



INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD  
2019

**ENSO**

Grupo•epm



I  
**Mensaje del  
Presidente  
Ejecutivo**

II  
**Acerca de  
este  
informe**

III  
**Nuestra  
Empresa**

Quines somos  
Misión, Visión,  
Propósito y Valores  
Cobertura  
Desarrollo Sostenible  
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  
**Nuevos  
Negocios**

# I. Mensaje del Presidente Ejecutivo

Gracias al esfuerzo y la dedicación de un equipo humano de más de 550 profesionales en diversas áreas, en 2019 ENSA pudo alcanzar con éxito sus principales objetivos encaminados a contribuir con el crecimiento y desarrollo sostenible de Panamá. Nos llena de orgullo saber que, con compromiso, continuamos acompañando e iluminando con buena energía al país y consolidando nuestro propósito empresarial que es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor.

Le presentamos nuestro Informe de Sostenibilidad 2019 que tiene como temas prioritarios los aspectos materiales para nuestros grupos de interés, reafirmando así nuestro compromiso con los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, bajo el paraguas de los siguientes temas: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

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

Conscientes de la importancia de impulsar el desarrollo sostenible del país en ENSA celebramos, por primera vez, la Semana de la Responsabilidad Social Empresarial, encaminada a abordar los temas de la agenda global de Objetivos de Desarrollo Sostenible; nos unimos a ONU Ambiente y nos convertimos en una de las primeras empresas en Panamá en sumarnos a Termosolar Panamá, promoviendo la utilización de calentadores solares de agua. Nuestras acciones fueron validadas por la calificadora de riesgo Fitch Ratings, quien mantuvo la calificación internacional BBB, con perspectiva estable.

Para estar más cerca de la comunidad, en 2019 inauguramos la nueva sucursal de Las Cumbres con la que proyectamos atender a 45mil clientes de nuestra área de concesión, lanzamos nuestra aplicación virtual para mejorar la experiencia a nuestros clientes llevándolos a la digitalización del servicio y dimos inicio al Proyecto Cartí, obra con la que esperamos beneficiar a miles de familias de la Comarca Guna Yala y con el que iluminaremos uno de los sitios más hermosos y emblemáticos del país.

El trabajo permanente de un equipo comprometido ha sido la clave para alcanzar estos logros que hoy nos llenan de orgullo y son la base en la que seguiremos desarrollando nuestras estrategias para seguir iluminando a Panamá.

**Esteban Barrientos Moreno**  
Presidente Ejecutivo



## II.

## Acerca de este informe

Este Informe de Sostenibilidad detalla las acciones, programas y logros en materia de desarrollo sostenible de ENSA como parte de Grupo EPM.

El contenido y estructura de se basan en los temas materiales definidos por nuestra organización y grupos de interés y corresponde año 2019. Para cada tema material, hacemos referencia a los Objetivos de Desarrollo Sostenible que apunta nuestra labor, así como los Principios del Pacto Global.

Los indicadores y demás información presentada abarcan todas las actividades de la empresa junto a sus grupos de interés, dentro de la zona de concesión.

# III. NUESTRA EMPRESA

Somos un equipo humano que distribuye y comercializa energía eléctrica para iluminar a más de **460 mil hogares y comercios** en el Noreste de la provincia de Panamá, las provincias de Colón y Darién, Comarca de Guna Yala e Islas del Pacífico, **beneficiando a más de 1.8 millones de personas.**

## Visión

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



## 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.

## Propósito y valores

Como parte del Grupo EPM, ENSA adopta el propósito de grupo: **“Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor”**, así mismo como los tres valores: Transparencia, Calidez y Responsabilidad.



## Cobertura



**42%** *del mercado de clientes*

**12,176**  
kilómetros



*de línea de baja, media y alta tensión*



**16**  
*subestaciones*

# Desarrollo Sostenible

En ENSA estamos comprometidos con el Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) desde el 24 de junio del año 2014, a través del cual nos comprometimos con los 10 Principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción, 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, presentamos la alineación de nuestros temas materiales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los principios del Pacto Global:**

Temas materiales	ODS	Principio de Pacto Global
 <b>Illuminación</b>		<p><b>Derechos Humanos, Principio 1:</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p> <p><b>Medio Ambiente, Principio 7:</b> Favorecemos el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>
 <b>Educación en Consumo Responsable</b>	 	<p><b>Derechos Humanos, Principio 1:</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p> <p><b>Medio Ambiente, Principio 7:</b> Mantenemos un enfoque preventivo que favorece el medio ambiente.</p>
 <b>Acceso y Comprabilidad de la Energía</b>	   	<p><b>Derechos Humanos, Principio 1:</b> Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p> <p><b>Cuidado del Medio Ambiente, Principio 7:</b> Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p><b>Principio 8:</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p><b>Principio 9:</b> Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>

## Temas materiales

## ODS

## Principio de Pacto Global

 <b>Calidad y Seguridad del Servicio</b>	  	<p><b>Derechos Humanos, Principio 1:</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p> <p><b>Anticorrupción, Principio 10:</b> Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y el soborno.</p>
 <b>Formación y Empleo</b>	 	<p><b>Estándares Laborales, Principio 3:</b> Apoyamos y respetamos la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p> <p><b>Principio 4:</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p> <p><b>Principio 5:</b> Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</p> <p><b>Principio 6:</b> Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.</p>
 <b>Atención al Cliente</b>	 	<p><b>Derechos Humanos, Principio 1:</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p> <p><b>Anticorrupción, Principio 10:</b> Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y el soborno.</p> <p><b>Principio 8:</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p><b>Principio 9:</b> Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>

Temas materiales

ODS

Principio de Pacto Global



**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.



**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.



**Principio 7:** Las empresas deberán mantener un enfoque 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.

# Compromisos y Reconocimientos

Por trece años consecutivos ENSA mantiene calificación Internacional BBB con grado de inversión por *Fitch Ratings* desde 2006 reafirmada a la fecha.



"Las primeras 100 por el clima" Reconocimiento al liderazgo empresarial en la acción climática 2019 por el Ministerio de Ambiente.

Reconocimiento por el apoyo a al Congreso de Ingeniería Eléctrica 2019 por Facultad de Ingeniería Eléctrica de la Universidad Tecnológica de Panamá.



Reconocimiento por el taller "Formación de Líderes para Futuras Réplicas" como parte del programa de Liderazgo de Directores de Escuelas por AmCham Panamá.



# IV. GESTIÓN FINANCIERA

El 2019 nos retamos a ser más eficientes y eficaces en lo que a finanzas se refiere, considerando el crecimiento del consumo de energía de

**3.0%**



El incremento en los ingresos provino principalmente del costo de la energía por el crecimiento internacional de los combustibles, el cual se transfiere "PASS THROUGH"



en gran medida al ingreso y una porción se reconoce como **menor costo diferido.**

No obstante, con la continuación de nuestra política de optimización del gasto, la cual incluso presenta reducción vs. el año anterior, se logra una **mejora de 11.1%** en el EBITDA



logrando el valor récord histórico de la Compañía de **B/.100.5M.**

de estos **11.30%** fueron para el Estado panameño, lo que contribuye a la ejecución de proyectos y programas sociales.



Cumpliendo con todos nuestros compromisos, logramos una **utilidad neta de B/.33.11M.**

Entregamos dividendos a nuestros accionistas correspondientes al 2018 por

**23.4** millones de dólares,

Mantuvimos un alto nivel de inversión (CAPEX), para el 2019 se invirtieron

**B/49.3M**

correspondientes al periodo 2018-2022.



# V. GESTIÓN DE NEGOCIO

## A. Iluminación

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

Para ENSA **mantener las calles, barriadas y parques iluminados es un compromiso**, porque aportado a la seguridad de todos los que por ahí transitan.

En el 2019, instalamos

**1,784** nuevas luminarias,

aumentando nuestro parque a

**119,382**

lo que significa que hemos mantenido una proporción de una luminaria por cada cuatro clientes.

De estas, **915** son tipo **Led** colocadas en áreas como Ancón, Arnulfo Arias, Las Cumbres, Don Bosco, Colón, Pacora, entre otros.

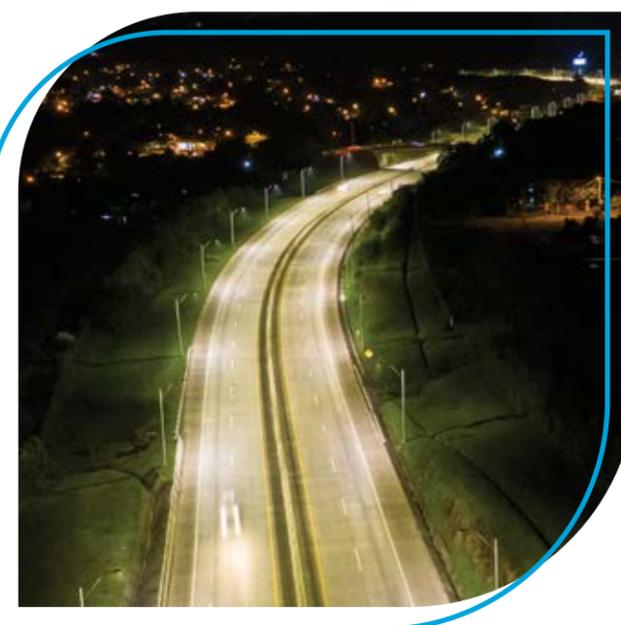
Por otro lado, trabajamos en

**3 nuevas canchas y parques**

prepagado en la provincia de Colón ofreciendo a más de

**3,000** personas

la posibilidad de usar la infraestructura deportiva en horario nocturno.



## 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.

En el 2019 llevamos a cabo más de 90 reuniones de abordaje social, impactando más de 4,200 clientes, donde se sensibilizó sobre temas como seguridad de instalaciones eléctricas, proyectos de recuperación de energía, entre otros.



Para el 2019 se inició la planificación del programa *Guardianes de la Energía* con la nueva metodología, que entrará en funcionamiento en el 2020, por lo que no se realizaron capacitaciones en el programa para ese año. Sin embargo, se llevó a cabo un **Taller de Consumo Responsable** a 125 niños de las escuelas John F. Kennedy, San Pablo-Villa Nueva, Chilibre y Francisco Garay en Pedregal.



A través del programa **“Lectura socializada”** llegamos a más de 3,400 clientes. Con este programa enseñamos a los clientes a leer su medidor y su factura para llevar un control del consumo.

## 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 el servicio de energía eléctrica por diversos factores.



# En el 2019 dimos inicio al proyecto Cartí



ubicado en el caribe panameño, llevando desde la comunidad de El Llano, **40 kilómetros de cable protegido hasta Cartí**, en Guna Yala, el cual beneficiará a más de 30 mil habitantes de las islas que conforman el archipiélago.

Con el proyecto se tiene previsto **trasladar a unas 200 familias de las islas a tierra firme** debido a la inundación que provoca el calentamiento global y que ya afecta a Guna Yala, además de la instalación de un centro educativo que **beneficiará a más de mil estudiantes** y que contará con facilidades de hospedaje tanto para los docentes como para los alumnos y un MINSA Capsi que podrá entrar en funcionamiento una vez la obra esté culminada en el 2020.



## 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.

Solo en el 2019 vinculamos **2,400 nuevos clientes** al sistema prepago para un total de 13,470 clientes, favoreciendo el uso eficiente, reduciendo las pérdidas de energía y mejorando la cartera.



## Centros de pago 24 horas y en línea

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

En el 2019 logramos la apertura de un **nuevo Centro de Atención al Cliente en Plaza Las Cumbres** en Panamá Norte, beneficiando a más de 45 mil clientes. Este nuevo centro se une a los 2,350 puntos de recaudo para servicio prepago y postpago, junto a los servicios en línea a través de múltiples agentes del sector bancario, financiero y comercial.



## 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.

### Cantidad y duración de las interrupciones del servicio

En ENSA nos esforzamos para que nuestro servicio sea ininterrumpido no solo por cumplir con el regulador, sino porque nuestros clientes se lo merecen, por eso, en el 2019 cumplimos con nuestra meta de SAIFI y SAIDI logrando una frecuencia de 6.47 interrupción con una duración de 12.43 horas, respectivamente.



#### Lo que representa una disminución



### Medición Inteligente y remota

La implementación de medición inteligente y remota consiste en la instalación de medidores con capacidad de comunicación con el sistema SCADA a clientes con demanda superior a 100 kW.

Para el 2019, alcanzamos a tener **17,110 clientes** por medición inteligente y remota lo que representa más de **9 mil clientes nuevos** con respecto al año anterior.



La demanda de estos clientes representa el **60%** de la demanda total.

## E. Formación y Empleo

Desarrollamos capacidades organizacionales para la consolidación y el crecimiento de los colaboradores. Capacitamos a nuestro equipo humano 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.

### Nuestra Gente

En una empresa de distribución, la demanda de personal técnico es ejercida tradicionalmente por personal masculino.



ENSA cuenta con un equipo equilibrado en los diferentes cargos, de los **544 colaboradores**, directos en el 2019,

**37%** son femeninas,

lo que refuerza el compromiso de la empresa por la equidad y la igualdad.



**63%** masculinos

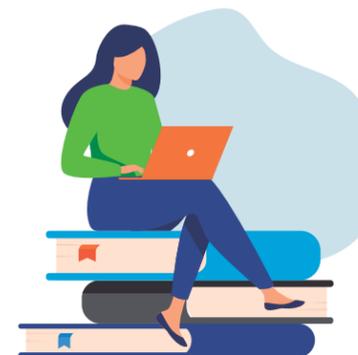
Además, es una empresa la edad promedio de los colaboradores

**37 años**

### Formación y Desarrollo

Brindarle las herramientas a nuestra gente para su desarrollo, es prioridad. Por eso nos encargamos de que cada una de las personas que ingresan por primera vez a la organización pasen por el proceso de inducción. **En el 2019 el 100% de los nuevos ingresos, pasaron por el proceso de inducción.**

Fue un año de desarrollo, llevamos a cabo **8 programas de capacitación** como Harvard Manage Mentor, Diplomado en Administración de Proyectos, Diplomado en Business Analytics, entre otros, con un promedio de 6 horas de capacitación por empleado y una **participación de 104 colaboradores.**



## 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.



Dentro de este programa, nuestro proyecto estrella es **"Semilleros"**, esta es nuestra contribución a la educación técnica que inicia desde la secundaria, 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.

En 2019 se le brindó formación técnica en el programa Semillero ENSA a 153 jóvenes entre Panamá y Colón de los cuales 18 fueron mujeres, quienes recibieron su certificado de liniero en baja tensión, al culminar los cursos de formación el Centro de Especialidades Eléctricas ENSA- INADEH.

En  
**8 años**  
hemos graduado a

**1,131**  
*técnicos electricistas*

→ *en baja, media y alta tensión aéreo y subterráneo.*

## Seguridad, Salud y Bienestar

Cuidar de nuestro recurso humano y al mismo tiempo darle las herramientas de auto cuidado físico y mental es una responsabilidad para todos los que formamos parte de esta organización.



En el 2019 tuvimos un total de **8,887 horas de capacitación** para el personal de ENSA en temas de Seguridad y Salud.

Estas capacitaciones se acompañan con campañas a lo largo del año, donde a través de los 5 minutos de seguridad, medios de comunicación internos y el equipo de brigadistas, reforzamos temas del día a día como la seguridad al conducir, precauciones al momento de salir de la ciudad por días feriados, qué hacer en caso de inundaciones y muchas otras situaciones a las que nuestro equipo está expuesto. tras acciones.

Pensando en todas estas situaciones se crearon los protocolos de seguridad en caso de accidentes dentro de nuestras diferentes oficinas. Estos protocolos que fueron socializados a lo interno de la organización y son entregados a todos los que visitan nuestras instalaciones.

Todas estas acciones se complementan para alcanzar nuestro indicador de seguridad Índice de Lesiones Incapacitantes (ILI) con 0.0001, sin fatalidades.

Nuestros programas de salud ocupacional son integrales, orientados a cubrir las necesidades de calidad de vida, cuidar a salud física y mantener un equilibrio vida y trabajo.



En el 2019 como parte de los programas que se llevaron a cabo, la liga de softball donde participaron 120 colaboradores entre hombres y mujeres. Resultados ganadores: los Astros en la categoría masculina, conformado principalmente por personal de Mantenimiento, ENSA Servicios, HET y otras áreas de la empresa. Por su parte la categoría femenina se lo llevaron las Fireballs.

Tuvimos actividades relacionadas al programa de nutrición con el primer concurso del cuerpo del verano, en el cual participaron 8 equipos de todas las áreas de la empresa, donde los ganadores fueron los "Controllers Fit" conformado por 13 colaboradores del área de control de la red, y en equipo bajaron 149.1 lb. Esta actividad promueve la buena alimentación y ejercicio desde el trabajo en equipo.

## F. Atención Al Cliente

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

En el 2019 nos esmeramos por brindar una atención eficiente y eficaz desde los diferentes canales que tenemos a cada uno de nuestros clientes.

Abrimos un nuevo centro de atención al cliente, esta vez en el área Norte del país, en el cual atendemos a más de 45 mil clientes.



### Mejoramos nuestros indicadores de atención presencial y telefónica:

el **85%** de los clientes que asisten a un centro presencial fueron atendidos en **menos de 15 minutos**, mientras que, para la atención telefónica, el **60%** fue atendido en **30 segundos o menos**.

En el primer caso representa una mejora del 60%,

mientras que en el segundo caso se mantiene igual al año anterior.

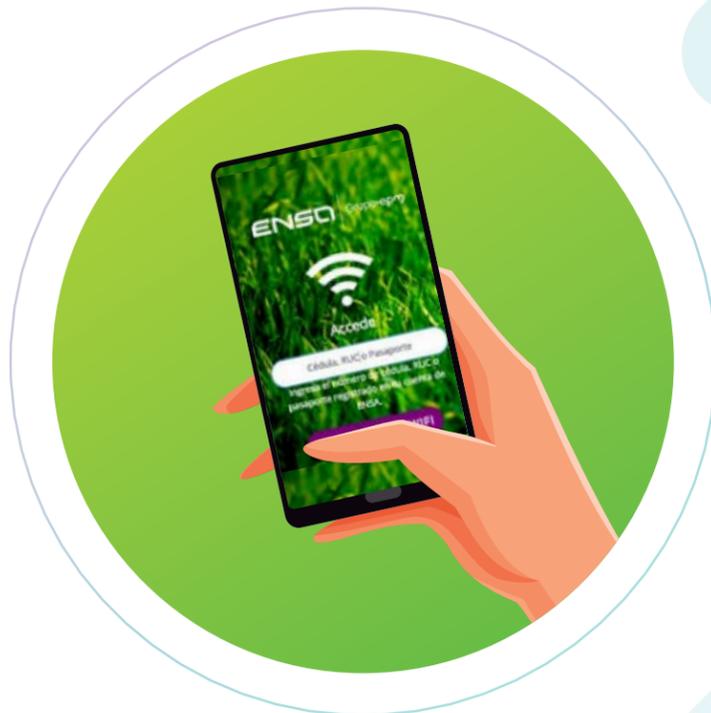


## F. Atención Al Cliente



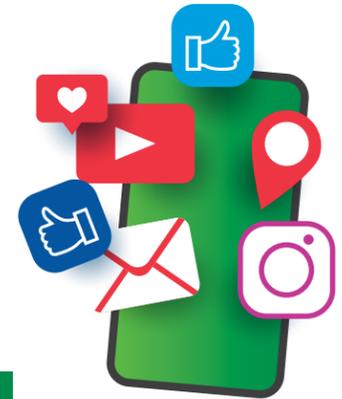
Para mejorar la experiencia de nuestros clientes desarrollamos una estrategia para mejorar los nuevos suministros al primer contacto logrando que el **83% de nuestros clientes fueran instalados en la primera visita**, lo que se traduce en clientes más satisfechos y disminución de gastos para la empresa.

Instalamos sistemas **internet inalámbrico en nuestras sucursales** para que los clientes puedan descargar el APP ENSA y acceder a la auto consulta.



## Ecosistema Digital

Los canales digitales se han convertido en un medio efectivo para posicionar a ENSA como una fuente fiable y directa sobre los acontecimientos que la empresa genera y que tienen impacto en el entorno.



El 2019 lanzamos nuestra **App ENSA Panamá,**

que en solo **4 meses**

tuvo **30 mil descargas,**

ofreciendo a los clientes información en tiempo real de sus facturas, pagos, consumos, centros de atención más cercanos, reportes entre otros servicios.

*Pero también fue un año de crecimiento para nuestras redes sociales:*



alcanzamos **20,778 seguidores**

lo que representa un **26% más que el 2018**



cerramos con **9,968 seguidores**

un **10% más que el año anterior**



logramos **7,904 seguidores**

incrementándose un **170% al año anterior**



La página web **www.ensa.com.pa** que es un canal de auto servicio para los clientes,

en el 2019 **incrementó sus visitas en un 32%**

pasando de 517,081 visitas en el 2018 a 636,859 en el 2019 para el autoservicio de nuestros usuarios.

G.

## Cadena de Valor y Contratación Responsable

*Desarrollar criterios y prácticas para promover el desarrollo sostenible local, a través de procesos responsables de contratación y acompañando a nuestros socios estratégicos para que garanticen condiciones laborales óptimas a sus colaboradores.*

### Relacionamiento con proveedores y contratistas

Al término del 2019 ENSA contaba con una planta de contrata de 1,249 personas en diversas áreas, lo que nos invita a fortalecer la relación y comunicación con nuestros proveedores y contratistas a través de boletines, murales informativos y lo más importante, favorecer espacios de intercambio directo y cara a cara.

En el 2019 durante la semana de la RSE ENSA, tuvimos sesiones exclusivas para nuestros contratistas, donde más de 100 representantes de diversas empresas, conocieron más de la gestión de RSE que lleva a cabo ENSA y cómo ellos forman parte fundamental de dicha gestión.

Iniciamos el proceso de consultoría sobre DDHH para empresas y nuestros contratistas participaron de forma activa en dicho proceso a través de sesiones presenciales y encuestas virtuales.

### Compras y contratación

ENSA es una empresa que se caracteriza por procesos de compras y contrataciones transparentes con oportunidades para todos los sectores y tamaños de empresas. En el 2019 se cerraron 86 contrataciones por más de 32 millones de dólares en diversos servicios. Además, participamos de la firma con EPM y otras filiales como Distribuidora Eléctrica del Sur - Delsur (El Salvador) y Empresa Eléctrica de Guatemala S.A. - EEGSA, para la primera compra conjunta de bienes nacional e internacional, referente a conductores de aluminio y aisladores.



ENSA

Grupo epm

### Formación y desarrollo

Así como nos preocupamos por el desarrollo y capacitación de nuestro personal directo, también lo hacemos con los contratistas. Por eso en el 2019, 163 personal de diversas empresas contratistas recibieron capacitación en uso de arnés, rescate en alturas, poda y riesgos eléctricos, mordeduras de perro, seguridad basada en comportamientos, entre otros, completando un total de 5,000 horas.

## H. 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.

### 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. Para el 2019 con el cambio de gobierno, se dio la designación de los nuevos representantes para la Junta Directiva, siendo estos Federico Alfaro Boyd, Vicecanciller de la República y Julio Caballero, Coordinador de Proyectos de la Oficina de Electrificación Rural.

Además, cuenta con un Comité Ejecutivo conformado por el presidente ejecutivo y sus ocho reportes directos, quienes tienen como principales responsabilidades: 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 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.

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



Página web de ENSA  
[www.ensa.com.pa](http://www.ensa.com.pa)

Correo [contactotransparente@epm.com.co](mailto:contactotransparente@epm.com.co)

Vía telefónica:

1. Marcando gratuitamente el número: **00-800-570-0920**
2. Si vas a usar un teléfono fijo de otro operador que no es CWP puedes marcar el número: **011-00-800-570-0920**

## Relacionamiento con los grupos de interés

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

Grupo de interés	Mecanismos	2016	2017	2018	2019
Accionistas	Junta Directiva	✓	✓	✓	✓
	Asamblea	✓	✓	✓	✓
	Boletín de Accionistas	✓	✓	✓	✓
Clientes	Ferías	✓	✓	✓	✓
	Carrera Caminata	✓	✓	✓	✓
	Boletín Conexión			✓	
Grandes Clientes	Conversatorio con Grande Clientes	✓	✓	✓	✓
Comunidad	Ferías	✓	✓	✓	✓
	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	✓	✓	✓	✓

Durante el 2019 intensificamos nuestra relación con gremios empresariales con la intención de influenciar en las decisiones de políticas públicas. Nos reunimos con APEDE, OER, WEC Panama, ONU Medioambiente, CAPAC, SIP, CECACIER entre otros.

Intensificamos nuestros lazos con los medios de comunicación a través de acciones como participación en el Forum de Periodistas, donde Esteban Barrientos; Presidente Ejecutivo de ENSA se reunió con directores de noticias y jefes de redacción para explicar la composición del servicio eléctrico en Panamá. Además, llevamos a cabo reuniones 1 a 1 con comunicadores como Edwin Cabrera, Atenógenes Rodríguez, Castalia Pascual entre otros para aclarar temas relacionados con alto consumo y medidores.



Hemos conversado de forma continua con instituciones del Estado como la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, Ministerio de Economía y Finanzas, Secretaría de Energía y el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales para la consecución de temas de interés y preservar el relacionamiento después del cambio de gobierno.

# Cuidado del Ambiente



En ENSA la conservación de la biodiversidad es fundamental para garantizar la construcción de territorios sostenibles y competitivos. El cambio climático, la deforestación y la contaminación de los ríos, entre otros, han generado condiciones de mayor presión sobre los recursos naturales.

Por esta razón, nuestro compromiso es gestionar de forma integral nuestro negocio con la conservación 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.

## Acuerdos Ambientales

En el 2019 firmamos dos acuerdos importantes con asociaciones de la provincia de Colón, en el marco del Día Nacional de la Reforestación: uno con la Fundación Escuela Gil Betegón Martínez y otro con la Asociación de Propietario Dos Ríos en San Juan con el aval del Ministerio de Ambiente. El primero para la conservación y restauración con el sistema silvopastoril en los terrenos del colegio, con la finalidad que sea una parcela de enseñanza para los estudiantes. Y el segundo para la conservación de 4,600 árboles de especies nativas tanto frutales, como maderables de la región.

Igualmente reforzamos nuestro compromiso con la Fundación ECO CREANDO, con la que hicimos campañas y talleres de reciclaje, tanto para nuestros colaboradores, contratistas y clientes. En el 2019 implementamos los Eco balboas monedas digitales que son asignados a los colaboradores que realizan su reciclaje de manera correcta y eficiente. Con esta iniciativa logramos un promedio mensual de 2500 kg, de material reciclado.



## Instalación de Cable Protegido

En 2019 se instalaron más de 120 km. de cable protegido en nuestra zona 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 además de conservar la flora y fauna de las áreas intervenidas.

## Mantenimiento a Compensaciones Forestales

Como parte de los compromisos asumidos con los proyectos de compensación en el 2019 se hizo el pago de la Indemnización ecológica que son recurso que utiliza el Ministerio de Ambiente para realizar las compensaciones forestales, actualmente ENSA ha realizado alianzas voluntarias forestal para el mantenimiento de 9.85 hectáreas. 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
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 Mantenimiento por 5 años
Colegio Gil Betegón, Costa bajo colón	2018	Compensación Forestal	3.00	En Establecimiento con el sistema silvopastoril
Asociación de propietario Dos Ríos	2019	Compensación Forestal y alianza voluntaria por el millón de hectáreas	1.5	En establecimiento /mantenimiento

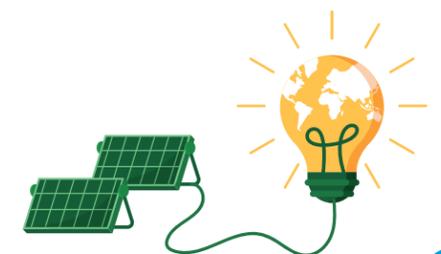
## Consumo de energía y mejoras en la eficiencia energética

Como empresa socialmente responsable comprometida con el desarrollo sostenible de Panamá, ENSA ha emprendido medidas de innovación para fortalecer el sistema energético nacional. Desde agosto del 2018 ENSA aprovecha y promueve los beneficios de la energía limpia y renovable mediante la instalación y puesta en servicio de 450 paneles solares en sus oficinas administrativas en Arco Iris, provincia de Colón.

En el 2019 ENSA implementó el proyecto piloto de calentadores solares para agua, una iniciativa promovida por la Secretaría Nacional de Energía (SNE) y ONU Medio Ambiente, donde se busca el desarrollo de un mercado asociado al aprovechamiento de energía solar en calentadores de agua.

En el Edificio Corporativo ubicado en Santa María Business District, se instalaron dos sistemas termosifónicos de 300 litros cada uno, con dos paneles solares cada sistema, conectados en serie hacia la red de agua caliente del piso 10 del edificio para cubrir la demanda de duchas en el gimnasio.

Los mismos representan un ahorro entre el 65% y el 85% de la factura de gas o electricidad destinada al Agua Caliente Sanitaria (ACS).



## 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.



### Con acciones

como el acuerdo con la Asociación de Propietario Dos Ríos en la comunidad de San Juan, provincia de Colón,

→ para reforestar



**1.5 hectáreas**  
DE BOSQUES NATIVOS con el fin de conservar la cuenca del Río San Juan.

El consumo eficiente DE AGUA a lo interno de la organización también es un compromiso

EN EL 2019 EL CONSUMO DE AGUA FUE DE **54,000.00 m<sup>3</sup>** el cual proviene en su totalidad del sistema de acueducto nacional, y es utilizada en los procesos productivos y de uso doméstico.

### Consumo de Agua 2015 vs 2019



## Estrategia Climática



ENSA en conjunto con Grupo EPM, han definido **medidas de mitigación y adaptación al cambio climático**, en las cuales mencionan las diferentes oportunidades derivadas del mismo como iniciativas en las que se debe trabajar.

Medidas como autogeneración de energía a partir de fuentes de energía renovable no convencional, uso y promoción de la movilidad eléctrica, inventario anual de emisiones de Gases de Efecto Invernadero, disminución en la impresión de papel con la promoción de la factura electrónica y la reducción de pérdidas de energía eléctrica en las redes de transmisión y distribución de energía entre otras, **se han venido desarrollando con resultados favorables.**



Durante el 2019 el equipo de medioambiente participó del **taller de riesgo climático** donde se realizó la validación de los escenarios y la inclusión de controles para la adaptación al cambio climático.



De igual forma se presentaron las **acciones que propone ENSA para el 2030** en el marco de los planes de adaptación y mitigación al Cambio Climático.

# VI. Nuevos Negocios



*ENSA Servicios, la Filial de ENSA, con la que decidimos apostar al futuro y a la sostenibilidad, navegando en la innovación desde la energía renovable hasta las redes inteligentes; incursionamos en la promoción de un mundo verde, con nuevas tecnologías y soluciones integrales que brindan acceso, mejoran la calidad de la vida y abren ventanas de oportunidades de crecimiento y desarrollo a millones de personas.*

En 2019, ENSA Servicios se convirtió en la **primera empresa privada en Panamá**, en participar del proyecto

## “Desarrollo del Mercado de Calentadores Solares de Agua en Panamá”

impulsado por la Secretaría Nacional de Energía (SNE) y ONU Ambiente;

cuyo objetivo es promover la inversión en tecnologías de energías renovables y reducir las emisiones de CO2 de forma eficiente,



Para seguir contribuyendo a la protección y conservación ambiental, ENSA Servicios junto a BYD y MiBus, **firmaron un acuerdo de cooperación para la implementación de un plan piloto para incorporar al sistema de transporte público de la ciudad, un bus eléctrico** para evaluar su funcionalidad en condiciones reales del servicio y medir el rendimiento al utilizar energía eléctrica en baterías, en lugar de combustible fósil, como fuente de energía. Actualmente los estudios continúan y la primera fase arroja resultados positivos, así como satisfacción de los usuarios.

*La movilidad eléctrica tuvo especial atención por parte de ENSA Servicios en 2019 y es que gracias al trabajo coordinado y de acompañamiento a otros sectores, contribuimos en los avances de este tema en el país, por ejemplo, en la provincia de Colón se realizó la instalación de estaciones de carga para los transportistas de la ciudad, quienes incursionarán en la utilización de vehículos eléctricos para los usuarios del transporte selectivo.*

En el caso particular de energía solar, ENSA Servicios está enfocada en generar sostenibilidad ambiental a partir de la conservación y aprovechamiento de los recursos naturales y el desarrollo de fuentes alternativas de energía limpia, y para ello, ha formalizado alianzas estratégicas con expertos en instalaciones fotovoltaicas a partir de métodos constructivos que velan por la seguridad de sus clientes y colaboradores, y que se destaca por la calidad de sus productos y el valor agregado de la información obtenida a partir de la operación de sistemas. Esta alianza, entre otros aspectos, incluye la formación y transferencia de conocimientos al equipo humano de ENSA Servicios.

De esta manera, ENSA materializa su visión de consolidarse como una compañía que está innovando tecnológicamente su portafolio de servicios y complementando y diversificando su oferta en el mercado a partir de la distribución, la generación limpia y sus servicios de valor agregado, que le permite hacer parte de la transformación del sector y adaptarse a las exigencias y necesidades del mercado.





Síguenos como **ENSA PANAMÁ**

