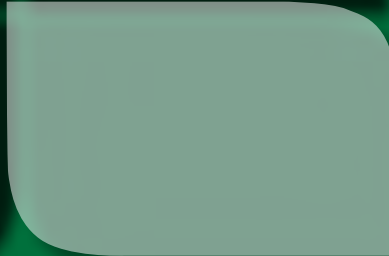


REPORTE de SOSTENIBILIDAD 2014

*Comunicación sobre el Progreso
Pacto Global de Naciones Unidas*





TEXTOS Y COORDINACIÓN

Departamento de Asuntos Corporativos
ENSA - Grupo EPM

Ciudad de Panamá, Panamá - Junio 2015

www.ensa.com.pa

Atención al Cliente:

@ contactenos@ensa.com.pa

+507 800-9111

+507 323-7100

LUZ PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE PANAMÁ



Son ya 16 años ofreciéndole a miles de hogares, industrias y comercios panameños la energía para funcionar; acompañarlos en todo momento sencillamente nos honra. Como empresa de distribución y comercialización de energía eléctrica para el noreste de Panamá y filial del Grupo EPM, la Responsabilidad Social Empresarial debe ser el marco de actuación dentro del cual se desarrollan nuestros objetivos estratégicos 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 mundiales¹. En ese sentido es para ENSA una decisión firme retomar el compromiso de apoyar los diez principios del Pacto Global de Naciones Unidas², basados en declaraciones y convenciones universales aplicadas en cuatro áreas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

La energía eléctrica es facilitadora de componentes sociales que han sido declarados universalmente como derechos humanos: salud, educación y alimentación. Además, el acceso a la información a través de Internet se acerca cada vez más a esta lista. Saber que tanto bienestar depende en gran medida de nuestras redes de distribución, de la calidad y confiabilidad de nuestro trabajo, nos despierta cada día con el compromiso de hacer las cosas bien, de ser excelentes en cada uno de los roles que nos

corresponde desempeñar y de sumar voluntades para que la accesibilidad a este servicio básico sea cada vez mayor.

Esta recopilación presenta los logros alcanzados durante el año 2014 en materia de desarrollo sostenible. Está elaborado bajo la metodología que propone la Red del Pacto Global de Naciones Unidas para dar fe del compromiso de nuestra empresa, que se suma al de tantas instituciones del mundo que han comprendido que el peso del desarrollo lo debemos compartir y que en cada diminuta decisión y acción que tomamos hay siempre un impacto para quienes nos rodean. En cada temática hemos identificado sistemas y programas, y asimismo señalamos los resultados alcanzados.

Hacer que ese impacto sea provechoso para todos es siempre el reto, y saber que lo que hacemos es de utilidad para nuestros 409 mil clientes, 520 colaboradores, accionistas, contratistas, proveedores, Estado, comunidades, aliados sociales y medios de comunicación nos brinda la fortaleza para seguir adelante.

Esteban Barrientos
Gerente General

¹ - Política de Responsabilidad Social de EPM

² - Diez Principios del Pacto Global



MISIÓN

Distribuir y comercializar energía eléctrica, garantizando un recurso humano motivado y comprometido con la integridad, la seguridad, el trabajo en equipo, la cultura de servicio y el desarrollo sostenible; y optimizando procesos que permitan exceder las normas de la industria para satisfacer las expectativas de nuestros clientes y grupos de interés.

VISIÓN

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

VALORES



TRABAJO EN EQUIPO

Tenemos iniciativa | Tomamos decisiones | Ejecutamos | Alcanzamos metas



INTEGRIDAD

Soy ético | Actúo con transparencia | Cumpló con mis responsabilidades
Respondo por mis acciones | Protejo los derechos de otros



CULTURA DE SERVICIO

Mi compromiso es el cliente | Conozco sus necesidades
Brindo soluciones



DESARROLLO SOSTENIBLE

Mis acciones mejoran el entorno: en equilibrio económico, social y ambiental
Construimos territorios sostenibles y competitivos



SEGURIDAD

Soy un trabajador seguro | Cuido la vida de mis compañeros | Promuevo la seguridad en mi comunidad

ÍNDICE



DERECHOS HUMANOS

6

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos



MEDIO AMBIENTE

24

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



ESTÁNDARES LABORALES

16

Principio 3: Las empresas deben apoyar 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 ocupación



ANTI-CORRUPCIÓN

32

Principio 10: Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno



A lo largo del documento verá identificados nuestros logros del 2014 con esta marca.



DERECHOS HUMANOS



ENSO
Grupo-epm

PRINCIPIO 1:

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia

PRINCIPIO 2:

Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos

POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

Contamos con una política de derechos humanos desarrollada específicamente en función de la misión de distribuir y comercializar energía eléctrica para formalizar nuestro compromiso de cumplir y promover lo que establece la Carta Internacional de Derechos Humanos, además del marco legal panameño; con miras a garantizar la integridad y dignidad de las personas que forman parte de la empresa y se relacionan con ésta como titulares de derecho en su cadena de valor.

✓ *En el 2014 logramos la oficialización y publicación de la política de derechos humanos ante todos los colaboradores. Asimismo ésta se incluye como parte de las condiciones generales que debe cumplir toda empresa contratista de ENSA. Adicionalmente en el 2014 desarrollamos una matriz de evaluación de riesgos en derechos humanos, que nos ha permitido identificar acciones preventivas o de mitigación prioritarias desde cada una de las áreas operativas.*

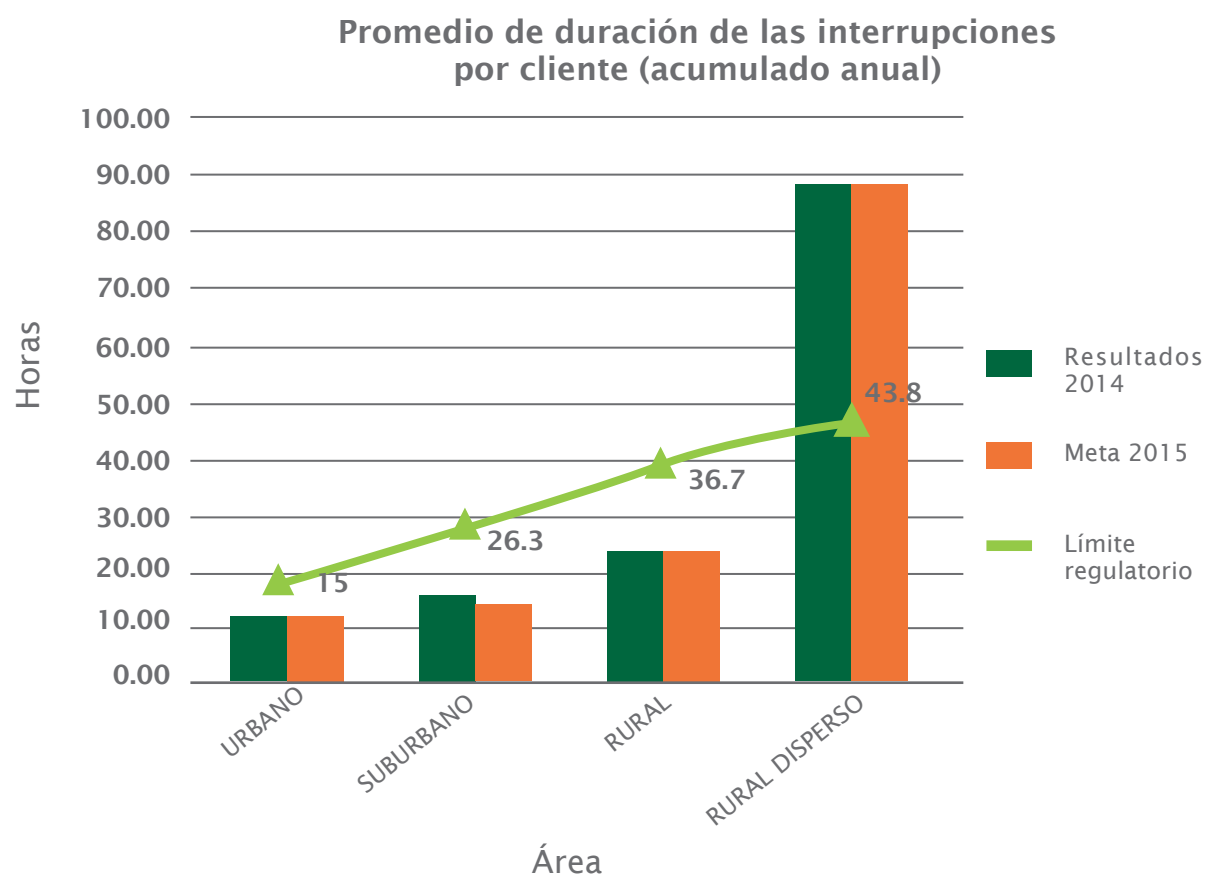
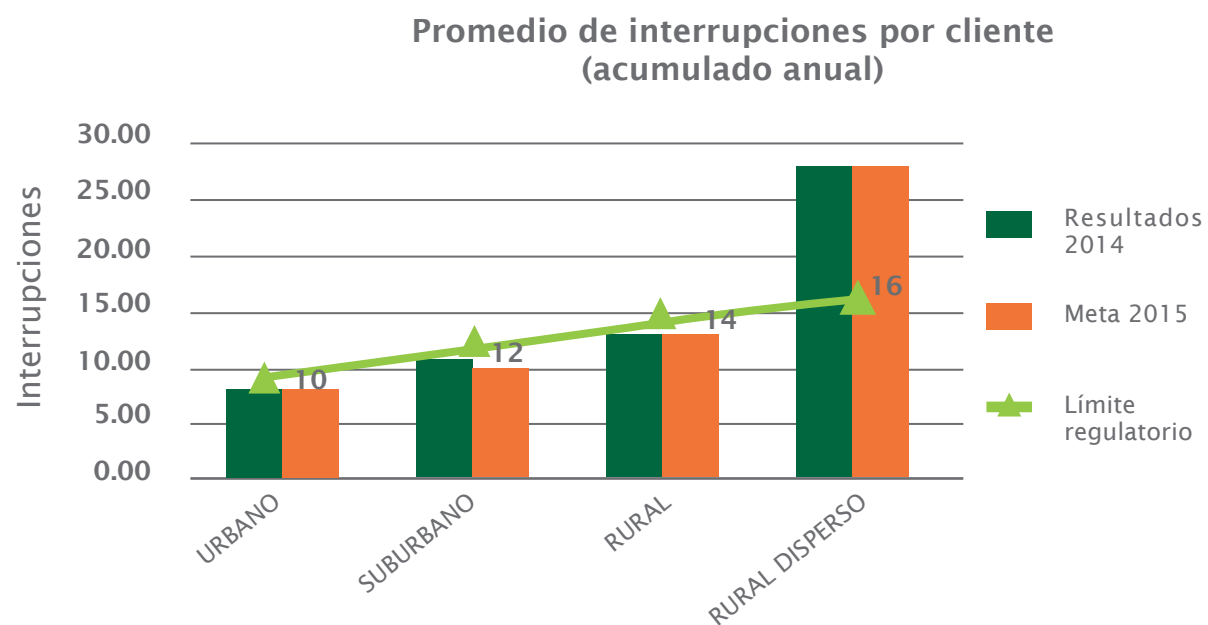
CALIDAD Y CONFIABILIDAD DEL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA



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.

La empresa está comprometida en mejorar los tiempos de atención de interrupciones imprevistas apuntando a la confiabilidad del suministro de energía eléctrica.

✓ *Durante el 2014 los indicadores de duración y frecuencia de las interrupciones se mantuvieron dentro de los límites que establecen las normas en áreas urbanas, suburbanas y rurales concentradas; sin embargo tenemos una oportunidad de mejora en la atención de interrupciones en las áreas rurales dispersas, la cual atenderemos en el mediano plazo.*



No incluye interrupciones causadas por las empresas de generación y transmisión

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 aisle hasta tanto se realice su reparación y solución definitiva.

Monitoreamos los tiempos de atención para establecer metas de mejora año tras año, procurando siempre ser lo más oportunos posible. Para 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 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 comunicaciones avanzados; también empleamos dispositivos GPS y comunicación vía celular, para asegurarnos de ubicar y confirmar el status de la atención.

✓ Desde mediados del año 2012 incorporamos dos cuadrillas de motorizados para la atención exclusiva de avisos de peligro, ya que este medio permite avanzar en el tránsito y llegar más rápido a controlar los eventos. En el 2014 pasamos a contar con cuatro cuadrillas motorizadas para la atención de avisos de peligro disponibles desde las 10 de la mañana hasta las 9 de la noche.

Asimismo en el 2014 el tiempo promedio de atención de reportes de peligro fue de 150 minutos y en total atendimos 9,588 reportes. Para el 2015 la meta es llevar el tiempo promedio de atención de los reportes de peligro a 110 minutos.



ALUMBRADO PÚBLICO PARA MAYOR SEGURIDAD

Es una percepción de la ciudadanía que la delincuencia tiene mayor ventaja cuando el nivel de iluminación en las vías públicas es deficiente. En este sentido hemos realizado inversiones en infraestructura nueva y mantenimiento de las existentes para atender las necesidades de alumbrado público, especialmente cuando

se trata de peticiones de la comunidad o de autoridades locales.

Si bien el alumbrado público es una responsabilidad para ENSA, en este período incluimos inversiones en áreas que no son rentables para la empresa en el corto plazo, pero que son determinantes para apoyar al desarrollo de comunidades alejadas de los centros urbanos. Este es el caso de las costas de Colón y la provincia de Darién.

EN EL 2014 LOGRAMOS FORMALIZAR 52 COMUNIDADES, CON UN TOTAL DE 861 FAMILIAS BENEFICIADAS. ESTO REPRESENTA UN 8% MÁS DE LOS LOGROS DEL 2013.

✓ Durante el 2014 desarrollamos el diseño e instalación de luminarias en áreas específicas como la ciudad de Colón y comunidades aledañas. Se ejecutaron 87 proyectos de alumbrado público en Panamá, Colón y Darién. Además, se llevó adelante la extensión del troncal de 7.85 km de Nombre de Dios a Viento Frío por carretera, y la extensión de 18 km de Miramar a Santa Isabel en la provincia de Colón, en la cual se instalaron más de 150 luminarias entre las poblaciones Nombre de Dios y Miramar. En total, logramos instalar 2,659 luminarias, llevando el parque de alumbrado público a 104,341 luminarias y manteniendo la proporción de 0.26 luminarias por cliente.

lo cual le ayuda a identificar qué comportamientos incrementan su consumo de luz y así poder tomar medidas de ahorro. Este esquema ofrece independencia debido a que no tiene costo por reconexión; y si se quedara sin suministro, podría recargar su medidor y con ello tendría nuevamente energía en su hogar. Todas las instalaciones eléctricas de nuestra red de energía hasta su hogar le garantizan seguridad, ya que están elaboradas siguiendo normas eléctricas y regulatorias.

✓ Para el 2014, 900 clientes se incorporaron a este sistema de suministro de energía, un 26% más que en el año anterior.

CONSUMO A LA MEDIDA CON ENERGÍA PREPAGO

Como modelo de inclusión, hemos desarrollado un esquema de medición y comercialización de energía eléctrica bajo la modalidad de prepago. El objetivo es apoyar a las familias en la administración de su consumo de energía, especialmente a las que residen en comunidades en riesgo social o cuya actividad económica principal sea el trabajo informal, evitando que asuman deudas que luego puedan resultar inmanejables para su presupuesto. El esquema de prepago les permite no solo administrar de una manera más cómoda su pago para el consumo de energía eléctrica -consume en función de lo que puede pagar- sino que también resulta en un esquema que incentiva el ahorro energético.



Para el cliente, el esquema prepago tiene muchos beneficios: brinda inmediatez ya que al comprar su recarga e introducir los dígitos, de inmediato puede disfrutar de energía eléctrica en su hogar; a su vez le permite ahorrar ya que tendrá la posibilidad de monitorear su consumo,

CONEXIONES ELÉCTRICAS SEGURAS

Atendemos comunidades que han crecido como asentamientos informales y que a consecuencia de ello se hacen de la energía eléctrica por medio de conexiones inseguras, ofreciéndoles apoyo en su proceso de formalización y legalización. Según lo que establecen las normas, ENSA solo tiene permitido construir la red de distribución en servidumbre pública; es por ello que en el caso de comunidades que se desarrollan de manera espontánea es necesario identificar las vías de acceso.

Para ello apoyamos a las comunidades en la coordinación con las autoridades correspondientes y la labor de un agrimensor, para lograr contar con un plano formal y debidamente autenticado que indique las servidumbres para construir la red eléctrica formal, realizando posteriormente los contratos y la instalación del nuevo suministro en sitio. Este trabajo es además una oportunidad para apalancar la organización comunitaria, propiciando enlaces y acuerdos que luego pueden servir para lograr otras mejoras en su calidad de vida.

✓ En el 2014 logramos formalizar 52 comunidades, con un total de 861 familias beneficiadas. Esto representa un 8% más de los logros del 2013.



ACCESO A CENTROS DE ATENCIÓN

LLAME AL **800 9111**
www.ensa.com.pa **323-7100**

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.

✓ Con el interés de lograr mayor disponibilidad y accesibilidad de los centros de atención en el área de concesión de ENSA, las normativas demandaron la apertura de cuatro nuevos centros de atención al cliente a partir del 1° de enero del 2015 en Sabanitas, Colón; Condado del Rey y Chepo, Panamá; y Metetí, Darién; estos dos últimos ubicados en áreas más alejadas de los centros urbanos para que el cliente tenga la facilidad de hacer sus transacciones de manera presencial, especialmente para clientes que no disponen o tienen dificultades de acceso a canales de atención en línea. Los cuatro nuevos centros de atención estuvieron a disposición de los clientes en el 2014, antes de la fecha exigida por la norma.

COMUNICACIÓN ABIERTA CON NUESTROS CLIENTES

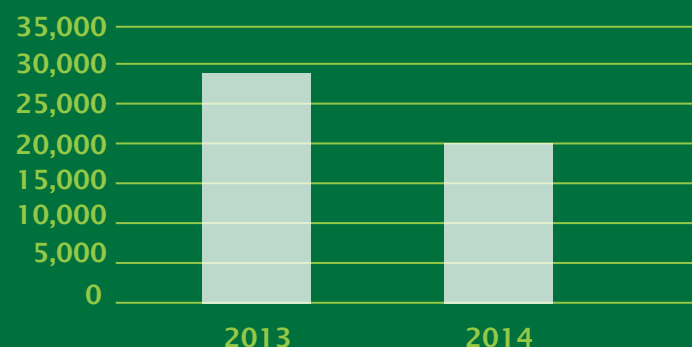
Contamos con espacios para comunicarnos con nuestros clientes en ambas vías. En cada uno de nuestros centros de atención, además del área de caja y atención al cliente, donde el cliente puede solicitar cualquier tipo de requerimiento, reporte o queja, se dispone de un libro para que el cliente se sienta libre de expresar su opinión a través de las anotaciones que desee efectuar, guardándose el derecho de hacerlo de manera anónima. Cada una de estas quejas es analizada por el administrador de cada centro para darle respuesta escrita en el propio libro, en caso de no disponer algún número de cliente. El cliente puede también comunicarse a través de los canales de atención en línea: vía telefónica, correo electrónico o web para comunicar sus consultas, reclamos o reportes.

✓ En el 2014 incorporamos pantallas de televisión en las cinco sucursales de mayor tráfico de clientes, lo que ha permitido contar con un medio de educación y comunicación a fin de ilustrar a los clientes

sobre sus derechos y deberes así como acerca de los procedimientos y resultados que pueden o no ofrecerse para que tengan el panorama claro de los trámites necesarios para lograr la resolución de sus reclamaciones.

De 29,384 reclamos que recibimos en el 2013, disminuimos a 20,326 en el 2014, lo que significa que el nivel de reclamación se redujo en un 31%. Del total de clientes de ENSA, solo el 5% ingresó reclamos durante el 2014.

Disminución de reclamos



ATENCIÓN EN LÍNEA 24 HORAS

Contamos con un centro de atención telefónica a través del cual brindamos atención 24 horas a nuestros clientes y a la comunidad en general. Este esquema de atención permite realizar consultas, reclamos, reportar situaciones de peligro e irregularidades en la red de distribución, por ejemplo, reportes de hurto de energía o faltas a la ética por parte del personal que labora para la empresa.

Al realizar una llamada gratuita al 800-9111, los clientes pueden ser atendidos inmediatamente a través del sistema interactivo de respuestas de voz o solicitar conversar con un ejecutivo de atención al cliente.

Además, a través de www.ensa.com.pa nuestros clientes pueden realizar consultas y tener acceso a información de su cuenta de luz en el módulo Cliente en línea. También pueden realizar reportes o reclamos, que luego serán respondidos por el equipo de atención en línea. Asimismo, cuentan con una aplicación que permite estimar el consumo de energía en el hogar. Esta herramienta permite calcular el consumo de los aparatos eléctricos de acuerdo con el uso que se le dé en cada hogar, para ayudar a crear consciencia en los clientes acerca del ahorro energético y con ello planificar el ahorro mensual.

Aumentamos la cantidad de canales de atención telefónica de 60 a 75, para que el cliente tenga más accesibilidad a nuestros servicios; además habilitamos la línea telefónica gratuita 800-9111 para llamadas desde teléfonos móviles desde junio del 2014, ampliando la disponibilidad de nuestros servicios.

Incorporamos un formulario interactivo para que el cliente, desde la comodidad de su hogar u oficina, pueda solicitar un nuevo suministro con solo llenar el formulario, anexar los documentos y enviarlo por esta vía. En todo el año www.ensa.com.pa superó las 500 mil visitas.

VALORES EN NUESTRA CULTURA ORGANIZACIONAL



Los colaboradores de ENSA compartimos principios que se traducen en una clara visión de empresa y su estrategia de negocio; igualmente desarrollamos nuestra misión con el consenso de grupos de colaboradores de toda la organización. De nuestra visión y misión se desprenden los valores corporativos que sostienen nuestros principios y comportamientos para desarrollar una cultura corporativa basada en valores. Contamos con un programa de reforzamiento de valores llamado “Vivo mis Valores”, cuyo objetivo es inspirar a nuestros colaboradores a pensar y sentir el orgullo de pertenecer a una empresa confiable, segura, que respeta y cuida la dignidad de su recurso humano.

✓ *Como cada año, reforzamos las conductas en valores a través de campañas y capacitaciones que ayudaron a nuestros colaboradores a identificar aquellas conductas basadas en estos principios. En esta oportunidad la formación en valores estuvo enmarcada en una actividad que aplicó técnicas inclusivas de aprendizaje, con mensajes auditivos, visuales y kinestésicos. En esta capacitación participaron 431 colaboradores, sumando 1,078 horas de capacitación.*

Asimismo llevamos a cabo jornadas de reconocimiento en cada una de las áreas de la empresa, en las que los líderes identificaron un total de 30 colaboradores que destacaron por sus acciones, comportamientos y resultados en el trabajo, usando como marco de referencia nuestros valores corporativos.

ACTUACIÓN ÉTICA

Contamos con un código de ética que es marco de referencia para validar nuestro comportamiento y lo que se espera de cada uno de nosotros al establecer relaciones comerciales, laborales y personales. Este se enmarca en normas y principios fundamentales como respeto mutuo, igualdad de oportunidad, seguridad y salud en el lugar de trabajo, protección a la salud y al ambiente, cumplimiento de las leyes anticorrupción y más temas relacionados con los derechos humanos, con el fin de que todos los colaboradores puedan asegurar su cumplimiento. Debe ser observado y cumplido por los colaboradores y los contratistas. Cualquier violación al mismo puede ser reportada mediante los canales establecidos y divulgados para ello, que pueden ser cara a cara ante el jefe inmediato, gerente de área, de Asuntos Legales y Contrataciones, de Desarrollo & Gestión Humana o ante el gerente general. Dichos reportes se manejan con total confidencialidad. Un colaborador o contratista puede además realizar una denuncia anónima a través del centro de atención telefónica.

✓ *Cada persona que ingresa a trabajar en ENSA, firma el código de ética como acto formal del compromiso de cumplirlo y de asumir las consecuencias cuando su conducta no sea acorde al mismo. En 2014 ingresaron 102 colaboradores, cada uno de los cuales se suma al cumplimiento del código de ética de la empresa.*

COMUNICACIÓN ABIERTA CON NUESTROS COLABORADORES

Contamos con medios de comunicación para escuchar y compartir el sentir de nuestros colaboradores, obtener de primera mano sus expectativas, opiniones, inquietudes y dudas, además de dar la oportunidad de proponer soluciones. Asimismo, estos espacios permiten fortalecer el sentido de pertenencia, reconocer los logros de individuos y equipos y elevar el criterio para la toma de decisiones de todos nuestros colaboradores, promoviendo el derecho a la información y a la expresión. Para oficializar los mecanismos de comunicación y garantizar su uso constructivo, contamos con una Política de Comunicación Interna.

✓ Durante el 2014 celebramos seis conversaciones abiertas con la gerencia, dentro de la celebración de los cumpleaños de cada bimestre, en un contexto social que permite a los colaboradores expresar sus ideas libre y responsablemente.

Instauramos también un canal de televisión interno, disponible en las tres instalaciones con oficinas con noticias de la empresa, beneficios y promoción de actividades para realizar en el tiempo libre. También abrimos el buzón de correos gente@ensa.com.pa promoviéndolo como un

canal de comunicación bidireccional entre cada colaborador y los departamentos de Asuntos Corporativos y de Desarrollo y Gestión Humana.





ASIMILACIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

ENSA y cada uno de sus colaboradores, alineados con la visión y misión de la empresa, evalúan el efecto que sus estrategias de negocio tienen sobre sus colegas, clientes, la sociedad y los accionistas antes de tomar una decisión.

✓ En el 2014 realizamos una capacitación presencial acerca de los conceptos básicos de la responsabilidad social en la que participó 82% de los colaboradores; luego realizamos un resumen en línea para asentar dichos conceptos y aplicamos una evaluación voluntaria en la cual participaron 17% de nuestros colaboradores respondiendo correctamente. Además diseñamos un taller dirigido a los niveles gerenciales de cada uno de las direcciones, para redactar las metas del 2015 con enfoque de responsabilidad social empresarial.

PARTICIPACIÓN GREMIAL

Formamos parte de asociaciones que agrupan a empresas con buenas prácticas organizacionales e impulsan el desarrollo sostenible de Panamá, promoviendo la actuación ética.

✓ **SumaRSE** – miembro categoría oro: institución que agrupa empresas, organizaciones no gubernamentales y universidades que comparten el compromiso por el desarrollo sostenible de Panamá a través de la Responsabilidad Social Empresarial y los principios del Pacto Global. <http://www.sumarse.org.pa/site/>

Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresas – socio benefactor: organización que agrupa ejecutivos, hombres de negocios, gerentes y profesionales que contribuyen al desarrollo y progreso de la nación panameña, a través de comisiones de trabajo permanentes. <http://www.apede.org/>

American Chamber of Commerce & Industry of Panama – miembro categoría A: organización catalizadora, defensora y educadora para el comercio bilateral entre Estados Unidos y Panamá. Apoya activamente el éxito económico de las empresas socias con nuevas oportunidades, tecnologías y desarrollo de mejores prácticas a nivel de liderazgo. <http://www.panamcham.com/>

Instituto de Gobierno Corporativo – miembro auspiciador: reconocido como la autoridad local de gobierno corporativo, a través de actividades de difusión e implementación de buenas prácticas que contribuyen a mejorar la sostenibilidad, responsabilidad y desempeño de las empresas que participan en el mercado local y, a su vez, en el desarrollo de la nación y de la región. <http://www.igc-panama.org/>

CARRERA CAMINATA

Como cada año, ENSA celebra su aniversario en octubre realizando una Carrera Caminata gratuita para toda la familia, que premia 30 categorías. Además, la Carrera Caminata de ENSA tiene la particularidad de ser ocasión para donar la cantidad de años que cumple la empresa multiplicada por la cantidad de personas que logran cruzar la meta en dólares, a una institución de desarrollo social.

✓ ENSA celebró su 16° aniversario con su tradicional Carrera Caminata en Costa del Este, con un recorrido de 6 kilómetros completado por 1,812 personas. La actividad contó además con obsequios y actividades recreativas. Fundación Pro Niños de Darién fue la institución beneficiaria que recibió un aporte de 28,992 dólares, el cual beneficia a 8 mil niños en nutrición y educación.



FORMACIÓN EN ESPECIALIDADES ELÉCTRICAS

En enero del 2012 abrimos las puertas del Centro de Formación en Especialidades Eléctricas ENSA-INADEH, primero en Centroamérica en ofrecer formación para electricistas en el manejo de baja, media y alta tensión en redes de distribución, en alianza con el Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (Inadeh). Nos llena de orgullo ser pioneros en estas áreas de capacitación en Panamá, logrando certificar a 318 técnicos electricistas hasta la fecha.

Este proyecto nos permite formar a nuestro personal, pero también brindarles una oportunidad de desarrollo a los jóvenes que egresan de la formación en técnicos en electricidad, con miras a poder incursionar en el mercado laboral en el área de distribución de energía, y con ello forjarse una carrera profesional que progresivamente se traduzca en calidad de vida para ellos y sus familias, y aportar así al desarrollo sostenible de Panamá.

✓ En el 2014 ofrecimos cursos de baja tensión y media tensión aérea y subterránea, especialidad que se incorporó este año, logrando certificar a 113 participantes. Para el 2015 el reto es ampliar a alta tensión, para lo cual estaremos haciendo el levantamiento de una torre. También estamos en los preparativos para ofrecer un nuevo curso de mantenimiento de subestaciones.

APOYO SOCIAL

Uno de los principales motivos de orgullo de los colaboradores es saber que su empresa brinda apoyo a la comunidad a través de diferentes programas y actividades en las que promovemos la sostenibilidad y el mejoramiento del entorno de nuestra área de concesión y del país.

✓ Durante el 2014, apoyamos a 15 instituciones para el desarrollo de proyectos sociales que benefician a poblaciones en riesgo dentro del área de concesión de la empresa. A través de los aportes realizados a instituciones como Fundación Pro Niños de Darién, Junior Achievement, United Way, Scouts, Fundación Rotaria, Ancón, entre otras, logramos beneficiar 784 personas, más 27 mil visitantes al Centro Explora en el que tenemos una exhibición interactiva y educativa de ahorro de energía para niños.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Esta iniciativa que surgió de los propios colaboradores de ENSA en el 2004 para desarrollar proyectos que beneficien principalmente a la niñez panameña, cuenta con el apoyo de la empresa para apoyar la logística y avalar la labor de los voluntarios. Esto permite integrar a los colaboradores con la comunidad y sus compañeros, y aportar de manera personal a uno de los principales valores corporativos de la empresa: el desarrollo sostenible. El voluntariado se organiza año tras año en comités de trabajo como Guardianes de la Energía, Pro Niños de Darién, Parques y Escuelas, Jóvenes Emprendedores, 3R's y proyectos especiales.

✓ Durante el 2014 las actividades de voluntariado sumaron 1,016 horas, 163% más que en el 2013, y beneficiaron a 1,182 personas, 3% más que en el 2013. Este año nuestro voluntariado se sumó a una labor especial a beneficio de la comunidad San Francisco de Pacora, en la que construimos cuatro viviendas en conjunto con los voluntarios de la Fundación TECHO.

A man wearing a white hard hat with the ENSO logo, black safety glasses, a tan work shirt with the ENSO logo, and heavy-duty work gloves. He is giving a thumbs up with his right hand. The background is a blurred outdoor setting with greenery.

ESTÁNDARES LABORALES

PRINCIPIO 3:

Las empresas deben apoyar 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 ocupación



CONVENCIÓN COLECTIVA

Cada 4 años, iniciamos el proceso de negociación con el Sindicato de los Trabajadores de la Industria Eléctrica y Similares (SITIESPA) en donde se establecen las normativas y modificaciones a las cláusulas operativas, económicas y normativas que regulan la operación y administración de la empresa. El proceso de negociación tiene una duración aproximada de tres meses. Se evalúa cláusula a cláusula en común acuerdo con los representantes de los trabajadores; por parte de la empresa participa un equipo negociador conformado por directores, gerentes operativos y colaboradores del área Legal y de Desarrollo & Gestión Humana. En este proceso se escuchan necesidades y requerimientos, y se le da respuesta a cada una de ellas.

Las relaciones entre el sindicato y la empresa se basan en el respeto y la comunicación. Se realizan reuniones periódicas para tratar temas de interés entre las partes. Cuando surge un conflicto laboral, se identifican a los trabajadores que tienen que ver con el conflicto, para escuchar a las partes y buscar una solución. Si es un tema que requiere ser investigado para tener más elementos de juicio, se toma el tiempo necesario para asegurar contar con todas las pruebas y emprender un proceso de resolución imparcial y justo.

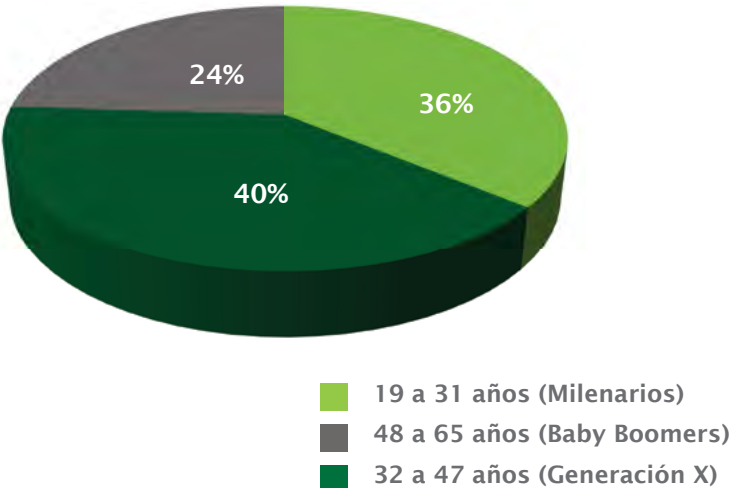
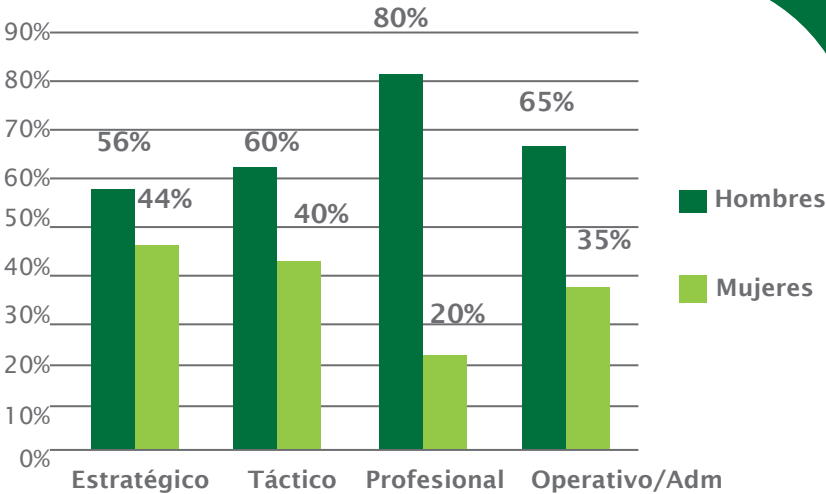
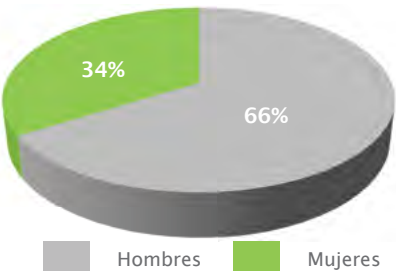


El porcentaje de colaboradores afiliados al sindicato es del 65% de la planilla, porcentaje que se ha mantenido en los últimos 5 años.

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. Sin embargo para ENSA ha sido motivo de orgullo recibir en sus puestos de trabajo a destacadas ingenieras y técnicas en electricidad que se han ido incorporando en los últimos años al ejercicio de la profesión. Asimismo, contamos con un equipo equilibrado en términos de género a cargo de la toma de decisiones. Con respecto a la distribución etaria, contamos con la participación de 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. Asimismo, la empresa cuenta con una estructura salarial interna basada exclusivamente en responsabilidades y competencias.

✓ Contamos con 34% de mujeres y 66% de hombres. En los niveles estratégicos el 44% es personal femenino y el 56% es masculino. El 36% de los colaboradores tiene entre 19 y 31 años de edad, 40% tiene entre 32 y 47 años de edad y el 24% está por encima de los 48 años de edad. En el 2014 se realizó una actualización de las bandas salariales con respecto a las competencias, grados y posiciones.



EN ENSA NOS DEDICAMOS
A LA MEJORA CONSTANTE
DEL TALENTO QUE FORMA PARTE
DE NUESTRA ORGANIZACIÓN



RECONOCIMIENTO A NUESTROS COLABORADORES BASADO EN VALORES

Promovemos la cultura del reconocimiento con el apoyo de todos los líderes de la organización. Para ello contamos con varias iniciativas:

Doy lo mejor de mí: para reconocer formalmente a los colaboradores que se destacan por acciones enfocadas en los valores corporativos y que traigan como resultado mejorar tiempos de respuesta, agilizar o mejorar procesos, tomar decisiones oportunas, reducir costos, responder al sentido de urgencia o mejorar la seguridad. Constantemente el líder del área tiene la responsabilidad de enaltecer al colaborador y al equipo a través de las tarjetas “Doy lo mejor de mí”, en las que pueden escribir una dedicatoria personal al colaborador.

Kilómetro Extra: para reconocer al colaborador que realiza una tarea que va más allá de los deberes que se le han encomendado, inspirado por contribuir y resaltar los valores de la empresa. Esta mención honorífica se da de manera personalizada y se le otorga un incentivo económico en concordancia con el impacto de la acción realizada por el colaborador. Este reconocimiento se entrega en público, ante compañeros de la empresa.

Comportamientos seguros: destacamos a los colaboradores que no han tenido accidentes vehiculares o laborales. El objetivo de estos reconocimientos es promover conductas seguras en beneficio de los colaboradores y sus compañeros de trabajo y reforzar el valor de la seguridad.





+ **que 1 Servicio:** reconoce a los colaboradores que trabajan en los centros de atención, a través de indicadores cuantitativos de servicio relevantes tanto para nuestro cliente como para el negocio. La premiación se realiza cada tres meses, reforzando el orgullo por el trabajo de nuestros ejecutivos y exaltando su diaria labor. Los resultados son discutidos con cada uno de los participantes para garantizar la mayor transparencia y claridad de los puntajes obtenidos.





SALUD OCUPACIONAL

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.

Infraestructura y personal médico: contamos con tres clínicas y un cuarto de primeros auxilios en las instalaciones de la empresa en Panamá y Colón. Hay tres médicos y una nutricionista que prestan atención gratuita, a través de citas, a todos los colaboradores de la empresa con el fin de prevenir enfermedades que requieran de atención, seguimiento y control.

Prevención, control y seguimiento: exámenes de laboratorio para el personal; pruebas médicas como electrocardiogramas, glucosa, triglicéridos y colesterol; seguimiento de enfermedades crónicas como hipertensión arterial, diabetes, dislipidemia y asma. Apoyo en pago de consultas de especialidades que no estén cubiertas por la aseguradora. Seguimiento y apoyo especial a casos delicados de salud.

Acondicionamiento físico: disponibilidad de gimnasios ubicados cerca de las diferentes áreas de trabajo, donde la empresa asume el 50% del costo total de inscripción y adicionalmente ofrece incentivos a los colaboradores que cumplen con el programa.

Ligas Deportivas: desarrollamos torneos de deportes populares y en equipo como voleibol, bolos, fútbol, carrera y bola suave, en donde los colaboradores tienen la oportunidad de jugar, divertirse, hacer ejercicios y pasar un rato agradable y sano al lado de sus compañeros.

Pausas activas: durante la jornada laboral, realizamos pausas activas dirigidas por fisioterapeutas, que consisten en realizar ejercicios de estiramientos para prevenir tensiones causadas por mantener las mismas posturas durante largos períodos.

Campañas anuales: realizamos jornadas especiales de orientación y prevención de obesidad e hipertensión arterial, salud bucal, exámenes de visión, vacunación contra el tétano e influenza.

Equipamiento: de botiquines en oficinas y vehículos de personal de campo por cualquier urgencia que se pueda dar.

Becas: para contribuir con la formación académica de los hijos de nuestros colaboradores, incentivamos los logros académicos con becas escolares tanto en nivel primario como en secundario.

Verano feliz: actividades vacacionales dirigidas a los hijos de los colaboradores para fortalecer sus habilidades y aptitudes, y con ello promover su desarrollo integral.

Apoyo en duelos: cuando un colaborador pasa por un proceso de duelo por la pérdida de un familiar, la empresa busca ayuda profesional a nivel psicológico para apoyar al colaborador y a su familia.

✓ Durante el 2014 se otorgaron 15 becas escolares a nivel primario y 15 a nivel secundario para hijos de colaboradores. Además ofrecimos charlas sobre alimentación saludable, autoestima, presupuesto familiar y valores familiares. Se realizó el programa de vacunación anual y el seguimiento a pacientes con obesidad. Asimismo se desarrollaron ferias académicas y escolares. También realizamos reconocimientos para incentivar estilos de vida saludables como premios a las personas que cumplieron con sus controles médicos.

SEGURIDAD 24/7

La seguridad es vital para nuestra gestión; es por ello que es uno de nuestros valores corporativos y forma parte primordial de nuestras metas corporativas, con lo cual garantizamos el compromiso de todas las áreas de la empresa y el impulso de la gerencia para cuidar con absoluta responsabilidad cada detalle durante nuestras labores. Año tras año hemos emprendido acciones preventivas y correctivas para promover el valor a la vida y garantizar que todos los colaboradores cuenten con herramientas y conocimientos necesarios para ejercerlo.

Soy energía de vida: es una iniciativa que permite a los participantes hacer una introspección personal de las razones que limitan o no le permiten actuar de forma segura. A través de talleres en los que se analizan casos de la vida real en los que un descuido puede hacer la diferencia, evaluamos metas, valores, creencias y paradigmas con relación a la seguridad.

Conductor seguro: es un programa para reforzar las medidas de seguridad al momento de conducir, cuidando la vida tanto del conductor como de pasajeros y peatones. A través de tres sesiones durante el año, se muestran casos reales para invitar a los participantes a la reflexión acerca de las consecuencias de las imprudencias y las distracciones al manejar.

Comité de seguridad: conformado por directores y gerentes con la participación de las áreas operativas, es el encargado de la toma de decisiones con relación a la seguridad en el trabajo. El comité tiene la responsabilidad de reunirse cada dos meses para presentar el seguimiento de los planes de acción de cada área de la empresa.

Campañas de seguridad: con el eslogan “Seguridad 24/7” 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 dentro de la empresa como televisores, murales, baños, áreas operativas de trabajo y en los vehículos de los colaboradores.

Análisis de riesgos: en apoyo a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso que atenten

contra la seguridad de los colaboradores, se implementa en cada uno de los trabajos complejos un análisis preliminar de riesgo obligatorio, antes del dar inicio al trabajo. Los colaboradores llenan un formulario al inicio del trabajo para identificar los riesgos con el fin de verificar que cuentan con los equipos y tomar las consideraciones necesarias.

Brigadistas: equipo conformado por colaboradores voluntarios que recibe capacitación para actuar en momentos de emergencia en que sea necesario aplicar primeros auxilios o medidas de evacuación, tanto en el trabajo como en la vida personal. El plan de implementación de la brigada consta de tres fases: organización, desarrollo de planes de emergencia y presentación e instalación de la brigada.

Otros programas: verificación y calibración de equipos de protección personal (EPP); auditoría al plan de prevención de riesgos; y seguridad basada en comportamiento.

✓ *Todas estas acciones apuntan a mantener el indicador de accidentalidad en 0 accidentes incapacitantes durante la ejecución de trabajos en nuestra empresa el cual hemos mantenido durante los últimos dos años. 38% de los colaboradores de ENSA participó en los talleres “Soy energía de vida” durante el 2014. Asimismo, los 190 colaboradores que tiene autorización para conducir los vehículos de la empresa*

participaron en los talleres de “Conductor seguro”. En la Brigada de emergencia participan 44 colaboradores, que recibieron capacitación, desarrollaron talleres de trabajo y organización, para luego realizar simulacros de emergencia en las instalaciones de la empresa.

ESTÁNDARES EN NUESTRA CADENA DE VALOR

A través de un programa de evaluaciones verificamos que nuestros contratistas garanticen condiciones laborales óptimas a sus colaboradores, especialmente en términos de seguridad.

En el 2014 incluimos en la evaluación anual que aplicamos a nuestros contratistas una sección dedicada a conocer sus niveles de cumplimiento con respecto a los derechos humanos, la responsabilidad legal y contractual de sus colaboradores. El puntaje global fue de 75, lo cual indica que, según la percepción de los gestores, los servicios que reciben nuestros clientes son buenos. Para el 2015 la meta es que los contratistas que resultaron regulares en la calificación asciendan 5 puntos en su evaluación, y que los contratistas que fueron calificados como buenos o excelentes mantengan su puntaje.





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

INTERDEPENDIENTES CON EL AMBIENTE

Como filial del Grupo EPM, ENSA se apeg a la política como prestador de servicios públicos relacionados con energía, agua potable, saneamiento básico y telecomunicaciones, y es consciente de su interdependencia con el ambiente; por lo tanto, debe realizar una gestión ambiental integral de manera proactiva, con criterios de competitividad empresarial y sostenibilidad ambiental, económica y social.

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. Es por ello que nuestra gestión está enfocada en la reducción de impactos ambientales a través de estos pilares: gestión de residuos, manejo de sustancias peligrosas, uso eficiente de la energía eléctrica, del combustible y del agua, emisiones de gases efecto invernadero, monitoreos ambientales y seguimiento del Programa de Adecuación y Manejo Ambiental (PAMA).

✓ *En el periodo 2014 no recibimos ninguna sanción o queja ambiental por parte de la Autoridad Nacional del Ambiente.*

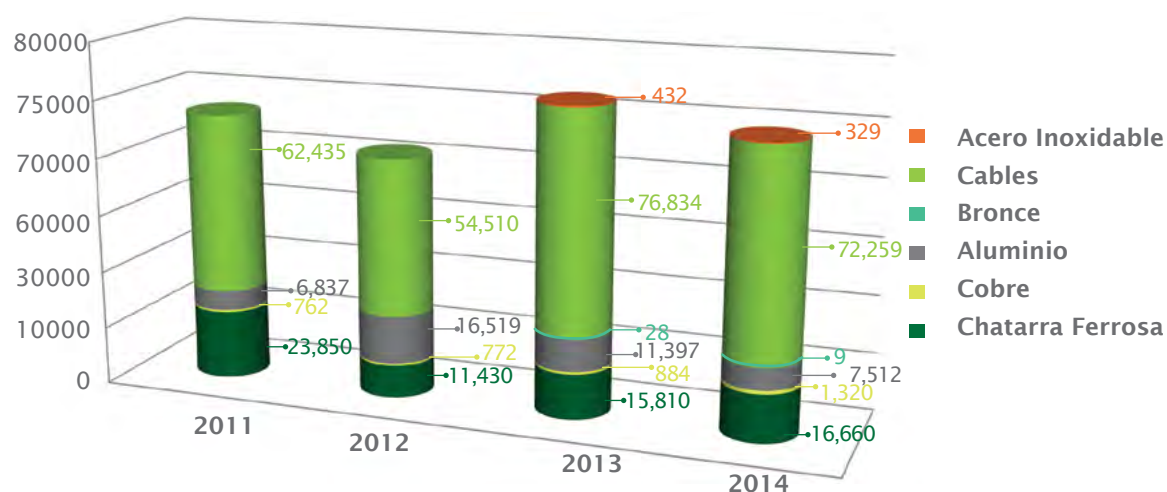
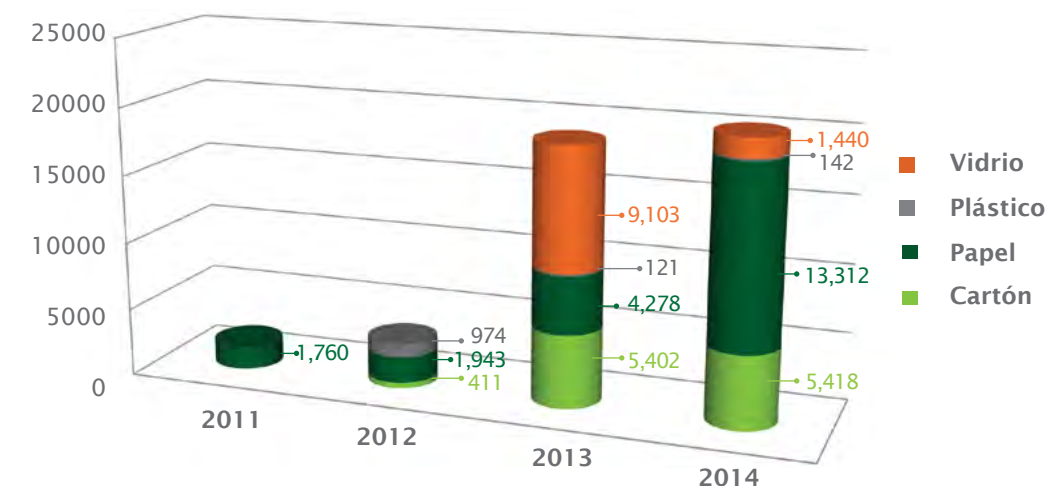
RESIDUOS BIEN TRATADOS

Abarca los procesos de segregación, clasificación y registro de los residuos generados producto de la actividad. Esta gestión se lleva a cabo en todas las instalaciones de ENSA y el capital recaudado es donado a instituciones de desarrollo social. De igual forma se lleva a cabo una gestión de reciclaje con los residuos metálicos productos de la operación (cables, metales ferrosos y otros), cuyos fondos que retornan a la empresa.



✓ *Como parte de las estrategias de la empresa para incentivar a sus colaboradores en la aplicación de las 3R (Reducir, Reutilizar, Reciclar), hemos realizado actividades motivacionales sobre manejo de residuos y su aprovechamiento, con participación del 10% del total de colaboradores para que sirvan de voceros en cada una de sus áreas. También realizamos una feria de reciclaje, en la cual compartimos consejos de reciclaje y ahorro de energía con colaboradores, clientes y vecinos.*

Distribución de residuos sólidos separados para recuperación 2011 - 2014



Cantidad de residuos reportada en kilogramos

MANEJO DE SUSTANCIAS PELIGROSAS

Mantenemos un programa de manejo de sustancias peligrosas para la recolección, almacenamiento y disposición final de los residuos peligrosos, garantizando así las buenas prácticas del manejo de los mismos y la prevención frente a posibles contingencias, dotando con kits de derrames a las diferentes áreas donde se manejan este tipo de sustancias.

De igual forma se capacita al personal en el manejo de derrames con la finalidad de que puedan dar una respuesta inmediata en caso de un evento y así reducir los impactos que pueda generar al ambiente.

En todas las subestaciones que construimos incorporamos la utilización de tinas de contención para la recolección del aceite proveniente de los transformadores de alto contenido de aceite en las subestaciones. Estas tinas evitan que el aceite llegue a la tierra directamente y se contamine, en caso de que ocurriera una fuga de aceite del transformador.

Las baterías en desuso que provienen principalmente de los equipos electrónicos utilizados en las áreas de SCADA, protecciones, subestaciones y la flota vehicular son almacenadas y entregadas a una empresa que cuenta con certificación ISO 14001 y se encargan de la disposición final de estos desechos. Además hemos adoptado un programa con los colaboradores denominado "Ponte las pilas con las pilas", el cual busca generar conciencia e informar sobre los impactos del mercurio en la salud y el medio ambiente, además de recopilar las pilas agotadas de sus hogares y oficinas para que se le realice una disposición ambiental adecuada.

Formamos parte 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.



Manejo de Sustancias Peligrosas – PCB

✓ Entregamos 28,978 kilogramos de residuos peligrosos (transformadores con PCB, aguas oleosas, baterías, lámparas fluorescentes) para disposición final en el 2014. Además capacitamos a 21 colaboradores para el manejo de aceites dieléctricos.

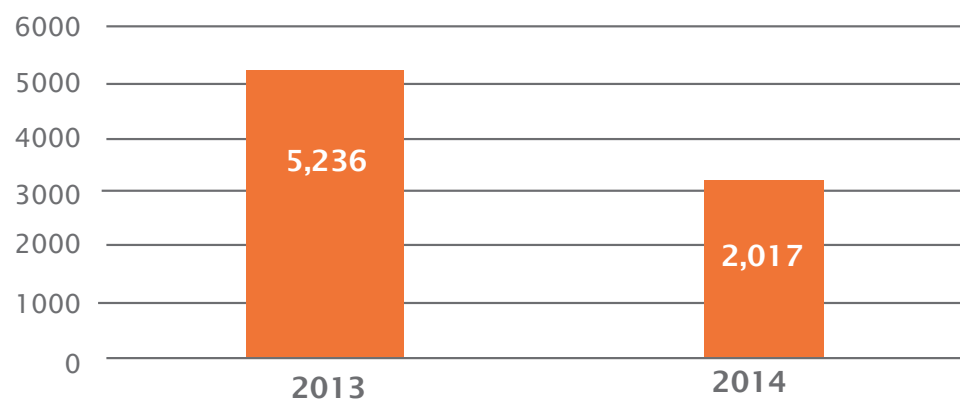
En lo referente a los Bifenilos Policlorados - PCB, se realizó prueba cualitativa (KIT-clor-N-OIL) a 49 transformadores fuera de uso. Como resultado de este estudio se encontraron 39 transformadores que presentaron concentraciones mayores a 50 partes por millón, los cuales fueron descartados a través de una empresa internacionalmente certificada para el tratamiento adecuado de los mismos.

Todos los nuevos transformadores de potencia incorporados durante los últimos cinco años a las subestaciones Llano Bonito, Tocumen, Geehan, Tinajitas, France Field y 24 de Diciembre se han instalado sobre bases que cuentan con tinas de contención de aceite. En el 2014 se incorporó la subestación Bahía Las Minas a esta norma, sumando dos transformadores más a los que cuentan con tina de contención. Con este avance, son 21 transformadores de potencia los que cuentan con tinas de contención, 65% del total. Estas adecuaciones a las bases de los transformadores continúan hasta abarcar todas las bases de los transformadores en los próximos años.

En el periodo 2014 se descartaron de manera ambientalmente responsable 203 baterías en desuso de diferentes modelos y más de 40 kg de pilas domésticas recopiladas por los colaboradores.

Entre el 2013 y el 2014 hemos tratado de forma ambientalmente responsable 7,253 lámparas fluorescentes, dejando de aportar al ambiente más de 40 toneladas de CO₂.

Manejo integral de focos fluorescentes



En el 2013 logramos disponer focos que habíamos almacenado de años anteriores, con el apoyo de un aliado capaz de descartarlos de manera ambientalmente responsable; en el 2014 dispusimos los utilizados en un año.

USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS

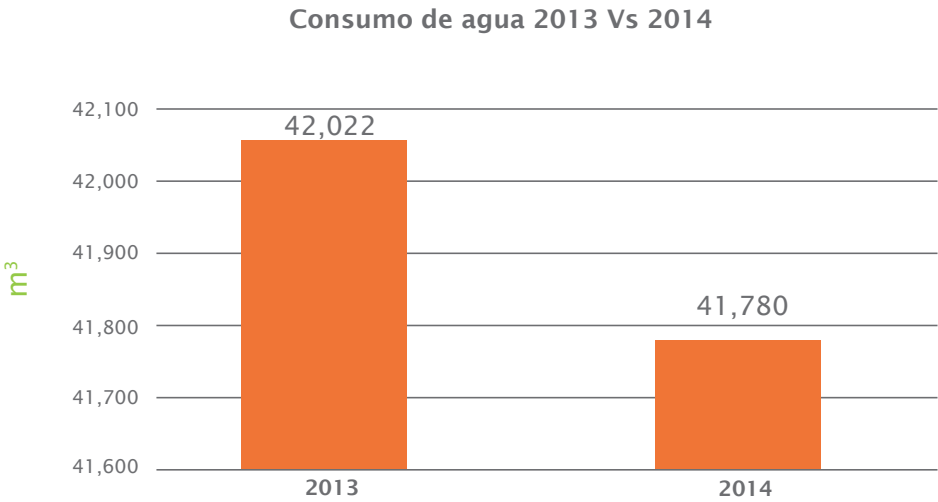


Llevamos el registro del consumo histórico por instalación con el fin de detectar posibles fallas en el funcionamiento de equipos y así poder hacer las adecuaciones correspondientes. Dentro de este programa se concientiza al personal en el uso eficiente de energía a través de charlas y consejo de ahorro energético en medios de comunicación interna.

Asimismo mantenemos el registro de consumo de combustible de toda nuestra flota vehicular, a la cual se le revisa de manera mensual su eficiencia en base a los kilómetros recorridos por galón despachado. Para reducir el consumo de agua en las instalaciones de ENSA, realizamos mantenimientos correctivos y preventivos en todas las sedes.

✓ En el año 2014 ENSA incrementó el consumo de energía en un 2% con relación al 2013; una de las razones principales de este incremento ha sido el aumento del personal en nuestras instalaciones. Sin embargo el consumo per cápita ha disminuido en un 20%, lo cual demuestra el esfuerzo por parte de la organización en disminuir su consumo.

Además creamos la Copa 3R, un concurso que premió las instalaciones que más redujeron su consumo y que promovía en sus piezas promocionales comportamientos responsables con el ambiente.



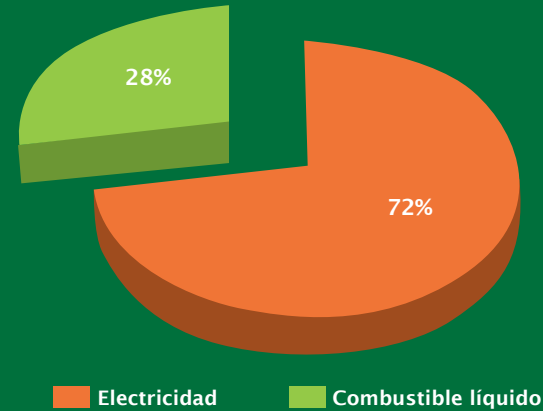
Consumo de agua ene-sep

EMISIONES DE GASES EFECTO INVERNADERO

Hemos emprendido un estudio que detalla el impacto global de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), mediante el levantamiento de la huella de carbono de nuestras diferentes instalaciones.

Alcance 1 - Emisiones directas: son las fuentes de emisión directa provenientes de la combustión de los vehículos que son controlados por la empresa. Dentro de este alcance se incluye el uso de diesel y gasolina de la flota vehicular ubicada tanto en Cerro Viento, sede Panamá, como en Arco Iris, sede Colón, la cual en total cuenta con 28 vehículos de gasolina y 165 vehículos de diesel.

Alcance 2 - Emisiones eléctricas indirectas: son las emisiones procedentes de la electricidad consumida por las instalaciones en las cuales tenemos control operacional.

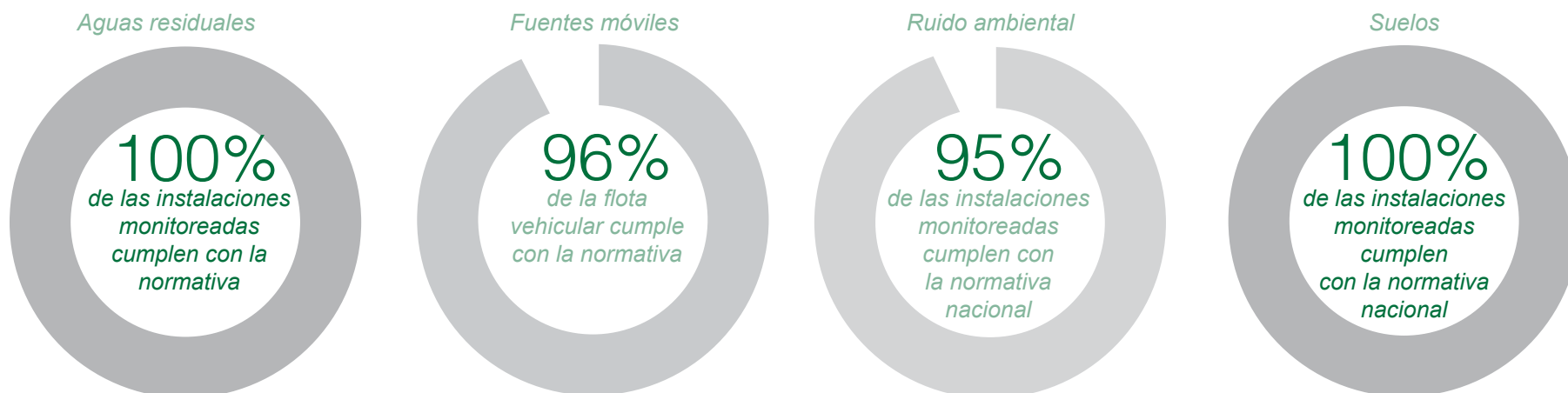


Alcance	Fuente de Emisión	Emisiones (tCO2e/año)
Alcance 1	Diesel	629,10
	Gasolina	78,71
Alcance 2	Electricidad	1849,96
Total		2.557,77

MONITOREOS AMBIENTALES

En el plan de monitoreo ambiental se da seguimiento a los parámetros de contaminación (límites máximos o mínimos permitidos) que se deben cumplir de acuerdo a las normas nacionales vigentes, la frecuencia, sitios de monitoreo y el método de monitoreo. Las actividades realizadas son: muestreo de aguas residuales, monitoreo de fuentes móviles, medición de ruido ambiental y muestreo y análisis de suelos.

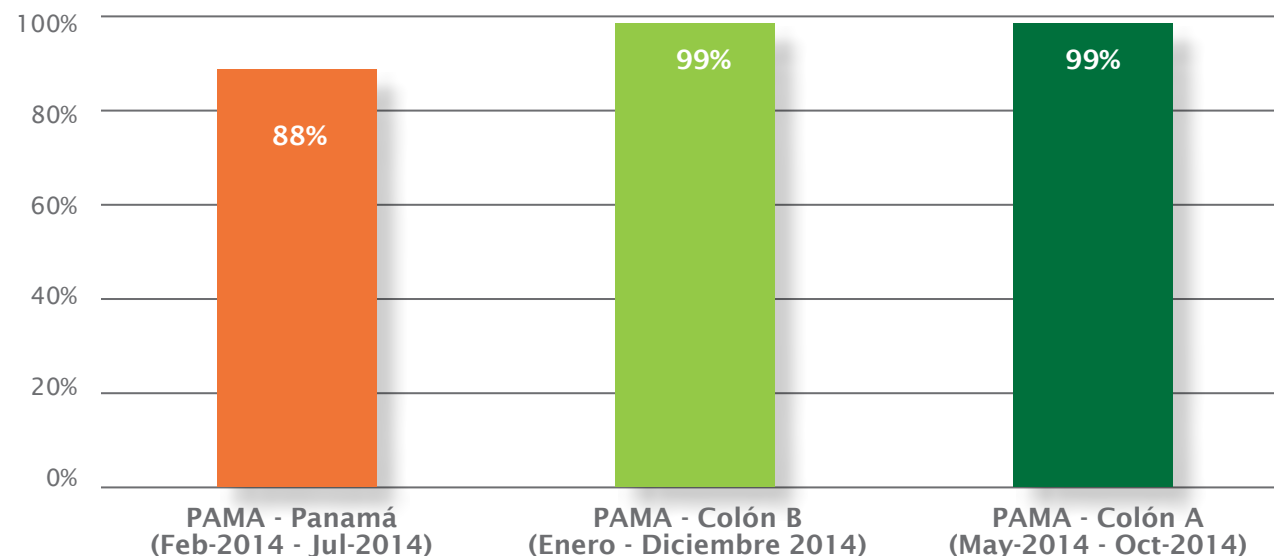
✓ Los muestreos realizados en el 2014 arrojaron los siguientes resultados:



PROGRAMA DE ADECUACIÓN Y MANEJO AMBIENTAL (PAMA)

PAMA es un instrumento utilizado por el Ministerio de Ambiente para dar seguimiento y verificar el grado de cumplimiento de la empresa con los requisitos legales ambientales de la República de Panamá. El seguimiento del PAMA consiste en ejecutar acciones que permitan llevar a ENSA a alcanzar la excelencia ambiental en sus procesos. Para ello es indispensable realizar las correcciones en los hallazgos de auditorías, hacer cumplir los procedimientos de producción más limpia y ejecutar el plan de monitoreo ambiental.

✓ En el informe de cierre del PAMA 2014 Colón B presentó un porcentaje de cumplimiento del 99%. Los porcentajes de cumplimiento de las zonas Panamá y Colón A son los siguientes:



GUÍA DE ARBORIZACIÓN EN ÁREAS CERCANAS A LÍNEAS ELÉCTRICAS

Publicamos una guía para dar a conocer la manera correcta y las especies recomendadas para plantar árboles cerca de las líneas aéreas de distribución de energía; esta idea surge como un aporte para las instituciones y comunidades con el fin de reducir la cantidad de interrupciones del servicio eléctrico causadas por ramas que entran en contacto con los cables eléctricos. Esta publicación contó con aportes de los municipios de Chepo, San Miguelito, Panamá, Colón, Autoridad Nacional del Ambiente (ANAM) y Fundación ANCÓN y la hicimos llegar a empresas promotoras de desarrollos urbanísticos, autoridades y líderes de opinión relacionados con la arborización en áreas urbana. Está disposición vía web en www.ensa.com.pa

✓ En marzo del 2014, recibimos el reconocimiento “Palma de Oro” por la implementación de buenas prácticas ambientales, a través del proyecto “Guía de Arborización en áreas cercanas a las líneas eléctricas”, este premio fue otorgado por el Sindicato de Industriales de Panamá (SIP), en el marco de 9ª versión del Simposio Internacional de Producción más Limpia. ENSA presentó su postulación ante el SIP en la categoría Sostenibilidad Ambiental.

INSTALACIÓN DE CABLES PROTEGIDOS

Una de las prácticas que hemos incorporado es la instalación de cables protegidos en áreas con abundancia de vegetación. Esta acción busca disminuir las interrupciones causadas por la vegetación, así como también reducir el impacto ambiental ocasionado por la poda o tala.

✓ En el 2014 instalamos más de 30 km de cable protegido en distintas zonas de nuestra área de concesión.



TOMA EL CONTROL DE TU ENERGÍA

A través de actividades comunicacionales dirigidas a clientes y comunidades, hemos emprendido una labor educativa enmarcada en el programa “Toma el control de tu energía”, el cual ha servido de orientación a las familias en materia de ahorro de energía y también en materia de seguridad de las instalaciones eléctricas dentro del hogar. Esta iniciativa ha incluido concursos y programas en medios masivos para impulsar las prácticas de ahorro de energía y seguridad.

✓ En el periodo 2014 ofrecimos capacitaciones sobre el uso eficiente de la energía dentro de nuestras actividades de voluntariado corporativo; de igual forma brindamos consejos sobre ahorro energético a nuestros clientes en los centros de atención y a través de nuestra página web www.ensa.com.pa. Además recibimos una mención honorífica por la implementación de sistemas de Producción más Limpia en nuestros procesos y servicios, a través del proyecto “Toma el control de tu energía”. Este reconocimiento fue otorgado por la Autoridad Nacional del Ambiente (ANAM), en el marco de XII versión de los Premios en Producción más Limpia.

PARA
QUE VIVA, VIVA PANAMÁ
AHORA Y SIEMPRE
AHORRA ENERGÍA.



CAMPAÑA DE AHORRO EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Para apoyar la campaña de ahorro energético desarrollada por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP), debido a la necesidad de reducir el consumo de energía por falta de abastecimiento durante el período de sequía del 2014, contribuimos con la pauta en medios masivos de avisos dirigidos a la concientización en el uso eficiente de la energía eléctrica.

ESTUDIOS DE IMPACTO AMBIENTAL

Cumplimos con los requerimientos de estudios de impacto ambiental y aquellos requisitos que soliciten las autoridades correspondientes. Además establecemos compromisos para realizar reforestaciones cuando la construcción de nuevas líneas de distribución ha implicado la tala de árboles, aun cuando los resultados de los estudios determinan que no es necesario.

✓ Ya han transcurrido dos años desde que realizamos la siembra de más de 3 mil plántones en la comunidad de Ibeorgun, provincia de Colón. Hemos continuado con los mantenimientos necesarios con el apoyo del equipo técnico de Fundación Ancón, y algunos plántones ya tienen 2 metros de altura y su copa comienza a abrirse lo cual proyecta sombra.

GENERACIÓN RENOVABLE

Nos sumamos a la incorporación de tecnologías de generación amigables con el medio ambiente. Para ello hemos hecho énfasis en la capacitación del equipo técnico para enfrentar los nuevos retos de incorporación de generación renovable no convencional o generación distribuida. Además hemos emprendido acciones para asesorar a empresas que promueven generación con fuentes limpias y renovables acerca de lo que establece la regulación en esta materia y las leyes de incentivo en el mercado. Este aprendizaje nos ha impulsado a diseñar mecanismos que permitan la conexión de generación distribuida de fuentes limpias y renovables de forma ágil.

✓ El 2014 ha sido un año para aproximarnos a esta materia. Participamos en el Renewable Energy Week y en el seminario de Generación Distribuida, como parte de nuestro compromiso por sumar a la implementación de nuevas fuentes de generación.

Hemos iniciado con la elaboración de una inducción que recopila las reglas del mercado para la introducción de energía solar y los incentivos para invertir en generación de fuentes renovables. Esta inducción sirvió para guiar al Proyecto de Biomasa de 15 MW en Darién,

Panama Solar Energy Providers y SDL Solar para el desarrollo de un proyecto de energía solar en Colón.

También elaboramos un primer diseño de los mecanismos para la atención y coordinación de solicitudes de clientes con generación distribuida o de autogeneradores, con miras a apoyarlos en la implementación. Estos mecanismos contribuirán a incrementar la capacidad instalada en generación solar, que progresivamente apuntarán a disminuir la demanda en las horas punta donde el consumo de fuentes no renovables es mayor.

AHORRO DE ENERGÍA PARA TODOS

En los procesos de atención a comunidades e instalación del sistema de energía prepago, aprovechamos la ocasión para realizar ferias y charlas a la comunidad en donde abordamos la importancia del ahorro energético. Con el apoyo de una maqueta que muestra el comportamiento de un medidor según el consumo de energía en actividades cotidianas, nuestros técnicos muestran a los clientes la relación de consumo eléctrico que tienen los principales equipos eléctricos que se utilizan en una residencia. Esto con el único fin que puedan administrar mejor su consumo y ahorrar energía.

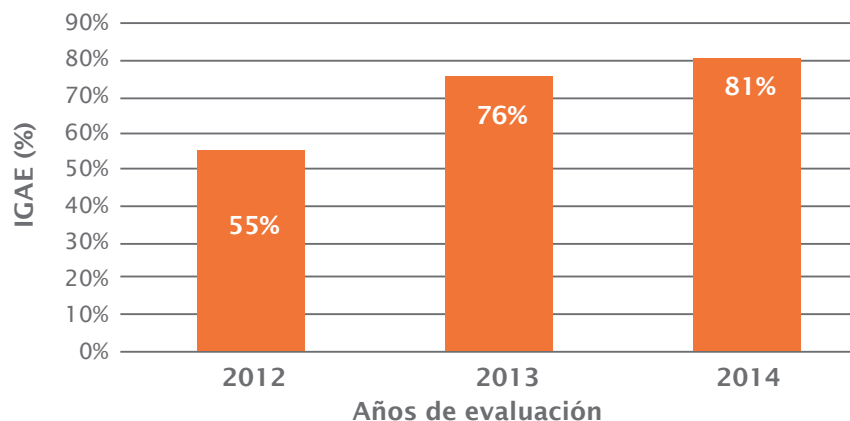
✓ En el 2014 se realizaron 150 charlas, 50 más que en el 2013.

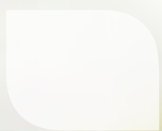
MEDIMOS NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

Actualmente la gestión ambiental de ENSA se mide bajo el Índice de Gestión Ambiental Empresarial (IGAE) el cual es un indicador internacional que tiene como propósito determinar el nivel de cumplimiento de la gestión ambiental en las empresas que forman parte del Grupo EPM, a la luz de los compromisos asumidos en la Política Ambiental y sus lineamientos.

✓ En el año 2014 se implementaron programas, planes y acciones específicas que dieron como resultado la mejora de la gestión ambiental de ENSA en un 5%, alcanzando para el año 2014 un índice de 81%. Razón por la cual nos sentimos muy orgullosos y motivados para seguir trabajando y poder lograr así un mejoramiento continuo en nuestra Gestión Ambiental. La meta para el 2015 es llevar el IGAE a 85%.

Resultados IGAE - ENSA





ANTICORRUPCIÓN



PRINCIPIO 10:

Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno

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. Como órganos de control interno contamos con el comité de auditoría interna, comité ejecutivo y un comité de gobernabilidad de tecnología de la información, todos éstos reportan a la gerencia general de la empresa. También contamos con una comisión de contrataciones de bienes y servicios para analizar toda contratación mayor a 500 mil dólares.



POLÍTICAS Y CONTROLES PARA UNA GESTIÓN TRANSPARENTE

Existe un sistema de controles internos que se enmarca en la documentación e implementación de controles, políticas, procedimientos e instructivos considerando los procesos de entidad, cierre financiero, tecnología de la información, legal y administración de riesgos, planillas, compras o adquisiciones, propiedad, planta y equipos, ingresos, impuestos y tesorería. Entre

las políticas de control interno de mayor relevancia podemos mencionar la política de niveles de autorización y delegación de responsabilidades; las políticas legales; el cumplimiento de las leyes anticorrupción de Panamá; y el manual de políticas de recursos humanos; el programa y controles anti fraude y la política anti fraude, que incluye controles para mitigar los riesgos relacionados a los actos de corrupción.

Estos documentos oficializados como políticas, procesos, procedimientos y mecanismos demarcan las directrices para el adecuado manejo de los riesgos de fraude y corrupción dentro y fuera de la empresa, y fueron diseñados en concordancia con la Ley N° 42 de 1 de julio de 1998, la cual prohíbe los actos de corrupción en Panamá y el Código Penal panameño que sanciona dichos actos.



CONTRATOS PARA EL CUMPLIMIENTO ÉTICO

Nuestros contratos contienen cláusulas que le imponen la obligación a nuestros contratistas del cumplimiento de todas las leyes, decretos, ordenanzas municipales, acuerdos municipales y disposiciones legales vigentes, incluyendo la prohibición expresa de cometer actos de corrupción. De igual forma, se les impone la obligación de cumplir con normas éticas y morales, en estricto apego al código de ética de ENSA y de abstenerse a realizar acciones u omisiones que contravengan normas de la moral y las buenas costumbres. También se establece la obligación a nuestros contratistas de cumplir con la legislación vigente, incluyendo la legislación laboral y ambiental.

✓ *En el año 2014 se registraron 3 violaciones a la ética por parte de colaboradores de ENSA, una menos que en el 2013, frente a las cuales se aplicaron las medidas disciplinarias pertinentes.*

MANUAL DE LINEAMIENTOS CONTABLES

Nos aseguramos de que las transacciones sean legítimas y estén respaldadas por documentación y acciones que muestren la transparencia en nuestros actos. Seguimos los lineamientos y políticas contables sobre una base de razonabilidad y transparencia en la interpretación y registro de las transacciones del negocio.

INFORMES FINANCIEROS TRANSPARENTES Y OPORTUNOS

Informes para la Superintendencia de Mercado de Valores: presentamos informes trimestrales y anuales ante la Superintendencia de Mercado de Valores, los cuales son publicados en nuestra página web periódicamente. En dichos informes exponemos abiertamente la información financiera y del negocio a efectos de mostrar a los interesados los eventos relevantes de manera transparente.

Informes para la Bolsa de Valores de Panamá: presentamos informes trimestrales ante la Bolsa de Valores de Panamá, los cuales son publicados en el sitio web de dicha entidad. En esos informes exponemos abiertamente la información financiera y del negocio a efectos de mostrar a los interesados los eventos relevantes de manera transparente.

Estados financieros interinos trimestrales: publicamos en nuestra página web los estados financieros interinos de manera trimestral y emitimos nuestra opinión con base en el análisis de los resultados que contienen los mismos. El objetivo de estas publicaciones es poner a disposición la información financiera de la empresa de manera oportuna y transparente.

✓ *En el 2014 cumplimos con todas la fechas de entrega y publicación, al igual que lo hemos venido haciendo desde los años 2012 y 2013.*

INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Contratamos los servicios de auditoría externa para la emisión de Estados Financieros Auditados. Esta labor está a cargo de la firma Deloitte desde el año 2013 y durante el proceso de auditoría, ponemos a disposición toda la información que los auditores requieran para ejecutar su revisión. Los auditores examinan las transacciones comerciales de la empresa y en dicho proceso están autorizados para reportar a los directores de la Junta Directiva y comité de Auditoría cualquier hallazgo o evento de corrupción al cual la empresa se haya expuesto o incurrido. La administración de ENSA no interfiere en la comunicación entre los auditores externos y la Junta Directiva.

✓ *Durante los últimos tres años, los auditores han presentado los resultados de las revisiones ante el comité de auditoría y no han reportado hallazgos que indiquen que se cometieran actos de corrupción.*

INFORME DE CALIFICACIÓN FITCH RATINGS

Nos apoyamos en la calificadora Fitch Ratings para las revisiones de posición y riesgos financieros. La calificadora considera, entre otros, que la Administración haga una aplicación efectiva del Control Interno y que sus actividades sean legítimas y no estén encaminadas a cometer actos de corrupción. Una empresa que amañe la información financiera y se desenvuelva en un ambiente de corrupción perdería toda la credibilidad para ser considerada por la calificadora. ENSA ha reafirmado su calificación grado de inversión triple B (“BBB” Empresas de mediana clase, satisfactorias al momento de ser calificadas) desde el 2006, primer año en que se sometió al ejercicio de calificación de riesgo.

✓ *El calificador hizo las revisiones necesarias y emitió su informe libre de alguna mala práctica y comentario negativo que insinúe o de indicios de corrupción en el manejo del negocio.*

CERTIFICACIONES DE CONTROL INTERNO TRIMESTRAL

Los ejecutivos claves de la Administración completaron las Certificaciones de Control Interno Trimestral. En la certificación se hacen diversas preguntas relacionadas con el control interno y entre ellas se toca el tema de actos de corrupción. La certificación es preparada vía sistema electrónico y queda disponible ante la Dirección de Auditoría Interna de la empresa.

✓ *En el 2014 se hicieron las respectivas certificaciones de control trimestral y no se reportaron incidentes de corrupción.*

INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA

Bimestralmente la Dirección de Auditoría Interna presenta informes de la ejecución del sistema de control interno de ENSA. Estos informes son presentados ante el comité de auditoría que a su vez reporta ante la Junta Directiva.

✓ *Se hicieron seis sesiones del comité de auditoría y en las mismas los auditores internos no reportaron hallazgos donde la administración estuviese involucrada en actos de corrupción.*

ENTRE LOS CONTROLES SE CONSIDERA LA TRANSPARENCIA Y FORMALIZACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

POLÍTICA DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Uso del correo electrónico: entre los controles se considera la transparencia y formalización de la comunicación; por ejemplo, no se permite el envío de ningún correo electrónico que intente esconder o modificar la identidad del remitente. Asimismo, los sistemas de email y navegación por Internet no deben ser usados para transmisión o recepción de información que promueva, entre otras cosas, lo siguiente: creencias políticas personales; promoción de acoso sexual; violación a derechos de propiedad intelectual.

Software legal: la empresa solo permite el uso de aplicaciones informáticas estándares, para evitar reclamaciones en cuestiones de derecho de autor. También se prohíbe el uso de los equipos de tecnología para o en conexión con cualquier actividad ilegal o criminal.

Conocimiento y aceptación de los usuarios: los colaboradores y contratistas conectados a los servicios de tecnología de la información de ENSA conocen y aceptan la Ley No. 35 del 10 de mayo de 1996, que protege el secreto comercial o industrial y del Código Penal que protege

la inviolabilidad del secreto y que por consiguiente los mismos aceptarían su responsabilidad legal frente a ENSA, respecto de cualquier utilización o divulgación de la información efectuada por su persona en forma no autorizada por ENSA.

Información sensible: de no estar autorizado, los colaboradores de ENSA, no pueden hacer revelaciones públicas de información sensible; en caso de que alguna información sensible de la compañía o de sus clientes haya sido víctima de ataques, crímenes o fraudes cometidos a través de los equipos computacionales o de otra índole.

Identificaciones de usuarios: todas las cuentas están configuradas para que se conozca claramente la identidad del usuario por nombre; es limitado el uso de identificaciones genéricas ya que no brindan el seguimiento de auditoría para lograr dicha identificación personal.

Actividades que puedan causar daño: prohibición a los usuarios, colaboradores y contratistas conectados a los servicios de tecnología de la información de ENSA, de participar en actividad alguna que pueda causar daños a los equipos e información no solo de ENSA sino de cualquier tercero. Esto incluye la prohibición de hackear la red, aplicaciones o bases de datos de ENSA o de cualquier tercero.



En el 2014 todos los correos de ENSA fueron enviados por un usuario registrado y sobre aquellas cuentas genéricas mediante las herramientas de seguridad se identifica el usuario que hizo el envío de la información. No se identificó ninguna violación al derecho de propiedad intelectual en el uso de software no autorizado. Tampoco se identificó el uso de equipos para conexión con cualquier actividad ilegal o criminal. Todos los empleados contratados por ENSA firman al inicio de la relación laboral un acuerdo de confidencialidad y además se les hace saber que no están autorizados para realizar ninguna comunicación pública de información sensible de la empresa. No se presentó ninguna violación a esta política de la empresa.



www.ensa.com.pa