del Ambiente

VI. Nuevo Edificio Corporativo

Esteban Barrientos Moreno
Presidente Ejecutivo

Iluminamos el Desarrollo Sostenible de Panamá

En ENSA nos sentimos orgullosos de los resultados de la gestión obtenidos en el 2017, ya que tenemos el privilegio de acompañar el progreso de Panamá iluminando vidas; comprender este privilegio nos motiva a trabajar cada día con actitud y pasión para servir a nuestros clientes e innovando para ser una empresa líder del mercado eléctrico local.

Presentamos nuestro Informe de Sostenibilidad priorizando 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 nuestras nuevas instalaciones corporativas son reconocidas con el Premio a la Excelencia Ambiental otorgado por el Ministerio de Ambiente. Continuamos siendo un Gran Lugar para Trabajar colocándonos en la posición # 8 de Panamá y la # 34 de Centroamérica y mantenemos durante los últimos 11 años la calificación de riesgo por Fitch Ratings de BBB con grado de inversión.

En 2017 establecimos importantes avances para la cercanía con nuestros clientes al innovar mediante el programa de lectura socializada, en el que enseñamos a nuestros clientes cómo leer su medidor y hacer consumo eficiente de la energía; iluminamos la Isla Pedro González, en el archipiélago de La Perlas, y dimos nuestros primeros pasos para la movilidad sostenible con la instalación del primer medidor con estación de carga para vehículos híbridos y eléctricos. Adicionalmente, iniciamos operaciones de nuestra nueva filial ENSA Servicios para transcender fronteras brindando consultoría, mantenimiento e instalación de equipos en todo Panamá.

Estos esfuerzos y muchos más impulsan el logro de nuestros objetivos de negocio con la Responsabilidad Social como eje de nuestra estrategia para el crecimiento y optimización de nuestras operaciones, permitiéndonos ampliar nuestra cobertura y brindar un servicio de calidad a todos nuestros clientes.

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 primero de enero y el 31 de diciembre del año 2017. 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 2018.

Este informe fue consolidado por el Departamento de Asuntos Corporativos con la participación de todas las áreas de la organización responsables del relacionamiento con los grupos de interés y conocedores de la gestión empresarial.

III. Nuestra Empresa

¿Quiénes somos?

Somos un equipo humano de más de 554 colaboradores directos y 2000 contratistas que distribuye energía eléctrica al Noreste de Panamá, las provincias de Colón y Darién, Comarca Guna Yala e Islas del Pacífico. Servimos a más de 450 mil clientes llegando aproximadamente a 1.8 millones de usuarios.

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.

Nuestros **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

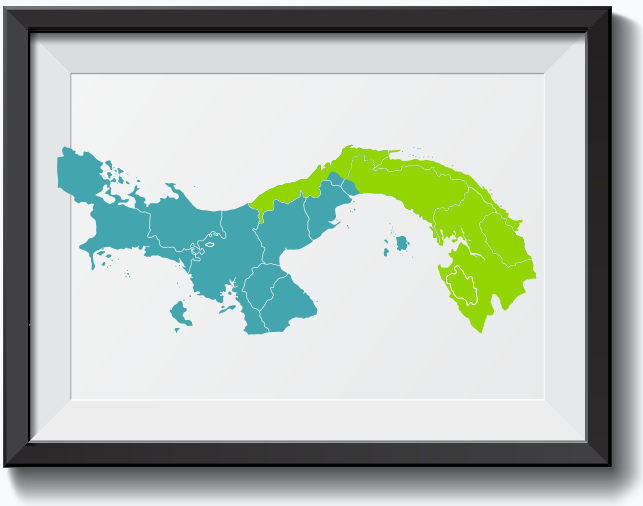
Somos la segunda mayor compañía de distribución de electricidad en Panamá.

Nuestra zona de concesión representa 29,200 km² 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:

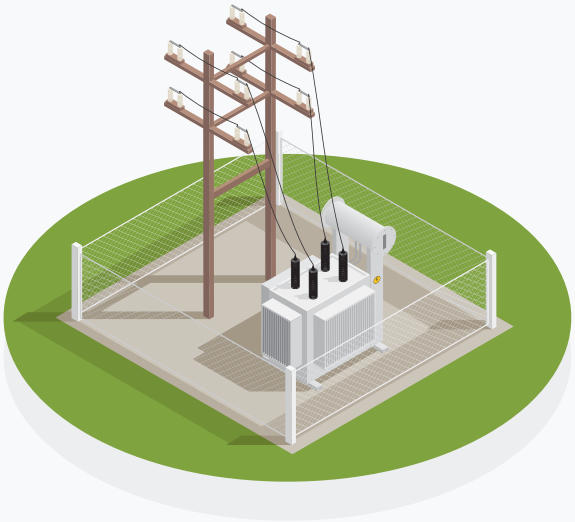
- **3,339 GWh** ventas de energía al año

- Consumo Promedio: **2,799 KWh/mes**



Área de conseción de ENSA Grupo EPM

Infraestructura de negocio



15 *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.

Direccionamiento Estratégico

El direccionamiento estratégico de ENSA y Grupo EPM se define a partir de tres dimensiones: Identidad, acción y resultados, así como seis elementos que conforman estas dimensiones: Valores, Propósito, Negocios, Estrategia, Objetivos Estratégicos y MEGA; a partir de los cuales se despliega el direccionamiento competitivo de cada uno de los negocios.

El direccionamiento competitivo por su parte se expresa a partir del imperativo estratégico y los modelos de negocio como elementos principales, aunque también se definen otros elementos complementarios.

La dimensión de Identidad la componen aquellos elementos que representan la filosofía empresarial; la dimensión de Acción, aquellos que permiten hacer realidad esa filosofía; y la de Resultados, los logros que se espera alcanzar.

Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos de ENSA corresponden a los objetivos estratégicos de Grupo EPM y se definen a partir de cuatro perspectivas y a cada objetivo estratégico se le establecen los énfasis.
Cada perspectiva condicionalmente aporta en el cumplimiento de las visiones y objetivos, lo que logra crear impacto en el objetivo principal de incremento de valor para los grupos de interés.

El propósito empresarial busca incrementar valor para los grupos de interés y la Responsabilidad Social Empresarial está inmersa en todos los procesos siempre apuntando a la optimización de las operaciones y el crecimiento bajo los criterios de RSE.

Desarrollo Sostenible

La política de Responsabilidad Social Empresarial es el marco de actuación para desarrollar los objetivos estratégicos del Grupo Empresarial EPM, para contribuir al Desarrollo Humano Sostenible a través de la generación de valor: social, económico y ambiental acogiendo temáticas sobre sostenibilidad contempladas en iniciativas locales, nacionales y mundiales.

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.

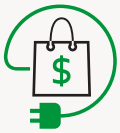
Los ODS se crearon en base a los logros de los Objetivos de Desarrollo del Milenio culminados en el 2015, como un llamado de medida a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.

Por tal motivo, 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, nos alineamos 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:

Temas materiales de ENSA Grupo EPM	Objetivo de desarrollo sostenible	Principio del Pacto Global
Iluminación	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	• **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.

Página 17 a 19

Temas materiales de ENSA Grupo EPM	Objetivo de desarrollo sostenible	Principio del Pacto Global
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. **Página 21 a 22**
 **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. **Página 23 a 25**
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. **Página 26 a 29**

Temas materiales de ENSA Grupo EPM	Objetivo de desarrollo sostenible	Principio del Pacto Global
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. **Página 30 a 35**
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 **Página 36 a 37**
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. **Página 38 a 39**

Temas materiales de ENSA Grupo EPM	Objetivo de desarrollo sostenible	Principio del Pacto Global
Transparencia y Apertura en la 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. **Página 40 a 42**
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. **Página 43 a 57**

Compromisos y Reconocimientos

*Por 12 años consecutivos hemos alcanzado la calificación internacional con perspectiva estable, otorgada por la calificadora de riesgo **Fitch Ratings**. La firma sustenta la calificación de ENSA en una sólida posición financiera, su estable generación de flujo de caja y perfil de negocio de bajo riesgo.*

BBB
FitchRatings

Centroamérica & Caribe
GREAT PLACE TO WORK®
2017
Los Mejores Lugares Para Trabajar™
Centroamérica

*Por 9° año consecutivo ENSA se convirtió en **una de las mejores empresas para trabajar**, colocándose en la posición # 8 de Panamá y la # 34 de Centroamérica.*

*Con el proyecto de Edificio Corporativo ENSA, ganamos el premio a la **Excelencia Ambiental** organizado por el Ministerio de Ambiente, en la categoría "Producción y Consumo Sostenible", subcategoría "Innovación Tecnológica".*

IV. Gestión Financiera

El 2017 fue un año positivo 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 2017.

A partir de una optimización del gasto, se logra mejora en los indicadores operativos más relevantes, 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.

	2017	2016	
Activos	$690.7	$638.6	8.1%
Inversiones (CAPEX)	$59.6	$80.6	-26.0%
Patrimonio	$163.6	$146.5	11.7%
Energía (GWh)	$3,399	$3,339	1.8%
Ingreso Bruto	$636.8	$538.3	18.1%
Ingreso de Distribución	$144.8	$136.8	5.8%

V. Gestión del Negocio

A. Iluminación

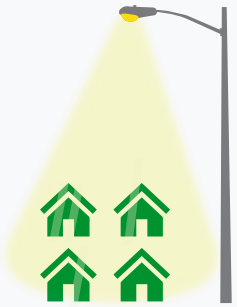
Mantenemos la calidad del alumbrado en nuestra área de concesión, contribuyendo a los índices de seguridad de nuestros clientes y población del país que circula por las avenidas.

Los proyectos de alumbrado público más representativos en 2017 han sido los desarrollados en los sectores de Palmas Bellas, Salud, Cristóbal en la provincia de Colón y Chepo en la provincia de Panamá. A continuación, detallamos los principales indicadores relacionados a iluminación o alumbrado público.

ILUMINACIÓN	META 2017	RESULTADO 2017	ESTADO	META 2018
Iluminación de caminos en áreas pobladas: 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
Reparación de luminarias dañadas o defectuosas a tiempo: % de reparaciones dentro de los tiempos pactados, 7 días para áreas urbanas y 10 días para áreas rurales.	95%	97.90%	LOGRADO	95%
Iluminar canchas deportivas con el sistema prepago.	4	8	LOGRADO	4

Iluminación en áreas pobladas

En 2017 instalamos **2,594 luminarias**, llevando el parque de alumbrado público a **113,949 luminarias.**



Canchas y Parques con Energía Prepago

Como parte de nuestro programa de responsabilidad empresarial, desde el 2015 innovamos con la implementación del sistema de Energía Prepago para espacios comunitarios deportivos o recreativos, ampliando sus horas útiles, mejorando las condiciones de seguridad y promoviendo la participación comunitaria.

En tres años hemos instalado 18 canchas Prepago con una inversión aproximada de $36,000 dólares aumentando las horas de uso de los espacios públicos y las posibilidades de practicar deporte para más de 2,400 niños en nuestra área de concesión.

Buscamos promover el deporte y el uso seguro de la energía en estos complejos, en coordinación con líderes comunitarios que fomentan la práctica del deporte y autoridades locales.

Alumbrado en Corredores

El proyecto de alumbrado de los corredores Norte y Sur, contempla una duración de tres años 2015-2018 y la instalación de 1,850 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.

2015 - 2016
582 Luminarias

Al cierre del 2017
224 Luminarias instaladas

Mejoras para Alumbrado Público

En los últimos años se ha realizado varios pilotos con el objetivo de mejorar e innovar en la tecnología que utilizamos para el alumbrado público.

1. Uno de los proyectos pilotos consistió en el análisis de cuatro fotos controles, ya que este modelo permite transmitir información por medio de un celular y acceder a través de una página web para ver el estado de cada foto control individual o grupal.

2. Los resultados con diferentes marcas han permitido pruebas y mejoras con la instalación de fotoceldas con tele gestión, que permitirán monitorear el consumo de las luminarias instaladas, controlar los niveles de iluminación según horario y evaluaciones en el alumbrado público para mejorar la gestión. Producto de estos estudios podemos ver los cambios que se han estado realizando en los corredores.

3. En 2017 se sumaron cinco fotos controles distribuidos en nuestra área de concesión que nos permitieron seguir evaluando esta tecnología para el uso requerido en beneficio del alumbrado público. Para 2018 dos fabricantes han presentado interés en presentar sus módulos para pruebas piloto para este año 2018.

FOTO CONTROL
Un fotocontrol o interruptor fotoeléctrico es un dispositivo destinado a conectar o desconectar un circuito en forma automática, en función del nivel luminoso del entorno en el cual se encuentra.

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.

EDUCACIÓN EN CONSUMO RESPONSABLE	META 2017	RESULTADO 2017	ESTADO	META 2018
Consumo eficiente de energía: 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	Formalizar propuesta al regulador	Se formalizó propuesta ante la autoridad de los Servicios Públicos ASEP	LOGRADO	Elaborar estudio de factibilidad según recomendaciones del regulador para reformular la propuesta
Guardianes de la Energía: programa orientado a concientizar a niños en el uso responsable y eficiente de la energía.	819 niños beneficiados	965 niños beneficiados	LOGRADO	900 niños participando de la primera fase y ubicar los clientes que hayan participado a lo largo de los 15 años.
Suscripción a factura electrónica	69,454	77,034	LOGRADO	85,000

Consumo Eficiente de Energía

En conjunto con la empresa Innovari y la Organización de Fomento de los Estados Unidos-(USTDA) desarrollamos una iniciativa para optimizar la utilización de la red, gestionando la demanda de energía en los picos más altos de los Grandes Clientes por medio de una Plataforma de Energía Interactiva (IEP).

La iniciativa logró disminuir 1MW de la demanda de ENSA, en periodos cortos no mayores de 1 hora, ayudando a optimizar la gestión de energía del país. Esta modalidad fue aplicada en 39 ocasiones entre abril y diciembre 2017, desplazando 26.74 MW. Cada Mega watt (MW) equivale a desconectar por una hora un tercio de las instalaciones de un centro comercial.

Guardianes de la Energía

El programa Guardianes de la Energía está 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. Los niños más destacados por su liderazgo son capacitados con mayor profundidad para convertirse en "Guardianes de la Energía" con el objetivo de compartir con sus familiares, amigos, vecinos y su comunidad en general sus aprendizajes, convirtiéndose en agentes de cambio y en consumidores responsables.

Desde el 2003 unos 15,000 niños han participado de este programa que busca concientizar en el uso responsable y eficiente de la energía. Hoy, muchos niños de esas primeras generaciones de "Guardianes" son clientes de ENSA con buenos hábitos de consumo.

Campaña de Educación

Con "Toma el Control de tu Energía" cada año compartimos con nuestros clientes un espacio educativo con el objetivo de promover y reforzar el discernimiento de los clientes en los temas asociados al servicio eléctrico. En el 2017 nos enfocamos en fomentar entre los clientes una cultura de pago a tiempo para mantener un "Buen Historial" y evitar el corte del servicio eléctrico, conocer más detalles sobre depósito de garantía y educación al cliente.

La comunicación y piezas gráficas de esta campaña se desarrollaron con una serie de personajes que ayudaron a asimilar el mensaje de manera más fácil, dinámica y amigable. Estos personajes fueron: Lola "La Soñadora", Juan "Buena Paga", Carmen "Todo lo Sabe" y Tito "Sin Pena". El plan de divulgación de la campaña contemplaba diarios nacionales, radio, pantallas de supermercados, redes sociales y digitales. La campaña contó con una inversión de 100mil dólares.

Alcance en redes sociales:

- **Facebook:** 6,286 seguidores
- **Twitter:** 5,743 seguidores
- **Interacciones totales facebook:** 1,538, 491
- **Interacciones totales twitter:** 634,346
- **Total:** 2,173,153

Alcance en medios tradicionales:

- **Prensa:** 34 publicaciones
- **Radio:** 2,2240 menciones
- **Pantallas en supermercado:** 900,000 proyecciones en 12 pantallas de supermercados en nuestra área de concesión.
- **Activaciones:** 18 sesiones en las provincias de Panamá, Colón y Darién

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.

ACCESO Y COMPRABILIDAD	META 2017	RESULTADO 2017	ESTADO	META 2018
Universalización del Servicio: llevar luz a comunidades que no contaban con el servicio.	Incorporar 1000 nuevos clientes	782 clientes	POR LOGRAR	768 clientes
Abordajes Sociales: Sesiones de diálogo comunitario para explicar a comunidades los proyectos de mejoramiento y aseguramiento de la red.	56 reuniones	81 reuniones impactando a 2,030 líderes de familia	LOGRADO	66 reuniones- impactando 2,000 líderes de familia
Clientes Prepago: reportar cantidad de beneficiados con el sistema de energía recargable	4,000	3,000	LOGRADO	3,000

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.

Energía Prepago

Para conocer más acerca de la percepción de los clientes sobre sistema prepago se llevó a cabo un sondeo en proyectos específicos para medir el nivel de satisfacción de los clientes con relación al uso de la Energía Prepago. En total se encuestaron a 178 clientes en la provincia de Colón, corregimiento de Sabanitas y Cristóbal en Alto de los Lagos y Residencial Irving Saladino y en la provincia de Panamá, corregimiento de Río Abajo sector Villas de la Esperanza.

Entre el 63% y 65% de los clientes encuestados evaluaron el sistema prepago como bueno indicando que hacen aproximadamente dos recargar al mes consumiendo entre 100 y 200 kWh. La principal observación de mejora fue la de aumentar la cantidad de puntos de recarga, así como la extensión de los horarios. Para el 2018 proyectamos aumentar la cantidad puntos de venta disponibles para el cliente.

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.

Post pago	2016	2017
ATM-cajeros automáticos	1,900	1,900
Clave pagos	0	3
Rey	69	74
Epago	139	145
Banistmo	45	48
Western Union	210	221
Paga Todo	12	13
Sucursales **ENSA**	9	9
Agentes regionales **ENSA**	16	16
	2,400	2,429

En el 2018 se tiene programado abrir dos nuevos centros de atención en la provincia de Colón.

Luz 24/7

Llevamos luz a la isla Pedro González con el Proyecto de Electrificación 24/7, ubicada en el archipiélago de Las Perlas, provincia de Panamá.

El proyecto fue ejecutado a través de una alianza público-privada entre ENSA, Pearl Island, La Oficina de Electrificación Rural y Grupo Eleta, quienes trabajaron arduamente para dotar a la isla del servicio de energía eléctrica las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Este proyecto que beneficia a más de 500 residentes de la Isla Pedro González, tuvo un año de planificación y tres meses de ejecución; hoy es una realidad que representa un avance significativo para la isla y sus moradores, quienes anteriormente utilizaban un pequeño generador para autoabastecerse un par de horas al día.

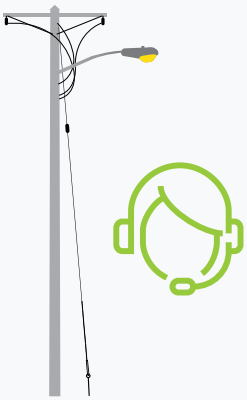
d. Calidad y seguridad del servicio

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.

CALIDAD Y SEGURIDAD DEL SERVICIO	META 2017	RESULTADO 2017	ESTADO	META 2018
Cantidad de interrupciones del servicio: disminuir la cantidad de interrupciones manteniéndolas por debajo de lo que nos exige la regulación (SAIFI).	8.27 Interrupciones	6.21 Interrupciones	LOGRADO	6.49 Interrupciones
Duración de las interrupciones: disminuir el tiempo de las interrupciones del servicio manteniéndolas por debajo de lo que nos exige la regulación (SAIDI).	17.35 Horas	13.23 Horas	LOGRADO	13.97 Horas
Niveles de voltaje: asegurar la calidad y servicio en los niveles del voltaje que reciben nuestros clientes.	95% con nivel de voltaje permitido	96.90%	LOGRADO	95%
Medición Inteligente: controlar de forma remota la medición de los clientes que consumen más de 100 kWh.	31%	60%	LOGRADO	80%
Atención de reportes de peligro: minimizar el tiempo en que son atendidos los reportes que recibimos a través de nuestros canales de atención como peligro.	173 minutos	186 minutos	POR LOGRAR	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.

El resultado obtenido en el 2017 muestra que la inversión en proyectos para la mejora de la confiabilidad del servicio, la instalación de equipos de protección-recerradores, de centros de reflexión, de cable protegido -- aunado a la ejecución del plan de mantenimiento y la gestión efectiva de cuadrillas han dado buenos resultados.

Uno de los factores importantes a considerar es el comportamiento de la estación lluviosa durante el año 2017, puesto que no se presentó con la intensidad característica de la época con fuertes vientos y descargas atmosféricas, lo que provocó una disminución importante de las interrupciones del servicio.

Campaña de calidad y servicio del voltaje

La campaña tiene como objetivo mantener y mejorar la calidad de voltaje y energía que le suministramos a nuestros clientes. Esta campaña se realiza dos veces al año y consiste en seleccionar aleatoriamente al **0.5% de los clientes** dentro del área de concesión de nuestra empresa, para verificar los niveles de voltaje que reciben. Para ejecutar esta campaña se instalan analizadores de calidad de energía, los cuales determinan si se requieren mejoras en la red eléctrica.

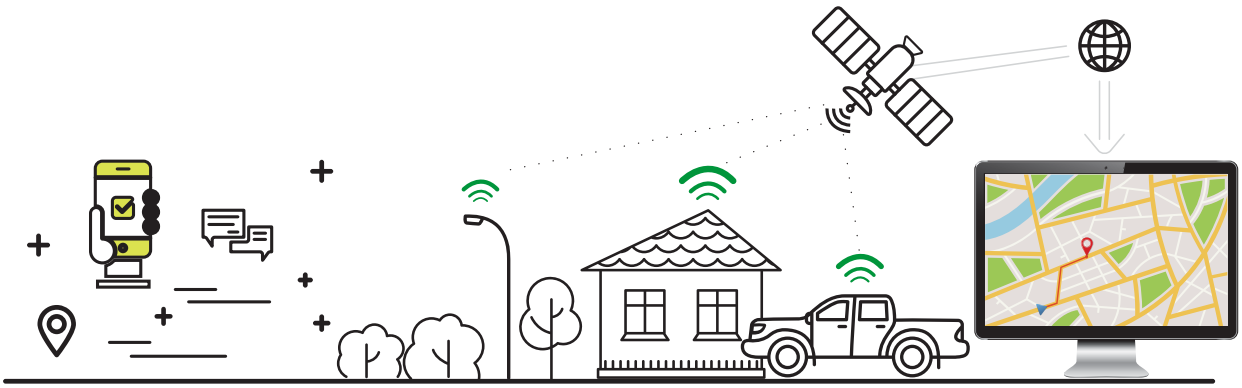
Medición Inteligente

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 aísle 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.

En el 2017 el tiempo promedio de atención se incrementó un 7% en gran parte influenciado por el congestionamiento vehicular a raíz de la construcción de la línea 2 de El Metro de Panamá.

e. Formación y empleo

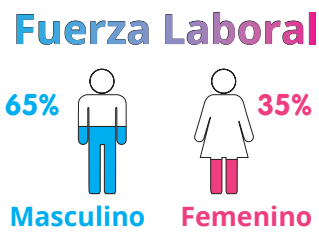
Desarrollamos capacidades organizacionales para la consolidación y el crecimiento. Capacitamos a nuestro equipo humano y a terceros para la gestión de la empresa, generando, a la vez, más empleabilidad a través del desarrollo profesional de las personas en las comunidades a las que servimos.

FORMACIÓN Y EMPLEO	META 2017	RESULTADO 2017	ESTADO	META 2018
Cantidad de técnicos electricistas certificados por el Centro de Especialidades Eléctricas ENSA-INADEH	144	169	LOGRADO	150
Disminuir los riesgos de seguridad	0.02	0.07	LOGRADO	0.01
N° de Horas de capacitación entre cantidad de colaboradores	N/M	6 horas de capacitación por colaborador	POR LOGRAR	8 horas de capacitación por colaborador
Capacitación de Seguridad colaboradores: preparación de los colaboradores en temas relacionados con la seguridad en la operación.	N/M	1,280 horas	LOGRADO	1,500 horas

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

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.



En los niveles estratégicos el 38% es personal femenino y el 62% es masculino.

- *El* **33%** *de los colaboradores tienen entre 19 y 30 años de edad,* **43%** *tiene entre 30 y 45 años de edad y el* **24%** *está por encima de los 45 años de edad.*
- *La edad promedio de los colaboradores es de 37 años con una antigüedad de ocho años en promedio.*
- *En total contamos con colaboradores 554 y un índice de rotación del* **8%.**

Competitividad salarial

En 2017 se hicieron las valoraciones de las posiciones de confianza (administradores, abogados y coordinadores) utilizando a la metodología MERCES. Para el 2018 se implementará el módulo de metas y de desarrollo para el personal de confianza incluyendo a los ejecutivos.

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.

Convención colectiva

En septiembre 2017 culminó el proceso de negociación y se firmó se firmó la nueva convención colectiva de trabajo con el Sindicato de los Trabajadores de la Industria Eléctrica y Similares con vigencia 2017-2021. La convención colectiva agremia el 59% de los colaboradores y es negociada cada 4 años. Cabe destacar recibimos el reconocimiento y hemos sido destacados con el sello ***YO SI CUMPLO*** otorgado a las empresas panameñas que cumplen sus convenios colectivos y manejan una buena relación con sus sindicatos.

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 cinco años hemos graduado a 757 técnicos electricistas. A la fecha un aproximadamente el 23% de los egresados se encuentran contratados y continúan recibiendo capacitación media tensión aérea y subterránea y alta tensión.

A la fecha un aproximado de 180 jóvenes se encuentran contratados y continúan recibiendo capacitación en 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
Total	65	99	98	187	139	169	757

Para el 2018 dentro del alcance de nuestros proyectos en INADEH se trabajará en la actualización de los manuales e instructivos que utilizamos, 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 2017 se le brindó formación técnica en el programa semillero ENSA **169 jóvenes** quienes pasaron a recibir los cursos de formación el Centro de Formación **ENSA - INADEH.**

Club ENSA

Este año donamos computadora con objetivo que los estudiantes puedan utilizarlas en campus para hacer tareas y trabajos programados esto contribuye a refuerzo nuestro interés de contribuir con el desarrollo de la Facultad de Ingeniería Eléctrica al ser los futuros profesionales eléctricos.

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.

- **Programas de salud integral** en los que participaron 221 colaboradores invirtiendo 884 horas en jornadas como son campaña visual, nutrición, vacunación por la influenza para colaboradores y familiares, entre otras.

- **Becas para hijos de colaboradores:** en octubre del 2016 se convocó a los hijos de colaboradores para optar por tres oportunidades de beca universitaria que se otorgaron en el 2017. Además, se entregó una beca para técnico de Ingeniería.

- **Deporte:** Se implementaron las clases de zumba, salsa y entregamiento en el nuevo gimnasio corporativo.

- **Sala de lactancia:** Con la mudanza al nuevo edificio se contempló un espacio para que nuestras colaboradoras que se encuentran en el periodo de lactancia tengan un lugar adecuado con privacidad para incentivar principal alimento de sus hijos que es la leche materna.

Liga deportiva

Becas

Sala de lactancia

Gestión de Seguridad

Conductor seguro es uno de los programas anuales para reforzar las medidas de seguridad al conducir, cuidando la vida tanto del conductor, pasajeros y peatones. **En el 2017 se capacitaron 320 colaboradores** de ENSA generando un total de **1,280 horas de capacitación, 80 horas más que en el 2016**. Para el otro año esperamos alcanzar 1500 horas de capacitación en materia de seguridad.

Campañas de seguridad: La seguridad es un valor que vivimos las 24 horas por esta razón todos los años presentamos mensajes que recuerdan el valor de la vida en los escenarios cotidianos dentro y fuera del trabajo. Estos anuncios son presentados de manera gráfica en diferentes medios internos como son: Charlas de 5 minutos, Gente ENSA, televisores, murales, áreas operativas de trabajo.

En el 2017 se enviaron aproximadamente 80 mensajes con contenido de seguridad. **Para el 2018 se tiene programado compartir 90 mensajes anuales relacionado a temas 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 2017 se inscribieron 90 brigadistas, se efectuaron capacitaciones en Primeros Auxilios, Evacuación, Manejo de Extintores invirtiendo **1,472 horas de capacitación**. Se realizaron simulacros de Evacuación en todas las sedes de ENSA Panamá y Colón. **Incrementando en un 40% la cantidad de brigadistas.**

En el 2017 se dieron seis accidentes incapacitantes que fueron analizados 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.

f. 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 2017 buscamos mejorar siempre nuestros procesos y procedimientos y así brindarles a nuestros clientes más opciones de atención.

ATENCIÓN AL CLIENTE	META 2017	RESULTADO 2017	ESTADO	META 2018
% de clientes que fueron atendidos en 15 minutos o menos en las sucursales de ENSA	88%	85%	LOGRADO	80%
% de los clientes que solicitaron atención a través de la línea telefónica fueron atendidos en 30 segundos o menos	65%	63%	POR LOGRAR	65%
Excelencia en nuestros servicios: disminución del índice de quejas y reclamos por fallas en nuestros servicios y errores de facturación	N/M	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	POR LOGRAR	Quejas: 5.55/ Reclamos 5.71

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

Para mejorar la experiencia de nuestros clientes desarrollamos una estrategia para mejorar los nuevos suministros al primer contacto logrando disminuir el 71% de los atrasos relacionados al no ubicar al cliente al momento de la instalación debido a la complejidad de a que en Panamá no existe una normalización de calles y avenidas.

En el 2017 el 16% de los avisos de daño del sistema de medición prepago fue gestionados telefónicamente sin tener que enviar una cuadrilla a campo lo que se traduce en ahorro de tiempo y repuesta más rápida para el cliente.

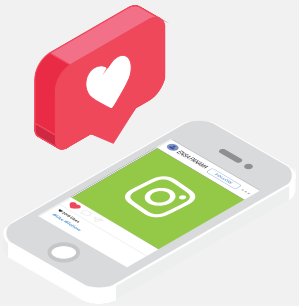
Ecosistema Digital

Nuestra página web *www.ensa.com.pa* se convirtió en un medio de autoservicio para nuestros clientes recibiendo, solo en el 2017 a **759,126 visitas**, es decir, **300 mil más que el 2016.**

La cuenta de Twitter aumentó a **5,134 sus seguidores, 500 más que el 2016.**

Durante el 2017 se incursionó en otras redes sociales buscando estar más cerca de los clientes, con la apertura de un fan page en Faceebook que logró adherir **7,852 seguidores,** un perfil de Linkedin y el canal de YouTube.

Para el 2018 se proyecta la apertura de la cuenta de Instagram y aumentar la cantidad de seguidores en las diferentes cuentas.



g. 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 2017 integramos 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 2017	RESULTADO 2017	ESTADO	META 2018
Capacitación en temas de seguridad a personal operativo y administrativos de las contratistas.	1,732 horas	5,143 horas	LOGRADO	5,000 horas

La seguridad en ENSA en un valor de vida, por eso trabajamos para de 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 2017 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 2017 se capacitó al personal operativo y administrativo de las contratistas en temas como: Manual de Seguridad para la Operación de Líneas Eléctricas, Uso de Arnés y Rescate en Altura, Conductor Seguro, Poda y Riesgos Eléctricos, Mordeduras de Perros, Seguridad Basada en Comportamiento, entre otros.

Indicador de seguridad contratista:

Indicador	2016	2017
Accidentes de trabajo	28	27
Horas hombres efectivas	2,778,208.47	2,746,066
ILI	1.43	0.054

Para el 2018 el área de seguridad tiene estipulado hacer Auditorías al Plan de Prevención de Riesgos de las Contratistas, donde se pretende abarcar 10 empresas que están al servicio de ENSA, basados en la Resolución de 45558 de la CSS sobre el Reglamento General de Prevención de Riesgos Profesionales y Seguridad e Higiene del Trabajo.

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

Chispazo junto a ti

Son reuniones tipo desayuno donde conversamos con las bases de las contratistas diversos temas como: seguridad, metas corporativas, RSE, atención al cliente, responsabilidad social entre otras.

En el 2017 nos reunimos con siete contratistas, de los cuales dos fueron de Colón, dos en Panamá y tres en Darién llegando a casi 300 colaboradores. A esta intervención le agregamos la instalación de murales en tres contratistas más. Con esta gestión logramos abarcar un contratista más que el año anterior y atendiendo a los contratistas operativos de mayor impacto para la operación.

Para el 2018 programamos atender el contratista de entrega de factura y mantener la comunicación con las contratistas atendidas anteriormente.

Asamblea de contratistas

Por tercer año consecutivo se llevó a cabo la reunión anual de contratistas, donde participaron 100 personas representantes de más de 29 de empresas que brindan servicios a ENSA.

Para el 2018 se tiene establecido el lanzamiento de la plataforma de reconocimiento “Héroes ENSA” en los contratistas operativos con el programa de recuperación de energía. esta plataforma busca dar incentivo a los colaboradores y contratistas que, a través de los reportes, apoyan la meta de recuperación de energía.

f. 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.

TRANSPARENCIA Y APERTURA EN COM. CON LOS GI.	META 2017	RESULTADO 2017	ESTADO	META 2018
Reuniones con grupos de interés: 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.
Mejorar calidad de las reuniones de la Junta Directiva: recibir recomendaciones, conocer cuáles son los temas de mayor interés para las reuniones y evaluar los encuentros.	Aplicación de encuesta a miembros de la Junta Directiva.	Aplicación de encuesta a 4 de 5 miembros, reconociendo como temas de mayor interés: estados financieros, planes estratégicos, la calidad del servicio, comportamiento del mercado y la relación demanda-precio.	LOGRADO	Evaluar la adopción de los temas en las reuniones de Junta Directiva.
Suministrar información de calidad en Asamblea de Accionistas: documentar el desempeño del año 2017 en un Boletín Informativo.	Entrega del Boletín Informativo	Entrega del Boletín Informativo	LOGRADO	Mantener la entrega del Boletín Informativo de Desempeño en la Asamblea de Accionistas.
Lectura socializada: Explicación de la lectura del medidor a clientes residenciales.	1,000	1,200	LOGRADO	1,200

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

Gobierno Corporativo

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 2017 se registraron 198 incidentes a través de Contacto Transparente, de los cuales 2 fueron de ENSA. Aunque la cantidad de incidentes reportados aumento, en el caso de ENSA tuvo 1 menos con relación al año anterior.

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

Página web de ENSA
www.ensa.com.pa
Correo
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
Accionistas	Junta directiva	✓	✓
	Asamblea	✓	✓
	Boletín de accionistas		
Clientes	Ferias	✓	✓
	Carrera caminata	✓	✓
	Boletín conexión		
Grandes clientes	Conversatorio con grandes clientes	✓	✓
Comunidad	Ferias	✓	✓
	Consejos provinciales	✓	✓
	Canchas prepago	✓	✓
	Guardianes de la energía	✓	✓
	Lectura socializada	✓	✓
Proveedores, 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. En 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.

I. Cuidado del Ambiente

a. 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

Dando cumplimiento al acuerdo firmado en el 2016 entre ENSA y la fundación ECO FARMS, en junio de 2017 en el marco del Día Nacional de Reforestación, se dio inicio al Proyecto de Conservación y Restauración Tropical de Río Mamoní en el área de Gaspar Sábanas, Chepo en la cual junto a nuestros participamos de siembra de especies nativas del sector.

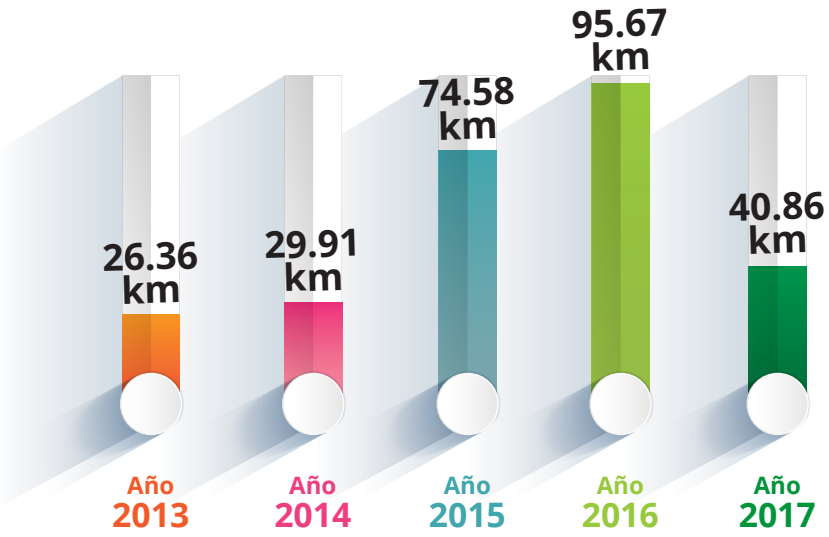
Este proyecto consiste en la siembra de 2,100 árboles, divididos en 625 especies nativas por hectáreas y busca repoblar los terrenos bajo el uso de ganadería intensiva.

Instalación de Cable Protegido

En el 2017 se instalaron **40.86 km*** (cierre a junio 2017) 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.

Instalación histórica de cable protegido



Conservación de Especies

Actualmente la red eléctrica de ENSA y sus diferentes componentes se encuentran ubicados en diferentes regiones del país, desde zonas costeras, hasta bosques húmedos tropicales, las cuales son áreas que aportan a la conservación de la biodiversidad y que sirven de refugio para especies de flora y fauna que se encuentran en diferentes estados de amenaza, principalmente por su sobreexplotación o por la pérdida o alteración de sus hábitats.

ENSA de manera responsable cumple con los planes de rescate y reubicación de fauna silvestre en sus proyectos, así como también adelanta iniciativas de carácter voluntario, con el fin de conservar la biodiversidad, especialmente las especies amenazadas incluidas en la Lista Roja de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza - UICN y especies en listados nacionales, cuyos hábitats se encuentren en áreas donde se desarrollan las operaciones.

Planes de Rescate y Reubicación de Fauna Silvestre

En el 2017 se realizó un monitoreo constante de la fauna silvestre en la etapa de construcción del proyecto de extensión del circuito eléctrico de Achiote Piña, en donde se realizó una operación de rescate y reubicación de Fauna Silvestre de 11 individuos de los cuales resaltan perezosos de 2 y 3 dedos, iguanita verde arbórea, iguanita liquen, bejuquilla café y zorrita balsa.

Especies rescatadas con su estado de conservación

Especie	Nombre común	Estado de conservación		
		MiAmbiente[1]	UICN[2]	CITIES[3]
Anolis (Norops) pentaprion	Iguanita liquen	-	-	-
Anolis (Norops) biporcatus	Iguanita verde arbórea	-	-	-
Oxybelis aeneus	Bejuquilla café			
Caluromys derbianus	Zorrita balsa	-	LC	-
Bradypus variegatus	Perezoso de 3 dedos	-	LC	II
Choloepus hoffmanni	Perezoso de 2 dedos	-	LC	-

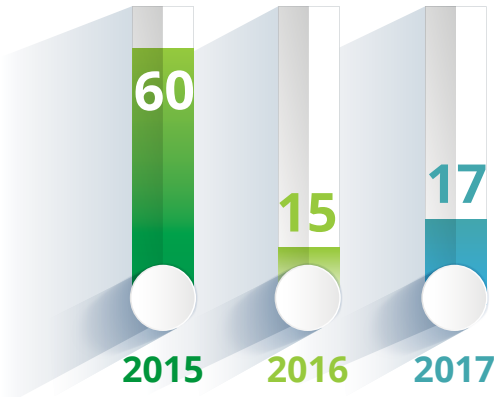
[1]MiAmbiente: Ministerio de Ambiente. Resolución N° DM-0657-2016.
[2]UICN: Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza
[3]CITES: Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora

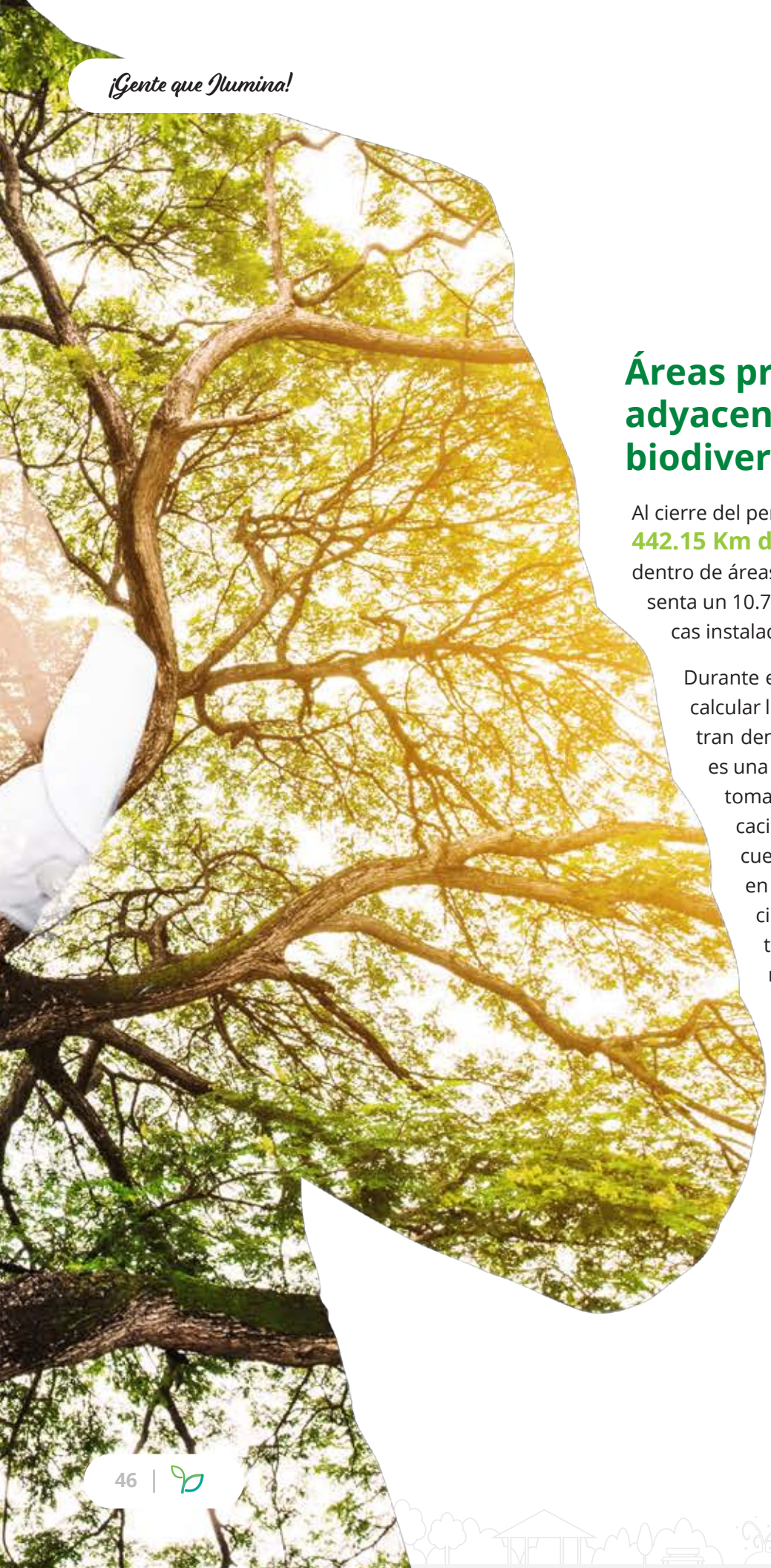
Instalación de Protectores en Subestaciones

En el 2017 se instalaron 17 protectores de animales en los interruptores de las subestaciones de nuestra área de concesión, con el cual se busca reducir las fallas ocasionadas por animales que entran en contacto con estas partes energizadas, a la vez que se protege la fauna del sector.

A la fecha hay instalados 92 protectores de animales en Interruptores con una cobertura del 100% de las subestaciones con historial de eventos ocasionados por animales.

Instalación de Protectores de animales en interruptores





Áreas protegidas, adyacentes o con alta biodiversidad

Al cierre del periodo 2017 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 2017 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	**Voluntaria** (en el marco de La Alianza por el Millón)	1.0	En Mantenimiento por 5 años
Cuenca del Río Mamoní en el área de Gaspar Sábanas, Chepo	2017	**Voluntaria** (en el marco del acuerdo ENSA - ECOFARMS)	3.5	En Establecimiento

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 (EsIA) 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.

Estudios de Impacto Ambiental

Cumplimos con los requerimientos de los estudios de impacto ambiental y aquellos requisitos que soliciten las autoridades correspondientes en todos nuestros proyectos.

Garantizamos la protección del componente físico, biótico y social en cada una de nuestras obras a través de: Acercamientos con la comunidad, Charlas de Educación Ambiental con el personal contratista, Rescate y Reubicación de Fauna Silvestre, Prospección Arqueológica, Planes de Reforestación, Monitoreos de línea base ambiental entre otros.

Proyecto	Año	Resolución de Aprobación	Tipo de Seguimiento	Status del proyecto
Extensión de la Línea eléctrica Achiote Piña, Colón	2016	Resolución DIEORA 1A-077-2016	Semestral	En ejecución
Extensión de la Línea eléctrica hacia las comunidades de los Nunos, agua buena 1 y 2	2016	Resolución DIEORA 1A-191-2016	Semestral	Completado
Construcción de la nueva subestación Costa del Este	2017	Resolución DRPM-IA-103-2017	Trimestral	En ejecución

Manejo de Emergencias Ambientales

ENSA cuenta con un programa para el manejo de emergencias ambientales, el cual contempla la recolección, almacenamiento y disposición final de los residuos peligrosos generados, garantizando así las buenas prácticas y la prevención frente a posibles contingencias, a través de la dotación de kits de derrames a las diferentes áreas y la capacitación constante para la atención de las mismas.

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 siguiente iniciativas o principales logros.

Iniciativas de gestión ambiental preventiva

Operación	Tecnología	Administrativa
Reporte de la generación de residuos vegetales producto de las operaciones de poda y tala de árboles. Lo que representa el 62% de todos los desechos que generamos. En el 2017 se recolectaron 662.74 toneladas de residuo vegetal.	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.	Manual de Compras Sostenibles que contempla los criterios para la compra sostenible de suministros de oficina. Actualmente estos criterios están siendo utilizados en los procesos de licitación vigentes.
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.	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.	Entrega de tazas de cerámica a los colaboradores y descarte de desechables.
		Reciclaje de más de 10 toneladas de papel y cartón.
		Mejoras en la eficiencia energética de las oficinas 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 2017 ENSA incrementó el consumo de energía en un 15% con relación al 2016; esto fue ocasionado principalmente por la entrada en operación del nuevo Edificio Corporativo Santa María Business District el cual demanda un consumo mucho mayor que el de las antiguas oficinas administrativas.

Consumo energético interno – ENSA (MWh)			
Instalación	2015	2016	2017
Oficina de Atención al Cliente	672.71	664.36	647.26
Almacén	79.31	86.85	74.07
Oficina Administrativa	1,481.77	1,558.57	2,220.38
Subestación	1,192.41	1,386.74	1,395.48
Total	3,426.20	3,696.52	4,337.19

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.

Energías limpias para el autoabastecimiento de las infraestructuras administrativas

En este periodo se firmó el 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.

En el año 2017 ENSA incrementó el consumo de combustibles (diésel y gasolina) en un 12% con relación al 2016; esto se fue ocasionado principalmente por la entrada en operación en noviembre del 2017 del departamento de Servicios y Quejas Panamá el cual demandaba un mayor consumo de combustible por la naturaleza de sus labores.

Consumo de combustible interno – ENSA (galones / año)			
Instalación	**2015**	**2016**	**2017**
Diesel	106,323	101,303	115,398
Gasolina	9,067	9,107	9,616
Total	115,390	110,410	125,014

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 2017 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.

Gestión integral de residuos sólidos

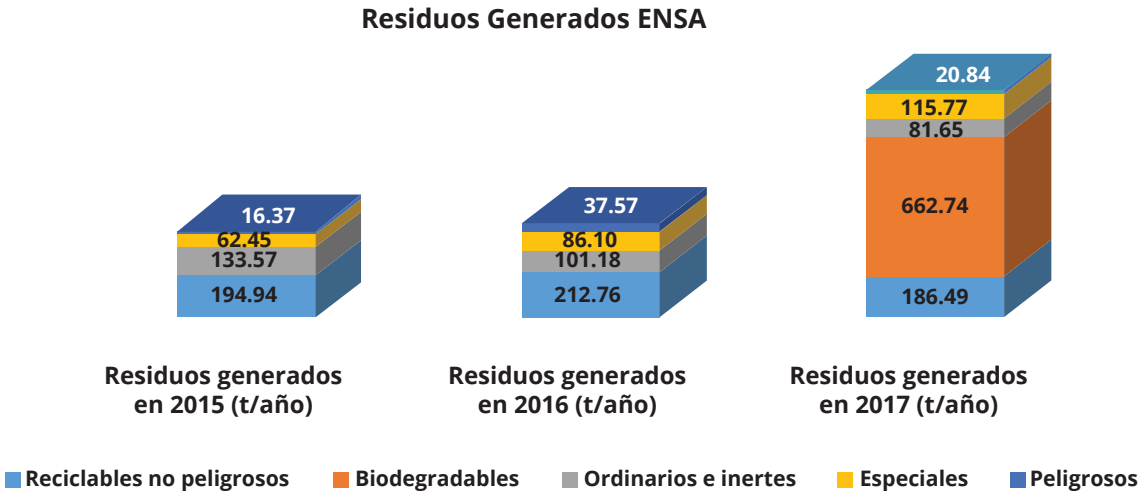
Como parte de las acciones que ENSA lleva dentro de su Gestión ambiental, está la gestión de residuos la cual abarca los procesos de segregación, clasificación y registro de los residuos generados producto de sus operaciones. Clasificando los residuos en: reciclables, biodegradables, ordinarios e inertes, especiales y peligrosos.

Contamos con un plan de gestión integral de residuos que comprenden la aplicación de estrategias como la reducción en la generación, el aumento en el aprovechamiento y los procesos de formación y entrenamiento, para contribuir al manejo adecuado de los residuos en sus instalaciones.

En 2017 la generación de residuos de ENSA fue de 1,067.49 toneladas (t.). En este periodo el reporte de generación de residuos vio un incremento debido al inicio del reporte de la generación de residuos vegetales producto del mantenimiento de las redes de distribución.

Residuos Generados ENSA (t)			
Tipo de Residuo	**Residuos generados en 2015 (t/año)**	**Residuos generados en 2016 (t/año)**	**Residuos generados en 2017 (t/año)**
Reciclables	194.94	212.76	186.49
Biodegradables	0.00	0.00	662.74
Ordinarios e inertes	133.57	101.18	81.65
Especiales	62.45	86.10	115.77
Peligrosos	16.37	37.57	20.84
Total	**407.33**	**437.61**	**1067.49**

El 62% (662.74 t) de los residuos generados por ENSA en el 2017 corresponden a residuos biodegradables, 17% (186.49 t) son reciclables (papel, cartón, cables, chatarra ferrosa, entre otros), 11% (115.77 t) son especiales (aparatos eléctricos y electrónicos), 8% (81.65 t) son ordinarios e inertes y solo 20.84 t (2%) son residuos peligrosos (transformadores con PCB, residuos sólidos aceitosos, lámparas fluorescentes).



Gestión de los Residuos Generados por ENSA (t)

Gestión	Tipo de Residuo	2015	2016	2017	Residuos 2017 por tipo de gestión
Aprovechamiento	Reciclables no peligrosos Biodegradables Ordinarios e inertes Especiales Peligrosos	194.94 0.00 0.00 62.44 1.46	212.76 0.00 0.00 88.52 0.81	186.49 531.94 0.00 115.77 1.80	836.00
Tratamiento	Reciclables no peligrosos Biodegradables Ordinarios e inertes Especiales Peligrosos	0.00 0.00 0.00 0.00 13.09	0.00 0.00 0.00 0.00 35.34	0.00 0.00 0.00 0.00 16.50	16.50
Disposición final	Reciclables no peligrosos Biodegradables Ordinarios e inertes Especiales	0.00 0.00 133.57 0.00	0.00 0.00 101.18 0.00	0.00 130.80 81.65 0.00	212.45
Disposición final	Reciclables no peligrosos Biodegradables Ordinarios e inertes Especiales	0.00 0.00 0.00 0.00	0.00 0.00 0.00 0.00	0.00 0.00 0.00 0.00	6.19
	Peligrosos	2.24	3.36	6.19	

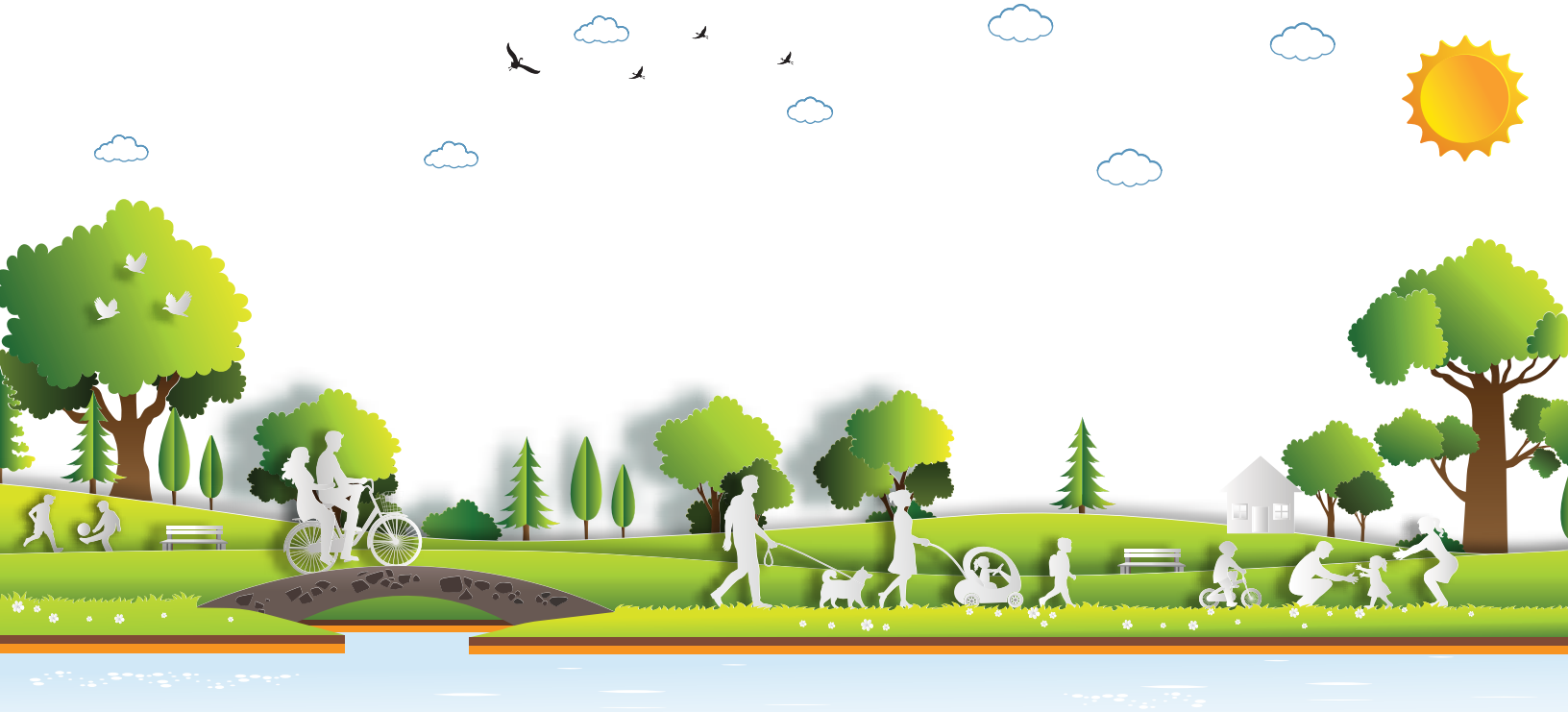
Gestión de los Residuos

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_2.



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.

Una de las principales iniciativas fue el Acuerdo entre ENSA y la Fundación Ecofarms, cuyo objetivo es la reforestación de 3.5 hectáreas de bosques nativos. **Ver Biodiversidad.**

Consumo del 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 2017 el consumo de agua fue de 55,823.37 m3, el cual proviene en su totalidad del sistema de acueducto nacional, y es utilizada en los procesos productivos y de uso doméstico.

Consumo del Agua 2015 vs 2017	
2015	**57,593.09 m³**
2016	**57,256.58 m³**
2017	**55,823.37 m³**

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.

Ahorro y uso eficiente de agua: Se continuó con algunos programas de ahorro y uso eficiente del agua y se implementaron nuevas tecnologías para el uso eficiente del agua:

- Reemplazo de los orinales de las instalaciones de Cerro Viento por orinales secos, los cuales nos proporciona beneficios tales como cero malos olores, cero consumibles, cero usos de agua, con un ahorro aproximado de 164,000 litros por año, por cada orinal instalado.
- Compra e instalación de elementos ahorradores de agua (inodoros y lavamanos eficientes) para las oficinas administrativas y sucursales.
- Instalación de un sistema de riego por goteo a los más de 500m2 de jardines verticales y horizontales instalados en el nuevo edificio corporativo.
- Se procedió a la compra e instalación de elementos ahorradores de agua (inodoros, orinales y lavamanos eficientes) para las oficinas administrativas y sucursales.

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 2017 y se alcanzó a definir una propuesta concertada para la estrategia de Grupo, para posteriormente armar el plan de adaptación de cada filial.

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 2017, 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.

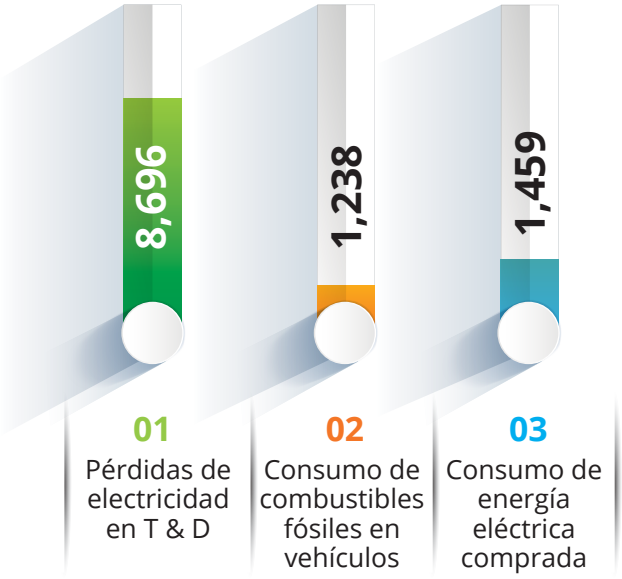
Gases de efecto invernadero

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:

En el 2017 se llevó a cabo un estudio de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas durante el año en todas las oficinas administrativas, subestaciones y agencias de atención al cliente en las cuales ENSA tiene el control operacional. Este estudio permite comprender los alcances de su impacto en el Cambio Climático con el fin de que se puedan establecer estrategias de reducción de emisiones y de compensación.

Las operaciones de ENSA generaron durante el período 2017 un equivalente en gases de efecto invernadero de **11,393** toneladas métricas de dióxido de carbono **(tCO_2e)**.

Emisiones resultantes de las operaciones de ENSA



Balance neto de emisiones ENSA 2016 - 2017

Alcance	Fuente de Emisión	Emisiones (tCO_2e/año) 2016	Emisiones (tCO_2e/año) 2017	Porcentaje
Alcance 1	Diésel	1,126.22	1,160.15	11%
	Gasolina	75.47	78.14	
Alcance 2	Perdidas en T&D	1,126.22	8,696	89%
	Electricidad	75.47	1,459	
	Total	**11,441**	**11,393**	**100%**

Medidas de Mitigación, Compensación y Adaptación al Cambio Climático

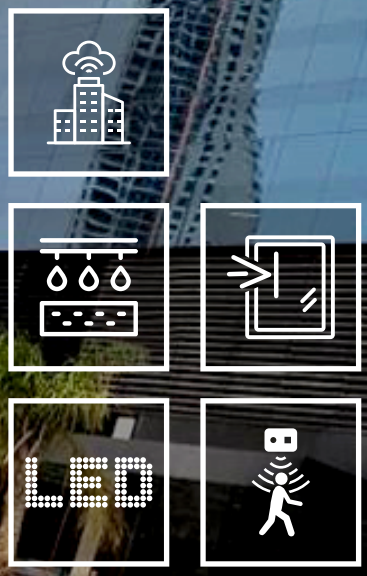
Como parte de las estrategias enfocadas en la mitigación del impacto ambiental ENSA continuó con sus programas de prevención y manejo de riesgos, cambio de hábitos comunitarios y limpieza de fuentes hídricas. Como parte del plan voluntario de reforestación, conjuntamente con la "Alianza estatal por el 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

Retos 2018	Cumplimiento
Incluir dentro del Sistema de Información Geográfico (GIS) de ENSA una capa con la zona de amortiguamiento de las áreas protegidas de ENSA.	2018
Iniciar con la implementación de la nueva metodología para la identificación de riesgos sociales, económicos y ambientales.	2018
Promover la movilidad sostenible, a través de la adquisición de vehículos eléctricos.	2018
Definir la estrategia climática de Grupo y acordar el plan de acción a 2030.	2018
Proyecto de eficiencia energética en nuestros centros de atención al cliente.	2019
Definir el indicador y las metas cuantitativas para el consumo de energía y agua, y el aprovechamiento de residuos.	2019
Establecer el consumo real de agua y generación de residuos en los distintos procesos e instalaciones.	2019
Realizar caracterización de las descargas de aguas residuales de todas nuestras instalaciones con ocupación permanente.	2019
Para el 2020 haber compensado el 100% de los árboles talados a la fecha de acuerdo a los lineamientos establecidos por la legislación panameña.	2020

VI. Nuevo Edificio *Corporativo*



En julio de 2017 inauguramos nuestra nueva sede corporativa con altos estándares de sostenibilidad e innovación tecnológica. El diseño y construcción tomó en consideración varios aspectos evaluados por el modelo de **certificación LEED**, y cuyo objetivo es valorar la sostenibilidad de un edificio teniendo en cuenta el impacto medioambiental del mismo durante todo su ciclo de vida. Con esta acción se logra reducir las emisiones de Dióxido de Carbono y el impacto sobre los entornos naturales que generan los vehículos con motor de nuestra operación.

El diseño tecnológico también tomó en consideración el uso inteligente de los recursos naturales como un factor determinante, por esta razón se utilizaron las tecnologías más avanzadas en los diferentes elementos que lo componen, entre las cuales destacan:

- Sistema automatizado de riego por goteo de los de jardines interiores
- Iluminación al sistema de jardines verticales y horizontales con las lámparas halógenas
- Instalación de lámparas tipo LED en todo el edificio
- La instalación de inodoros, orinales y lavamanos de bajo consumo, los cuales son controlados a través de sensores de presencia.
- La fachada completa del edificio está compuesta por vidrios termo acústicos, los cuales a través de una de sus capas internas logra disminuir el porcentaje de transmisión energética externa, reduciendo así el consumo energético requerido por el sistema de enfriamiento.
- Sensores para el control del apagado y encendido de las lámparas de todo el edificio.
- BMS (Build Management System), permite dar seguimiento en línea de los consumos y variables eléctricas por cada piso; así como también detectar posibles fallas en el sistema.

Para nuestros colaboradores la nueva sede representa una de mejora de accesibilidad y entre las innovaciones contempladas están las máquinas caminadoras y elípticas que forman parte del nuevo gimnasio corporativo, las cuales no requieren de energía eléctrica ya que, al iniciar su uso, estas generan la energía necesaria para la iluminación de la pantalla. De igual forma se implementaron otras estrategias, para crear conciencia en los colaboradores en la importancia de reducir la generación de residuos en las oficinas tales como:

- Instalación de Estaciones de Segregación de Residuos en cada piso y eliminación de cestos de basura debajo de los puestos.
- Entrega de tazas de cerámica y eliminación de las tazas desechables en las cafeterías e instalación de secadores de manos eléctricos en los baños y eliminación de las toallas de papel.
- Adquisición y puesta en marcha de impresoras con control de acceso mediante código, lo que permite reducir el consumo de papel en un 28% a comparación al modelo anterior.
- Implementación del Software Office 365 y sus aplicaciones complementarias como lo es SharePoint y OneDrive ha permitido que muchos procesos en los cuales se utilizaba papel sean compartidos de manera digital a través de la nube.

La apuesta por este concepto es algo más que una tendencia. Las empresas más avanzadas están apostando claramente a nivel interno por alojarse en edificios que tengan criterios sostenibles, ya que los mismos necesitan menos cantidad de energía, tienen un consumo de agua inferior y además se reducen significativamente los costos de operación y mantenimiento. Son edificios más saludables y respetuosos con el medio ambiente. De cara al futuro, no cabe duda de que la sostenibilidad será clara protagonista, tanto de las nuevas construcciones como de las rehabilitaciones de aquellos edificios más obsoletos que quieran adaptarse a las exigencias del siglo XXI.

Invertimos en el futuro

Resumen de indicadores claves por tema material

ILUMINACIÓN

Iluminación de caminos en áreas pobladas: Mantener la tasa de crecimiento de alumbrado público asociado al crecimiento de clientes residenciales	Meta 2017	1 luminaria por cada 4 clientes
	Resultado 2017	1 luminaria por cada 4 clientes
	Estado	LOGRADO
	Meta 2018	Mantener la proporción de 1 luminaria por cada 4 clientes.
Reparación de luminarias dañadas o defectuosas a tiempo: % de reparaciones dentro de los tiempos pactados, 7 días para áreas urbanas y 10 días para áreas rurales	Meta 2017	95%
	Resultado 2017	97.90%
	Estado	LOGRADO
	Meta 2018	95%
Iluminar canchas deportivas con el sistema prepago	Meta 2017	4
	Resultado 2017	8
	Estado	LOGRADO
	Meta 2018	4

EDUCACIÓN EN CONSUMO RESPONSABLE

Consumo eficiente de energía: 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	Meta 2017	Formalizar propuesta al regulador
	Resultado 2017	Se formalizó propuesta ante la autoridad de los Servicios Públicos ASEP
	Estado	LOGRADO
	Meta 2018	Elaborar estudio de factibilidad según recomendaciones del regulador para reformular la propuesta
Guardianes de la Energía: programa orientado a concientizar a niños en el uso responsable y eficiente de la energía.	Meta 2017	819 niños beneficiados
	Resultado 2017	965 niños beneficiados
	Estado	LOGRADO
	Meta 2018	900 niños Medir el impacto del programa en los clientes que hayan participado a lo largos de los 15 años
Suscripción a factura electrónica	Meta 2017	69,454
	Resultado 2017	77,034
	Estado	LOGRADO
	Meta 2018	85,000

ACCESO Y COMPRABILIDAD

Universalización del Servicio: llevar luz a comunidades que no contaban con el servicio.	Meta 2017	Incorporar 1000 nuevos clientes
	Resultado 2017	782 clientes
	Estado	POR LOGRAR
	Meta 2018	768 clientes
Abordajes Sociales: Sesiones de diálogo comunitario para explicar a comunidades los proyectos de mejoramiento y aseguramiento de la red.	Meta 2017	56 reuniones
	Resultado 2017	81 reuniones impactando a 2,030 líderes de familia
	Estado	LOGRADO
	Meta 2018	66 reuniones- impactando 2,000 líderes de familia
Clientes Prepago: reportar cantidad de beneficiados con el sistema de energía recargable.	Meta 2017	4,000
	Resultado 2017	3,000
	Estado	LOGRADO
	Meta 2018	3,000

CALIDAD Y SEGURIDAD DEL SERVICIO

Cantidad de interrupciones del servicio: disminuir la cantidad de interrupciones manteniéndolas por debajo de lo que nos exige la regulación (SAIFI).	Meta 2017	8.27 Interrupciones
	Resultado 2017	6.21 Interrupciones
	Estado	LOGRADO
	Meta 2018	6.49 Interrupciones
Duración de las interrupciones: disminuir el tiempo de las interrupciones del servicio manteniéndolas por debajo de lo que nos exige la regulación (SAIDI).	Meta 2017	17.35 Horas
	Resultado 2017	13.23 Horas
	Estado	LOGRADO
	Meta 2018	13.97 Horas
Niveles de voltaje: asegurar la calidad y servicio en los niveles del voltaje que reciben nuestros clientes.	Meta 2017	95% con nivel de voltaje permitido
	Resultado 2017	96.90%
	Estado	LOGRADO
	Meta 2018	95%
Medición Inteligente: controlar de forma remota la medición de los clientes que consumen más de 100 kWh.	Meta 2017	31% clientes con demanda superior a 100kW
	Resultado 2017	60%
	Estado	LOGRADO
	Meta 2018	80%
Atención de reportes de peligro: minimizar el tiempo en que son atendidos los reportes que recibimos a través de nuestros canales de atención como peligro.	Meta 2017	173 minutos
	Resultado 2017	186 minutos
	Estado	POR LOGRAR
	Meta 2018	Mantenerse por debajo de los 186 minutos

FORMACIÓN Y EMPLEO

Cantidad de técnicos electricistas certificados por el Centro de Especialidades Eléctricas ENSA-INADEH	Meta 2017	144
	Resultado 2017	169
	Estado	LOGRADO
	Meta 2018	150
Disminuir los riesgos de seguridad	Meta 2017	0.02 Frecuencia por gravedad
	Resultado 2017	0.07 Frecuencia por gravedad
	Estado	LOGRADO
	Meta 2018	0.01
N° de Horas de capacitación entre cantidad de colaboradores.	Meta 2017	N/M
	Resultado 2017	6 hora de capacitación por colaborador
	Estado	
	Meta 2018	8 horas de capacitación por colaborador
Capacitación de Seguridad colaboradores: preparación de los colaboradores en temas relacionados con la seguridad en la operación.	Meta 2017	N/M
	Resultado 2017	1,280 horas
	Estado	LOGRADO
	Meta 2018	1,500 horas

Atención al Cliente

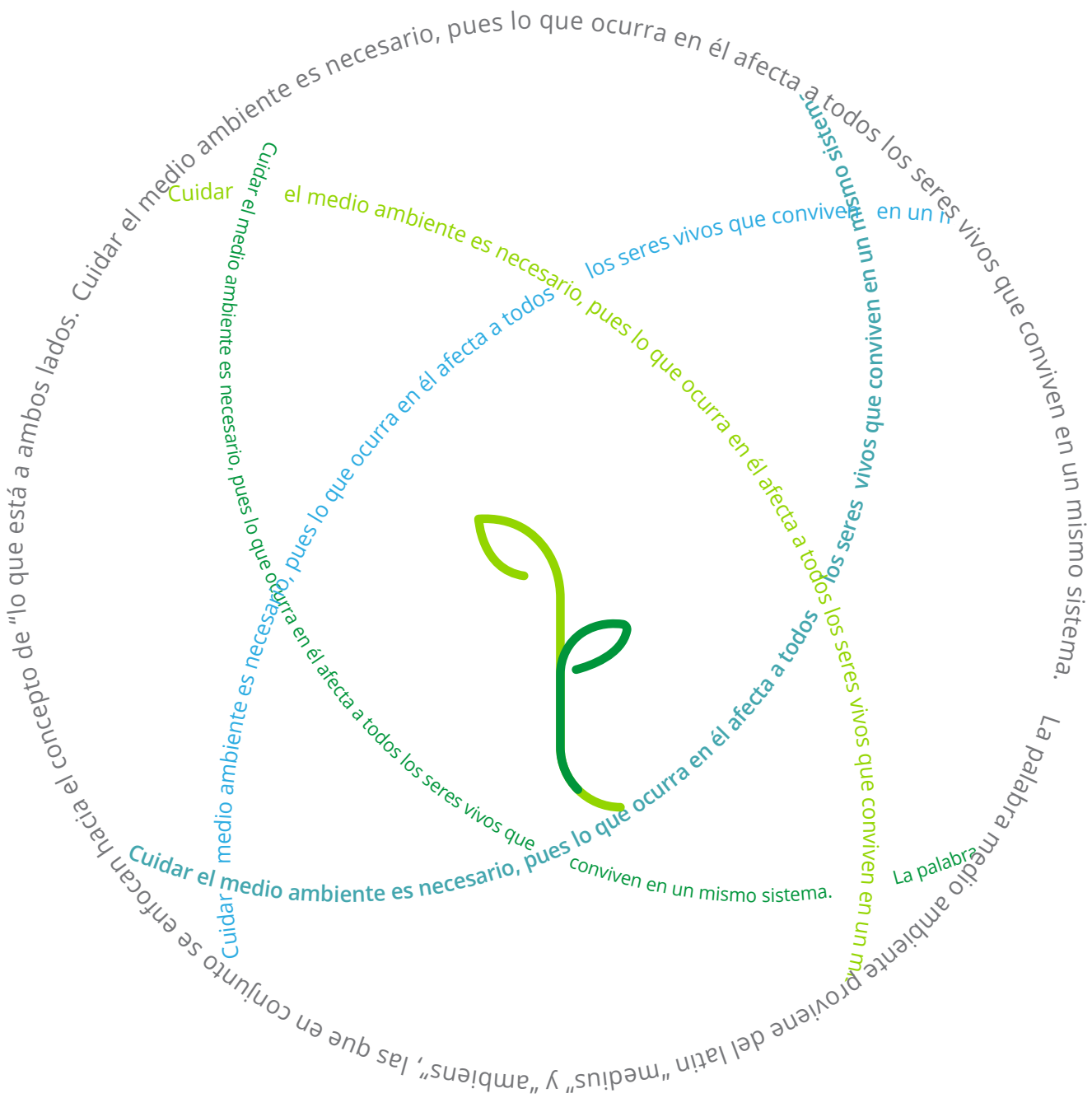
% de clientes que fueron atendidos en 15 minutos o menos en las sucursales de ENSA	Meta 2017	88%
	Resultado 2017	85%
	Estado	LOGRADO
	Meta 2018	80%
% de los clientes que solicitaron atención a través de la línea telefónica fueron atendidos en 30 segundos o menos	Meta 2017	65%
	Resultado 2017	63%
	Estado	POR LOGRAR
	Meta 2018	65%
Excelencia en nuestros servicios: disminución del índice de quejas y reclamos por fallas en nuestros servicios y errores de facturación	Meta 2017	N/M
	Resultado 2017	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
	Estado	
	Meta 2018	Quejas: 5.55/ Reclamos 5.71

CADENA DE VALOR Y CONTRATACIÓN RESPONSABLE

Capacitación en temas de seguridad a personal operativo y administrativos de las contratistas.	**Meta 2017**
	1,732 horas
	Resultado 2017
	5,143 horas
	Estado
	LOGRADO
	Meta 2018
	5,000 horas

TRANSPARENCIA Y APERTURA EN COM. CON LOS GI.

Reuniones con grupos de interés: Mayor o igual número de reuniones con grupos de interés.	**Meta 2017**
	95
	Resultado 2017
	105
	Estado
	LOGRADO
	Meta 2018
	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.
Mejorar calidad de las reuniones de la Junta Directiva: recibir recomendaciones, conocer cuáles son los temas de mayor interés para las reuniones y evaluar los encuentros.	**Meta 2017**
	Aplicación de encuesta a miembros de la Junta Directiva.
	Resultado 2017
	Aplicación de encuesta a 4 de 5 miembros, reconociendo como temas de mayor interés: estados financieros, planes estratégicos, la calidad del servicio, comportamiento del mercado y la relación demanda-precio.
	Estado
	LOGRADO
	Meta 2018
	Evaluar la adopción de los temas en las reuniones de Junta Directiva.
Suministrar información de calidad en Asamblea de Accionistas: documentar el desempeño del año 2017 en un Boletín Informativo. Reportar el total de Boletines Informativos entregados.	**Meta 2017**
	Entrega del Boletín Informativo
	Resultado 2017
	Entrega del Boletín Informativo
	Estado
	LOGRADO
	Meta 2018
	Mantener la entrega del Boletín Informativo de Desempeño en la Asamblea de Accionistas.
Lectura socializada: Explicación de la lectura del medidor a clientes residenciales.	**Meta 2017**
	1,000
	Resultado 2017
	1,200
	Estado
	LOGRADO
	Meta 2018
	1,200



ENSA | Grupo·epm

323-7100

www.ensa.com.pa

Síguenos como
ENSA Panamá