Informe de Sostenibilidad 2015

Comunicación sobre el Progreso
Pacto Global de Naciones Unidas

Ciudad de Panamá, Panamá - Julio 2016

TEXTOS Y COORDINACIÓN
Departamento de Asuntos Corporativos

ENSA - Grupo EPM

323-7100 / 800-9111
@ENSApanama
www.ensa.com.pa

Nuestra contribución al Desarrollo Sostenible

Me place reafirmar el compromiso de ENSA con los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, enmarcados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción. Para ello, presentamos y divulgamos nuestra Comunicación de Progreso, documento que muestra los resultados de nuestros programas y acciones que transforman y refuerzan una cultura de desarrollo sostenible. Igualmente, cuando algún indicador no revela una mejoría, nos trazamos objetivos y asumimos compromisos asociados a los mismos.

Cada año se nos presentan retos como individuos, organizaciones y naciones; para enfrentarlos, ENSA también procura involucrarse en alianzas público-privadas que contribuyan a los objetivos más amplios de desarrollo de las Naciones Unidas, especialmente los objetivos de Desarrollo Sostenible.

En este informe plasmamos varias alianzas público-privadas logradas en el 2015 que apuntan a disminuir nuestra huella ambiental y contribuir también a uno de los objetivos de Desarrollo Sostenible: garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos; como distribuidores de energía eléctrica este objetivo está alineado con nuestro rol y expectativa de nuestros grupos de interés.

En ese sentido, hemos reforzado las relaciones con nuestros grupos de interés a través del diálogo continuo y planes de acción que surgen del intercambio permanente para identificar los aspectos materiales en los que ENSA puede contribuir y lograr mayor impacto positivo en lo social, lo económico y el medio ambiente.

Nuestros siguientes pasos están enmarcados en multiplicar el conocimiento y una cultura de desarrollo sostenible a través de toda la cadena de valor de ENSA, para que nuestras acciones socialmente responsables se conviertan en hábitos individuales y corporativos; y estos, finalmente, se consoliden en una cultura de desarrollo sostenible con bases sólidas que perduren en el tiempo.

Esteban Barrientos
Presidente Ejecutivo

[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
- Cumplo 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 – página 5

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

Estándares Laborales – página 18

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

Medio Ambiente – página 23

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

Anticorrupción – página 33

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

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

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 2015 continuamos con la comprensión de nuestra política de derechos humanos entre nuestros colaboradores, la cual fue oficializada en 2014. Asimismo ésta se incluye desde 2014 como parte de las condiciones generales que debe cumplir toda empresa contratista de ENSA. Contamos además con 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.

Confiabilidad del suministro de energía eléctrica

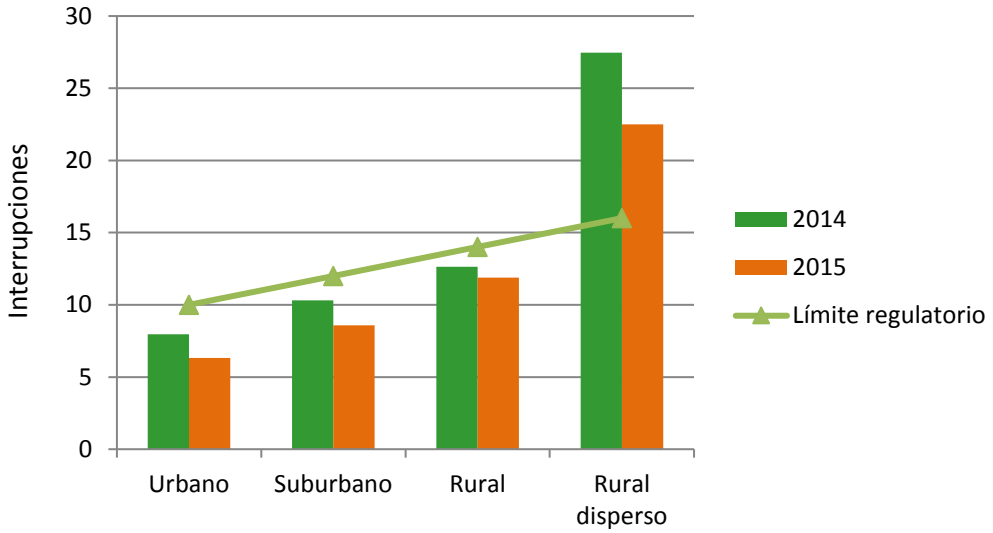
La energía eléctrica es facilitadora de salud, educación y alimentación, declarados universalmente como derechos humanos. Es por ello que nuestro trabajo está orientado a garantizar la calidad y confiabilidad del suministro de energía eléctrica a través de nuestra red de distribución.

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

En el 2015 las interrupciones del servicio, SAIFI, disminuyeron en un 17.8% y la duración de estas, SAIDI, bajó en un 23.1% comparado con el año 2014; esta mejora en los indicadores representa el logro de las metas establecidas para el 2015. Los resultados muestran que la inversión en proyectos como la instalación de equipos de protección o recerradores, centros de reflexión y cable protegido fue exitosa; sin embargo no podemos perder de vista que en el 2015 el impacto del Fenómeno del Niño fue el más intenso de los últimos años, lo cual se manifiesta en la disminución de lluvias y fenómenos atmosféricos que pueden afectar la red, por lo que estos factores externos ayudaron a cumplir con la

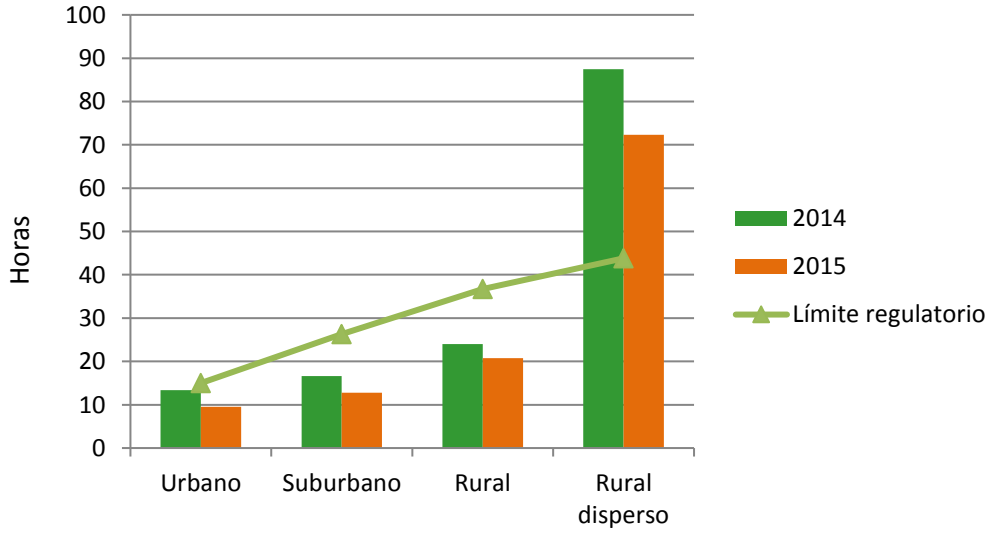
meta de mejorar nuestros servicios. Para el 2016 se estableció un tope de 9.27 interrupciones promedio por cliente y 18.35 horas de duración promedio acumulado anual de las interrupciones totales.

Promedio de interrupciones por cliente (acumulado anual)



En 2015 logramos reducir en 17.8% la cantidad de interrupciones del suministro de energía para nuestros clientes

Promedio de duración de las interrupciones por cliente (acumulado anual)



No incluye interrupciones causadas por las empresas de transmisión y generación

En 2015 logramos reducir en 23.1% la duración de las interrupciones del suministro de energía para nuestros clientes

Atención de reportes de peligro

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

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 supervisado y de 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.

Para el 2015 el tiempo promedio de atención de los reportes de peligro pasó de 150 a 131 minutos, lo cual representa una mejoría del 11%; este logro es aún más relevante tomando en cuenta que la cantidad de reportes de peligro aumentó en un 16%: de 9,588 a 11,148. Este aumento nos lleva a investigar las causas de los casos con el fin de tomar medidas preventivas que puedan llevarnos a reducir estas incidencias.

Para el 2016 estaremos sumando dos cuadrillas de motorizados adicionales para la atención de este tipo de incidencias – estrategia que incorporamos a mediados del 2012 para controlar los eventos de peligro con mayor rapidez -- en vista de que la construcción de la línea 2 del Metro de Panamá va a traer consigo más congestionamiento vehicular en las arterias viales de la ciudad.

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.

En 2015 logramos instalar un total de 7,655 luminarias, 188% más que en 2014, llevando el parque de alumbrado público a 107,390 luminarias y manteniendo la proporción de una luminaria por cada 4 clientes

Los proyectos de alumbrado público más representativos del periodo han sido los desarrollados en los alrededores del Centro Penitenciario de Tinajitas, la vía hacia Chepo, la vía hacia Cerro Patacón, la vía de Puerto Coquira en Chepo y el proyecto especial de alumbrado del Corredor Norte, el cual ha sido solicitado por el Estado de Panamá. La obra inició en el 2015 y la primera fase contempla la iluminación de 11 km en ambos sentidos, para un total de 553 luminarias. Esta fase se espera completar en 2016.

Asimismo en 2015, 94% de los reportes de luminarias dañadas o defectuosas fueron atendidos en los tiempos establecidos: en zonas urbanas el tiempo límite de atención es de 7 días calendario y en zonas rurales es de 10 días calendario. Este resultado representa una mejora de 10% con respecto al 2014.

Este indicador, que llevamos por primera vez en este periodo, nos ha retado a identificar estrategias que nos permitan mantener un elevado nivel de cumplimiento en nuestros tiempos de atención. Una de ellas ha sido zonificar geográficamente las cuadrillas de mantenimiento y dar estricto seguimiento a los reportes en proceso de atención de acuerdo con su antigüedad, con el objetivo de no sobrepasar los límites de tiempo establecidos.

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 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 sistema prepago tiene muchos beneficios: brinda inmediatez ya que al comprar su recarga e introducir los dígitos al teclado ubicado en su residencia, 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, lo cual le ayuda a identificar qué comportamientos incrementan su consumo de luz y así poder tomar medidas de ahorro. Este esquema ofrece independencia al cliente 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 sin tener que esperar al personal de ENSA para la reconexión.

Para el 2015, más de 1,000 clientes se incorporaron al sistema prepago, un 14% más que en el año 2014. Al 31 de diciembre del 2015 contamos con un total de 2,793 clientes asociados al sistema prepago y se espera que para el 31 de diciembre del 2016 terminemos con 3,000 clientes adicionales.

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.

En el 2015 logramos energizar a 32 comunidades; si bien esto representa un 38% menos que en 2014, la cantidad de familias beneficiadas fue de 845, apenas 16 familias menos que en el 2014. Para el 2016 la expectativa es atender 33 comunidades en las que residen aproximadamente 1,500 familias; no obstante, este avance depende en gran medida de la obtención del derecho posesorio por parte de las comunidades informales, que avale la ocupación de las tierras dentro del marco legal vigente, entre otros requisitos.

Acceso a centros de atención

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.

Para nuestra empresa es muy importante que una vez el cliente visite nuestros Centros de Atención reciba una atención de calidad y en el menor tiempo posible. Debido a esto, monitoreamos mensualmente la cantidad de clientes que fueron atendidos en un tiempo igual o menor a 15 minutos. En el 2016 tenemos como meta que el 80% de los clientes sean atendidos en 15 minutos o menos, teniendo como línea base el resultado del 2015 de 69%.

Comunicación abierta con nuestros clientes

Contamos con espacios para comunicarnos con nuestros clientes y demás grupos de interés 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

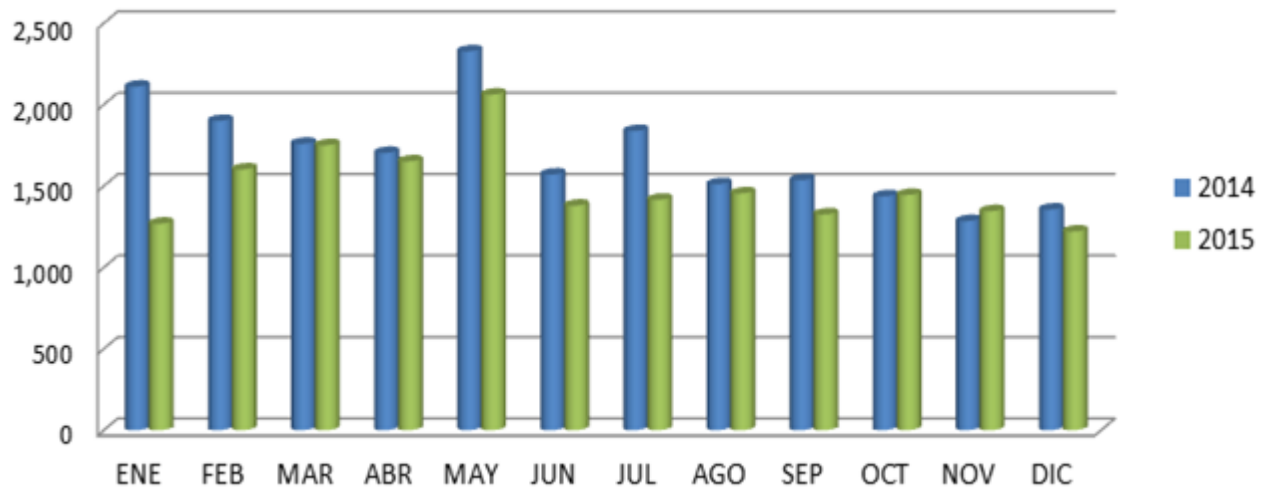
centro para darle respuesta escrita en el propio libro, en caso de no disponer algún número de cliente. El cliente puede también comunicarse a través de los canales de atención en línea: vía telefónica, correo electrónico o web para comunicar sus consultas, reclamos o reportes.

Esta comunicación abierta es uno de los factores que impulsan la mejora continua de nuestros servicios, los que se traducen en disminución de reclamaciones.

De 20,326 reclamos que recibimos en el 2014, disminuimos a 17,914 en el 2015, lo que significa que el nivel de reclamación se redujo en un 12%. Del total de clientes de ENSA, solo el 4% ingresó reclamos durante el 2015. Adicionalmente, disminuimos el tiempo promedio de respuesta de los reclamos de 14 días calendario en 2014 a 10 días calendario en 2015.

Para el 2016 tenemos como meta el mantener el tiempo promedio de respuesta por debajo de los 10 días calendarios, ya que la comunicación con el cliente no solo debe ser abierta, sino oportuna.

Cantidad de reclamos recibidos



Atención en línea 24 horas

Contamos con un centro de contacto 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 acceder a nuestros servicios, realizar consultas y obtener información sobre su cuenta de luz desde la comodidad de su hogar u oficina. 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, calculando 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.

En 2015 volvemos a contar con 60 canales de atención telefónica, para que el cliente pueda acceder a nuestros servicios; los 15 adicionales que se implementaron en 2014 solo se mantuvieron de manera temporal previendo incremento en el volumen de llamadas por cambios en la plataforma comercial. Recibimos en promedio 111,643 llamadas mensuales, de las cuales 85% fueron atendidas.

En todo el año, la página Web ensa.com.pa recibió 439,774 visitas, 11% más que en 2014. Entre las novedades del 2015, podemos destacar lo siguiente del portal corporativo:

- *una aplicación, en línea con nuestros sistemas, para realizar reportes de luminarias dañadas e incluso solicitar la instalación de nuevas luminarias; esta herramienta entrega inmediatamente al usuario, vía correo electrónico, un número de reporte con el que puede darle seguimiento a su solicitud por cualquier canal de atención. De manera automática, también le genera un correo al cliente en cuanto su solicitud ha sido atendida*

- *acceso a consultar la respuesta a sus reclamos con solo proporcionar el número de atención;*

- *ambas aplicaciones también han sido desarrolladas y puestas a disposición de la autoridad reguladora en un formato especial para esta entidad, de manera que a través de su contraseña accedan en línea a los reportes de luminarias y atención de reclamos de todos los clientes de ENSA.*

Por otro lado, ENSA se estrena en las redes sociales con la apertura de su cuenta @ENSApanama en la plataforma de Twitter, promoviendo mensajes para la educación del cliente asociados a sus deberes y derechos, comunicando las acciones que realiza la empresa y especialmente atendiendo los reportes de fallas del servicio las 24 horas.

Abordaje social: Toma el Control de tu Energía

Con el objetivo de mantener nuestra licencia social para operar, promoviendo el cumplimiento de los derechos y deberes de nuestros clientes a través del diálogo comunitario, hemos implementado un mecanismo orientado específicamente a establecer una relación de confianza con las comunidades que forman parte de nuestra área de concesión, con énfasis en las áreas en las que hay mayor incidencia de uso inseguro e ilegal de la energía.

En el 2015 realizamos 14 talleres de diálogo comunitario. Durante estos talleres recogemos las impresiones de las personas acerca de nuestro servicio y ofrecemos información relacionada con el suministro de energía: seguridad en las instalaciones, ahorro energético, tarifas, instalaciones que son responsabilidad del cliente, entre otros. Asimismo, estas ocasiones son propicias para levantar el inventario de necesidades que plantean nuestros grupos de interés y que pueden estar al alcance de nuestra operación. En el 2016 tenemos planificado realizar 28 encuentros comunitarios.

Relacionamiento con otros grupos de interés

En ENSA reconocemos el valor del diálogo para identificar las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés como empresa de distribución de energía. Estos diálogos además propician la actuación coordinada con otras instituciones para aportar valor a la sociedad.

En 2015 desarrollamos una matriz de relacionamiento, en la cual identificamos los grupos de interés más impactantes para la organización y a su vez los que son más impactados por la operación de la empresa. Este ejercicio facilita el enfoque del relacionamiento con ellos. Asimismo implementamos nuevos espacios de comunicación a través del formato de taller. Realizamos reuniones con autoridades locales, periodistas, gremios, clientes y comunidades, sumando aproximadamente 40 encuentros. Este formato permite establecer una relación cercana y atender de primera mano las inquietudes y conocer las expectativas que puedan tener los representantes de cada grupo con respecto a nuestros servicios. En el 2016 planificamos realizar reuniones de seguimiento con cada uno de los grupos abordados.

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 con base 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 ayudan a nuestros colaboradores a identificar aquellas conductas basadas en estos principios. En esta oportunidad la formación en valores estuvo enmarcada en un módulo digital interactivo en el que participaron 89% de los colaboradores, 6% más que en 2014.

Asimismo llevamos a cabo jornadas de reconocimiento en cada una de las áreas de la empresa, en las que los líderes identifican a los colaboradores que se destacan 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 Soporte Legal, de Desarrollo & Gestión Humana, ante el presidente ejecutivo o anónimamente a través de un espacio en la página Web de ENSA. Dichos reportes se manejan con total confidencialidad.

En el 2015 se implementó un nuevo canal para denuncias anónimas en el enlace ***Contacto Transparente*** *disponible en nuestra página web www.ensa.com.pa, un canal que Grupo EPM pone a disposición para registrar actos indebidos de los colaboradores de ENSA y demás grupos de interés.*

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 2015 el 100% de los colaboradores que ingresaron a ENSA firmaron el código de ética.

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.

Asimilación de la 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. Para reforzar la capacitación en Valores, dentro de los cuales se incluye Desarrollo Sostenible, publicamos mensajes en los medios internos.

El 50% de nuestro personal técnico participó en un taller de diálogo comunitario, que promueve el trato respetuoso y tolerante hacia los clientes durante las labores en campo.

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 Panamá – 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/

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 el manejo de baja, media y alta tensión en redes de distribución. Nos llena de orgullo ser pioneros en estas áreas de capacitación en Panamá y ahora Colón, logrando certificar a 393 técnicos electricistas hasta la fecha.

Este proyecto nos permite formar a nuestro personal, pero también le brinda a jóvenes y adultos una oportunidad de desarrollo técnico, 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 2015 ampliamos la oferta de formación, incluyendo la de alta tensión, para la cual se construyó una torre de alta tensión en el patio de práctica de la sede de Tocumen; además acondicionamos los espacios para ofrecer cursos en horas de la noche. También se habilitó un nuevo curso de mantenimiento de subestaciones.

En septiembre del 2015 abrimos la nueva sede de Colón, con un patio de prácticas que cuenta, al igual que la sede de Tocumen, con instalaciones especiales para el aprendizaje

del manejo real de una red de distribución de energía y 2 aulas de clases; la inauguración se dio en el marco de la apertura del primer curso de baja tensión en la costa atlántica con 40 participantes.

En el 2015 logramos certificar a 248 nuevos técnicos electricistas entre baja, media y alta tensión, 119% más que en 2014

Adicionalmente en septiembre del 2015 iniciamos cursos de baja tensión dirigidos a estudiantes de los Institutos Profesionales y Técnicos (IPT) de Metetí, La Palma, Ángel Rubio, Don Bosco, Chilibre y Colón. El proyecto que hemos denominado Semillero reunió a 40 estudiantes de Bachillerato en Electricidad quienes realizan sus horas de práctica profesional con cuatro módulos teóricos en el Centro de Formación de Especialidades Eléctricas ENSA-INADEH, para obtener el Certificado de Bachiller en Electricidad, la Licencia de Idoneidad de Electricista General y el Certificado de Electricista Liniero de Baja Tensión. Con ello apoyamos a su desarrollo profesional y minimizamos el riesgo social de estos jóvenes que ahora cuentan con una carrera técnica que les permite insertarse en el mercado laboral.

Guardianes de la Energía

El programa Guardianes de la Energía está orientado a concientizar a niños en el uso responsable y eficiente de la energía a través de diversas actividades de aprendizaje. Entre los temas que abordan los participantes están: cómo leer el medidor y la factura de energía, qué hacer en caso de peligro eléctrico, cómo ahorrar energía en el hogar y cómo realizar reportes de fallas del servicio a la empresa. Los participantes más destacados por su capacidad de liderazgo ganan el título de Guardianes de la Energía y con ello la oportunidad de compartir con sus familiares, amigos, vecinos y su comunidad en general sus aprendizajes, convirtiéndose en agentes de cambio y en futuros consumidores responsables.

En el 2015 participaron 930 niños, 809 más que en 2014, pertenecientes a 12 escuelas de Panamá y Colón. Aprendieron con ENSA a hacer uso responsable y eficiente de la energía, a identificar riesgos eléctricos y a reportar daños en la red de distribución.

Canchas y Parques con Energía Prepago

Innovamos con la implementación del sistema de Energía Prepago para espacios comunitarios deportivos o recreativos, ampliando sus horas útiles y promoviendo la participación comunitaria.

Esta iniciativa ofrece suministro de energía en condiciones seguras, al mismo tiempo que promueve la organización y autonomía de las comunidades; también contempla

adecuaciones a las instalaciones internas y mejoras en la iluminación, lo cual evita que se hagan actividades ilícitas en estos espacios.

En el 2015 instalamos Energía Prepago en 5 canchas deportivas dentro del área de concesión con el objetivo de promover el deporte y el uso seguro de la energía en estos complejos, en coordinación con líderes comunitarios que fomentan la práctica del deporte y autoridades locales. Para el 2016 proyectamos darle mantenimiento a las canchas habilitadas en el 2015 y abordar 4 nuevas canchas prepago.

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 2015 las actividades de voluntariado sumaron 1,057 horas, 4% más que el año anterior, las cuales fueron invertidas en diversos proyectos, entre ellos las adecuaciones eléctricas en la Fundación para el Desarrollo Económico Laboral Agrícola y Social (FUNDELAS), el programa Guardianes de la Energía, en el que educamos a niños en consumo responsable de la energía; y las adecuaciones eléctricas a cinco canchas deportivas, las cuales cuentan con el nuevo sistema de Energía Prepago. Con estos proyectos beneficiamos a un aproximado de 1,600 personas, un 35% más que el año anterior.

Impulso 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 2015 apoyamos a 12 instituciones para el desarrollo de proyectos sociales que benefician a poblaciones en riesgo dentro del área de concesión de la empresa, tales como Fundación Pro Niños de Darién, Junior Achievement, Fondo Unido, Asociación Fundación Ancón y Nacional de Scouts.

ENSA celebró su 17º aniversario con su tradicional Carrera Caminata, con un recorrido de 6 km completado por 1,424 personas. La actividad contó además con obsequios y actividades recreativas.

Colon Samurái Club fue la institución beneficiaria de nuestra donación especial por aniversario y recibió un aporte de 25,000 dólares, el cual beneficia a más de 200 jóvenes en riesgo social de la provincia de Colón

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 por 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 de las áreas de Soporte Legal y 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 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 sin mayores variaciones en los últimos 5 años.

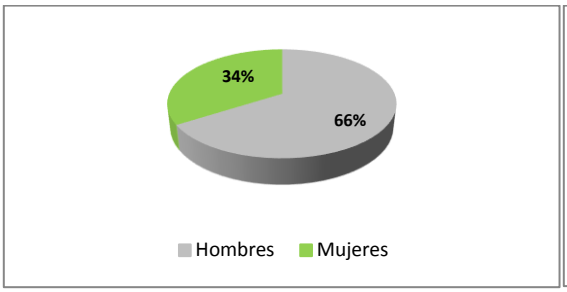
En el 2016, se iniciará el periodo de la negociación de la nueva convención colectiva, la cual tendrá vigencia del 2017 al 2021. Durante la negociación tanto empresa como sindicato presentarán sus propuestas.

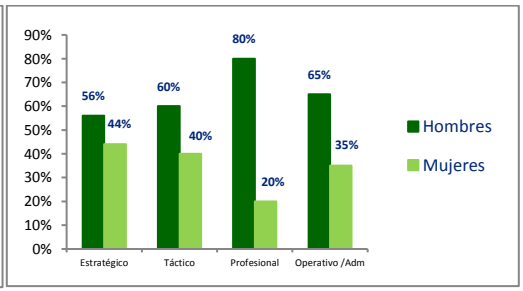
Igualdad e inclusión para la gestión

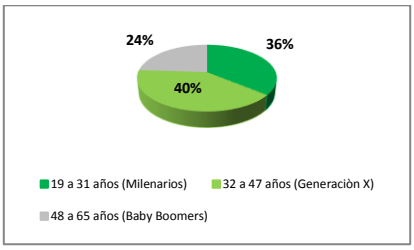
En una empresa de distribución de energía, la demanda de personal técnico es en funciones tradicionalmente ejercidas por personal masculino. Sin embargo para ENSA ha sido motivo de orgullo recibir en sus puestos de trabajo a destacadas ingenieras y técnicas en electricidad que se han ido incorporando 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 24% de los colaboradores tiene entre 19 y 31 años de edad, 40% tiene entre 32 y 47 años de edad y el 36% está por encima de los 48 años de edad. Estos niveles se mantienen sin variación del 2014 al 2015.







En el 2015 se realizó la etapa inicial de una equiparación de los salarios con base en un estudio de competitividad a cargo de la empresa MERCER, líder internacional en procesos de compensación.

Reconocimiento a nuestros colaboradores con base en valores

Promovemos la cultura del reconocimiento con el apoyo de todos los líderes de la organización. Para ello contamos con varias iniciativas; entre ellas, la de entregar tarjetas con escritos personalizados de parte de su supervisor inmediato 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, entre otros.

Otro programa de reconocimiento es “+ que 1 Servicio”, que 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. También destacamos comportamientos seguros, reconociendo a los colaboradores que no han tenido accidentes vehiculares o laborales, reforzando el valor de la seguridad.

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 un porcentaje de la mensualidad.

Ligas Deportivas: desarrollamos torneos de deportes populares y en equipo como voleibol, bolos, fútbol, *running* 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 secundario. Anualmente, hacemos entrega de 15 becas escolares a nivel primario y 15 a nivel 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.

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 con base en comportamiento.*

57% de los colaboradores de ENSA participó en los talleres “Soy energía de vida” durante el 2015, un 12% más que en 2014. Asimismo, los 247 colaboradores que tiene autorización para conducir los vehículos de la empresa participaron en los talleres de “Conductor Seguro” con una frecuencia trimestral. En la Brigada de emergencia, 54 colaboradores –10

más que en 2014- recibieron capacitación, desarrollaron talleres de trabajo y organización, para luego realizar simulacros de emergencia en las instalaciones de la empresa.

En el 2015 se hicieron 6 simulacros reales en las instalaciones de la empresa, en los que contamos con la presencia de estamentos de seguridad como Bomberos, Sinaproc, policía y ambulancias.

Todas estas acciones apuntan a mantener el indicador de accidentalidad en cero accidentes incapacitantes durante la ejecución de trabajos en nuestra empresa, el cual hemos logrado durante los últimos dos años.

Estándares laborales en nuestra cadena de valor

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

En el 2015 el puntaje global que resultó de la evaluación que aplicamos anualmente a nuestros contratistas, y que incluye una sección dedicada a conocer sus niveles de cumplimiento con respecto a los derechos humanos, la responsabilidad legal y contractual de sus colaboradores, fue de 77, dos puntos más que el año anterior. Adicionalmente, de 36 contratistas, 17 aumentaron su calificación comparado con el año anterior en un promedio de ocho puntos.

Para el 2016 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. El seguimiento continuo de la evaluación de los proveedores e identificar las áreas de oportunidad para mejora y nuevos procesos de adquisiciones para robustecer la cadena de valor, son algunas de las acciones tomadas por ENSA para lograr esta meta.

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

Somos conscientes de nuestra interdependencia con el ambiente; por lo tanto, realizamos una gestión ambiental integral de manera proactiva, con criterios de competitividad empresarial y sostenibilidad ambiental, económica y social. Entendemos que nuestro compromiso con el medio ambiente debe hacer parte de nuestro día a día, por eso nos esforzamos para que nuestras operaciones sean cada vez más sostenibles. Es por ello que nuestra gestión está enfocada en la 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 2015 no recibimos ninguna sanción o queja ambiental por parte de la Autoridad Nacional del Ambiente.

Gestión ambiental preventiva

Destaca el enfoque preventivo de la gestión ambiental por encima de las medidas de mitigación, corrección y compensación. Nos comprometemos con el uso racional de los recursos, y no sólo de los recursos naturales, sino también de los insumos y materias primas (energía eléctrica, papel, combustible, entre otros).

Cables protegidos: continuamos instalando cables protegidos en áreas con vegetación abundante. Esta acción está orientada a disminuir las interrupciones del suministro de energía causadas por la vegetación, así como también reducir el impacto ambiental ocasionado por la tala o poda.

En el 2015 instalamos 20.2 km de cable protegido en nuestra área de concesión (8.2 km en Panamá y 12 km en Colón).

En el 2015 se incursionó con un plan piloto que consistió en la instalación de 60 protectores de animales en los interruptores de 6 subestaciones de nuestra área de concesión, con el cual se busca reducir las fallas ocasionadas por animales que entran en contacto con estas partes energizadas, a la vez que protege la fauna del sector.

Factura electrónica: promovemos entre nuestros clientes la suscripción a la factura electrónica, la cual puede recibir mes a mes en su buzón de correo electrónico.

Al cierre del 2015, 50,546 clientes han escogido la factura electrónica, opción que evita la impresión y reduce el consumo de combustible que genera la entrega de la misma, lo que representa un14% del total de clientes de ENSA.

Alumbrado público con LED: *en el 2015 incursionamos con un plan piloto que consistió en la instalación de luminarias LED, para reducir la demanda de energía para iluminación pública.*

Cultura ambiental

Implementamos acciones de sensibilización, capacitación y formación, entre otras, a nuestros grupos de interés, con el propósito de compartir con otros el conocimiento que hemos adquirido a la vez que aprendemos de los demás, generando así un cambio de actitud frente a nuestro relacionamiento con el ambiente.

Día Internacional de Limpieza de Playas: en el periodo 2015, nos unimos a la celebración del Día Internacional de Limpieza de Playas. La actividad se realizó en la playa de Costa del Este y reunió a más de 100 personas de diversas organizaciones.

Alianza por el Millón: nos suscribimos como patrocinadores de la iniciativa nacional "Alianza por el Millón" que consiste en reforestar 1 millón de hectáreas en 20 años. El compromiso adquirido por ENSA es plantar y mantener por un periodo de cinco años 1 hectárea dentro de su área de concesión.

Talleres de sensibilización: como parte de las estrategias de la empresa para incentivar a sus colaboradores en la aplicación de las 3R (Reducir, Reutilizar, Reciclar) y el uso eficiente de energía, realizamos talleres interactivos con una participación de más de 60 colaboradores de diversas áreas de la empresa.

Feria de reciclaje: realizamos nuestra feria de reciclaje en las instalaciones de nuestras oficinas de Cerro Viento, sede Panamá, en el cual colaboradores, clientes y vecinos compartieron consejos de reciclaje y ahorro de energía.

Comunicación interna: semanalmente enviamos un mensaje para crear conciencia en los colaboradores sobre el uso responsable de nuestros recursos naturales.

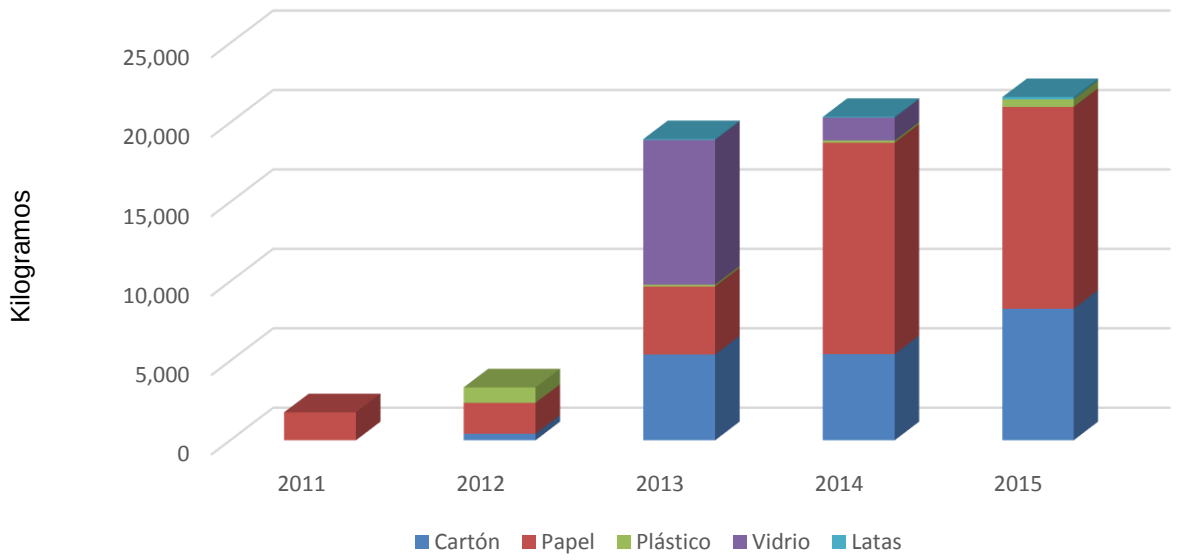
En el año 2015 ENSA fue galardonada dentro del XIII Concurso Nacional de Premios Ambientales en Producción más Limpia, en la categoría de Iniciativa de los Trabajadores, por el proyecto “Copa de Ahorro de Energía”

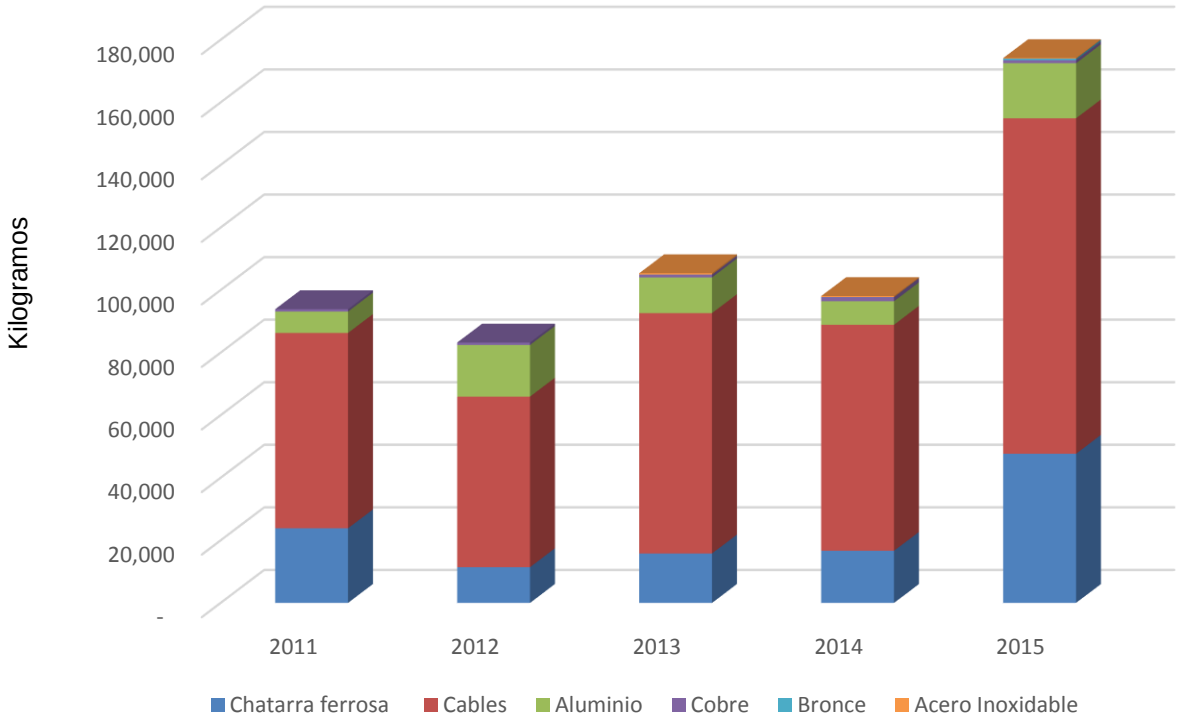
El resultado alcanzado con esta iniciativa fue la reducción de un 5% en el consumo de energía con relación al promedio semestral del año anterior lo que equivale a 37,374 kWh

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 nuestras instalaciones 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 retornan a la empresa.

Distribución de residuos sólidos separados para recuperación





Manejo de sustancias peligrosas

Nuestro programa para el manejo de sustancias peligrosas contempla la recolección, almacenamiento y disposición final de los residuos peligrosos, garantizando las buenas prácticas del buen manejo de los mismos y la prevención frente a posibles contingencias, a través de la dotación de kits de derrames a las áreas que manejan este tipo de sustancias.

De igual forma, nuestro personal se capacita en el manejo de derrames con la finalidad de que pueda dar respuesta inmediata en caso de una emergencia ambiental y así reducir los impactos que ésta pueda generar.

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. En caso de que ocurriera una fuga de aceite del trasformador, estas tinas evitan que el aceite llegue a la tierra directamente y se contamine.

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 encarga de la disposición final de estos desechos. Además recolectamos las pilas que los colaboradores traen luego de su uso diario en sus hogares y oficinas, para que se le realice una disposición ambiental adecuada.

Hemos tratado 8,400 lámparas fluorescentes de manera ambientalmente responsable a través 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, dejando de aportar al ambiente más de 60 toneladas de CO_2.

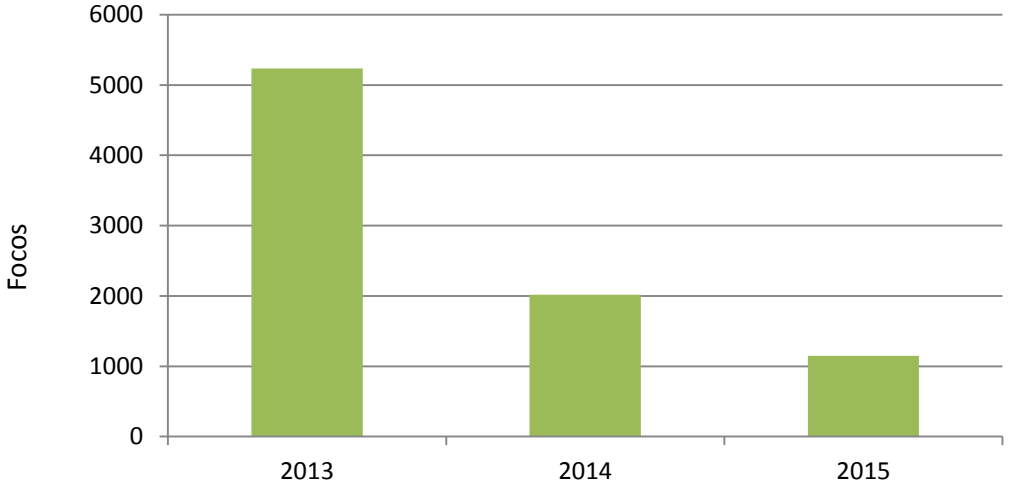
En el 2015 entregamos 4,975 kilogramos de residuos peligrosos sólidos (transformadores con PCB, baterías usadas, lámparas fluorescentes, residuos aceitosos y productos químicos vencidos) para disposición final. Además 3,465 galones de residuos peligrosos líquidos (aceite dialéctico en desuso) fueron entregados para reciclaje.

En lo referente a los Bifenilos Policlorados - PCB, se realizó prueba cualitativa (KIT-clor-N-OIL) a los transformadores fuera de uso. Como resultado de este estudio se encontraron 8 transformadores que presentaron concentraciones mayores a 50 partes por millón, los cuales se encuentran en almacenaje temporal en nuestras instalaciones hasta consolidar carga para su descarte final.

Para el periodo 2015 capacitamos a 49 colaboradores internos y contratistas de diversas áreas en las cuales manejan aceites dieléctricos.

Asimismo descartamos de manera ambientalmente responsable 252 baterías en desuso de diferentes modelos, 49 más que en el período anterior. A estas baterías se suman más de 20 kilogramos de baterías que traen los colaboradores, luego de haberlas usado en sus hogares y oficinas; esta cantidad representa la mitad que en el período anterior.

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 los años 2014 y 2015 dispusimos los utilizados cada año.

Uso eficiente de los recursos

Operaciones de Clientes

En mayo 2015 ENSA firmó un acuerdo con la Agencia para el Comercio y el Desarrollo de los Estados Unidos (USTDA) con el fin de unir esfuerzos para implementar una solución

tecnológica que reduzca de manera programada y voluntaria la demanda de energía eléctrica de los clientes, en momentos en que se presente un déficit de energía nacional.

El proyecto es un plan piloto en conjunto con la empresa Innovari, proveedor de la solución tecnológica, que estudia la viabilidad técnica y regulatoria de la implementación de un sistema inteligente y dinámico de control de carga de energía, a través de la cual se gestione la demanda de grandes consumidores en sus picos más altos. Con esta decisión de apoyar la implementación de herramientas tecnológicas que favorezcan el abastecimiento de energía, ENSA reafirma su compromiso con el desarrollo sostenible de Panamá y asegura que los resultados de este plan sirvan como guía para plantear nuevas propuestas de regulación y modelos de negocios que impacten directamente a la eficiencia energética del país.

Operaciones de ENSA

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 consejos de ahorro energético en medios de comunicación internos.

Asimismo mantenemos el registro de consumo de combustible de toda nuestra flota vehicular, a la cual se le revisa de manera mensual su eficiencia con base en los kilómetros recorridos por galón despachado. Para reducir el consumo de agua de las instalaciones, realizamos mantenimiento correctivo y preventivo.

Energía: *en el año 2015 registramos un consumo anual de energía 3,426,201 kWh en instalaciones propias de ENSA, lo que representa un incremento del 2% con respecto al 2014. Una de las razones principales de este incremento ha sido el inicio del registro del consumo de energía eléctrica en instalaciones que no habíamos registrado anteriormente; sin embargo el consumo per cápita se redujo en 2%, lo cual reafirma el esfuerzo de la empresa por disminuir el consumo.*

Combustible: *el consumo de combustible en 2015 fue de 115,390 galones; observamos un incremento de 21% con respecto al año anterior, el cual se debe parcialmente al crecimiento de la flota vehicular, 13% con relación al 2014. De igual manera, el kilometraje recorrido por nuestra flota en el 2015 aumentó un 40% en comparación con el año anterior, esto debido a que existen más operaciones y trabajos en campo.*

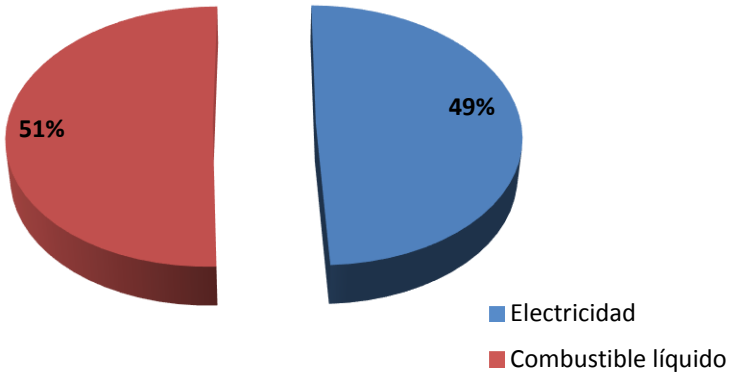
Agua: *En el año 2015 ENSA incrementó el consumo de agua en un 5% con relación al 2014; una de las razones principales de este incremento ha sido el aumento del personal contratista laborando en nuestras instalaciones. Sin embargo es importante resaltar que el consumo per cápita ha disminuido en un 18%, lo cual demuestra el esfuerzo por parte de la organización en disminuir su consumo.*

Emisiones de gases efecto invernadero

Continuamos realizando estudios que detallen el impacto global de nuestras emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), mediante el levantamiento de la huella de carbono de nuestras 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 diésel y gasolina de la flota vehicular ubicada tanto en Cerro Viento, sede Panamá, como en Arco Iris, sede Colón, la cual cuenta con 25 vehículos de gasolina y 203 vehículos de diésel.

Alcance 2 - Emisiones eléctricas indirectas: son las emisiones procedentes de la electricidad consumida por las instalaciones tenemos control operacional. Para el inventario se tomaron en cuenta 29 instalaciones en las cuales hay consumo eléctrico.



Alcance	Fuente de Emisión	Emisiones (tCO_2e/año)
Alcance 1	Diésel	1,049.22
	Gasolina	75.35
Alcance 2	Electricidad*	1,096.38
	Total	2,220.95

**Se toma un factor de emisión de 0.32 TonCO2/MWh*

Monitoreos ambientales

En el plan de monitoreo ambiental damos seguimiento a los parámetros de contaminación (límites máximos y 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.

Las actividades realizadas dentro del Plan de Monitoreo son:

Aguas Residuales

67% de las instalaciones monitoreadas cumple con la norma

Para el periodo 2015 el % de cumplimiento de las instalaciones que se les realiza monitoreo de aguas residuales disminuyó en un 33% con relación al 2014; esto se debe principalmente a la saturación de coliformes totales en las aguas, ocasionada por la ausencia de un tratamiento primario de aguas residuales. Como oportunidad de mejora se iniciaron las adecuaciones internas para conectar las descargas de ENSA al sistema interconectado de Saneamiento de la Bahía de Panamá.

Fuentes Móviles

95% de la flota vehicular cumple con la norma

Para el periodo 2015 el % de cumplimiento de las mediciones de fuentes móviles disminuyó en un 1% con relación al 2014; esto se debe a que ciertas unidades de la flota vehicular cumplieron más de 10 años en servicio y las condiciones mecánicas del motor eran deficientes provocando una mala combustión, afectando así los resultados de la medición. Para el periodo 2016 se tiene contemplado el reemplazo de estas unidades de la flota vehicular.

Ruido Ambiental

87% de las instalaciones cumple con la norma

Para el periodo 2015 el % de cumplimiento disminuyó en un 8% con relación al 2014; por el tipo de medición realizada no se puede concluir si la afectación es ocasionada por ENSA o un ente externo. Como oportunidad de mejora, se tiene contemplado para el periodo 2016 realizar mediciones especializadas de ruido de fondo para determinar la afectación real de cada una de las instalaciones que están por fuera de la norma.

Suelos

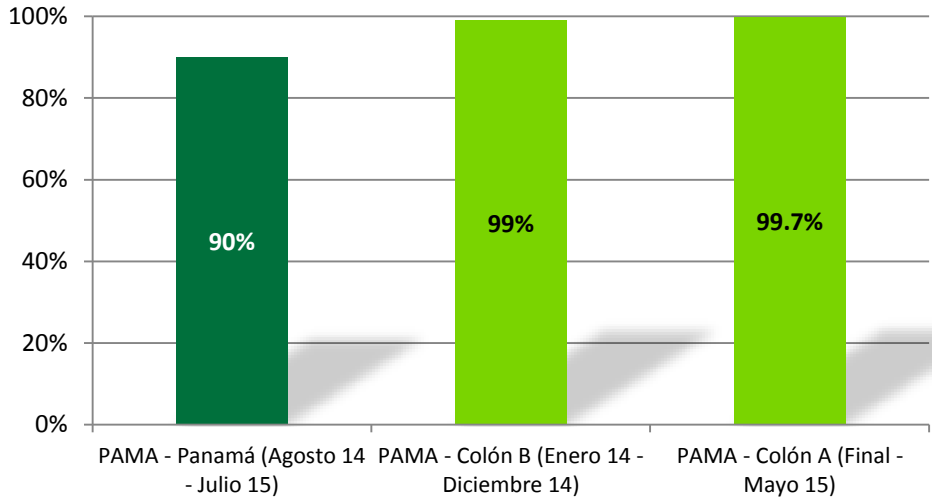
100% de las instalaciones cumple con la norma

Programa de Adecuación y Manejo Ambiental

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 Panamá. El seguimiento del PAMA consiste en ejecutar acciones que permitan llevar a la empresa a alcanzar la excelencia ambiental en sus procesos. Para ello es indispensable

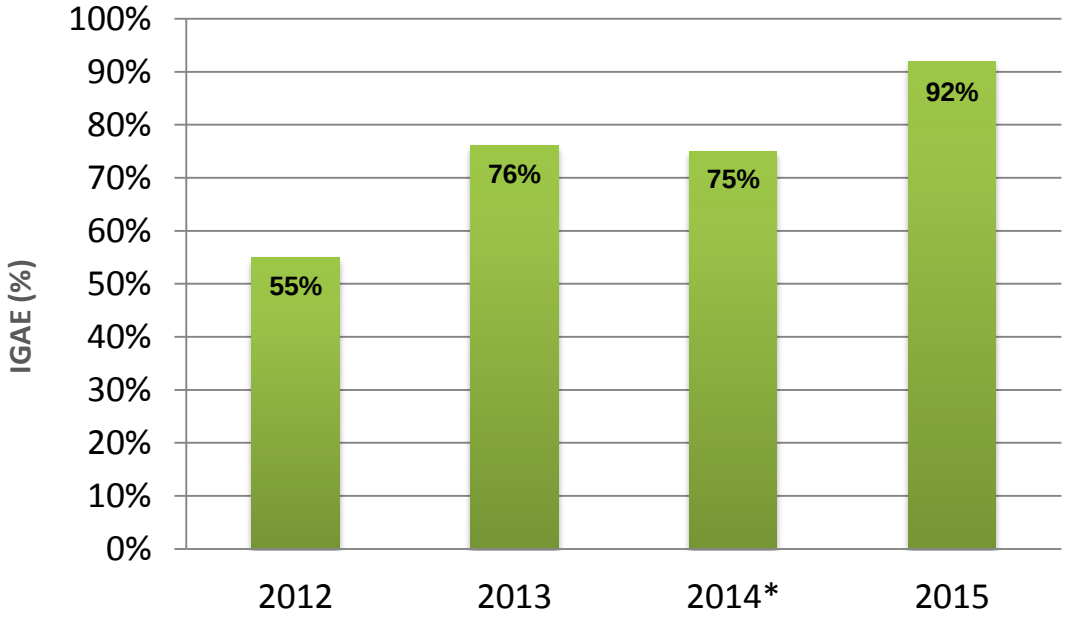
realizar las correcciones en los hallazgos de auditorías, hacer cumplir los procedimientos de producción más limpia y ejecutar el plan de monitoreo ambiental.

Avance en el Programa de Adecuación y Manejo Ambiental (PAMA) reportado al Ministerio de Ambiente



Medimos nuestra gestión ambiental

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



** El resultado del 2014 pasó de 81% a 75% debido a una modificación en el instrumento de evaluación.*

En el año 2015 se implementaron programas y acciones específicas que dieron como resultado la mejora de la gestión ambiental de ENSA en un 17%, alcanzando para el año 2015 un índice de 92%. Nos sentimos orgullosos y comprometidos en seguir trabajando para lograr un mejoramiento continuo en su Gestión Ambiental. Para el 2016 la meta es pasar a 93%.

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, que dentro de sus principales responsabilidades tiene las de:

- Evaluar el adecuado establecimiento de una cultura de controles
- Entender y evaluar la efectividad de los controles internos relacionados con: reportes financieros y cumplimiento de leyes y regulaciones.
- Supervisar el trabajo de auditores internos y externos
- Informar a la junta directiva de temas significativos

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

Contamos además con un comité de contrataciones de bienes y servicios el cual se encarga de analizar propuestas de adquisición de bienes y servicios cuya cuantía sea superior a 200 mil dólares y emitir las recomendaciones a la presidencia ejecutiva para la aprobación o desaprobación de la escogencia del contratista o proveedor que se sugiere para realizar un proyecto o una compra.

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 Nº 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 refuerza la obligación puntual a nuestros contratistas de cumplir con la legislación laboral y ambiental. También se les impone la obligación de cumplir con normas éticas y morales, en estricto apego al código de ética de ENSA y de abstenerse de realizar acciones u omisiones que contravengan normas de la moral y las buenas costumbres.

En el año 2015 se registraron 4 violaciones a la ética por parte de colaboradores de ENSA, una más que en 2014, 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 2015 cumplimos con todas la fechas de entrega y publicación, al igual que lo hemos venido haciendo desde el año 2012.

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 llevar a cabo 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 cuatro años los auditores han presentado los resultados de las revisiones ante el comité de auditoría y la junta directiva, 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 el auditor interno de la empresa.

En el 2015, al igual que en el periodo anterior, 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.

En el 2015 se realizaron varias sesiones del comité de auditoría y en las mismas los auditores internos no reportaron hallazgos donde la administración estuviese involucrada en actos de corrupción.

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 sensitiva: de no estar autorizado, los colaboradores de ENSA, no pueden hacer revelaciones públicas de información sensitiva; en caso de que alguna información sensitiva 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 auditoria 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 2015, al igual que en el período anterior, todos los correos de ENSA fueron enviados por un usuario registrado y sobre las 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 sensitiva de la empresa. No se presentó ninguna violación a esta política de la empresa.

Fe de erratas COP 2014

p. 10 “El total de luminarias instaladas al cierre del 2014 fueron 104,34”, Fe de errata: “El total de luminarias instaladas al cierre del 2014 fueron 102,207”.

p.12 “En todo el año www.ensa.com.pa superó las 500 mil visitas”, Fe de errata: “La cantidad exacta de visitas que recibió www.ensa.com.pa en 2014 fue de 397,480”.

p. 22 “Acondicionamiento físico: disponibilidad de gimnasios ubicados cerca de las diferentes áreas de trabajo, donde la empresa asume el 50% del costo total de inscripción”, la fe de erratas es “La empresa asume B/. 10,00 del costo total de inscripción en los gimnasios seleccionados”.

p. 28. “El total de emisiones de CO_2 en 2014 fue de 2.557,77”, Fe de erratas: “El total de emisiones de CO_2 en 2014 fue de 1,985.04”.

ENSA

Grupo epm

Panamá, 21 de julio de 2016

H.E. Ben Ki-moon
Secretario General
Naciones Unidas
New York, NY 10017
USA

Estimado señor Secretario General:

Me place reafirmar el compromiso de ENSA con los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, enmarcados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción. Para ello, presentamos y divulgamos nuestra Comunicación de Progreso, documento que muestra los resultados de nuestros programas y acciones que transforman y refuerzan una cultura de desarrollo sostenible. Igualmente, cuando algún indicador no revela una mejoría, nos trazamos objetivos y asumimos compromisos asociados a los mismos.

Cada año se nos presentan retos como individuos, organizaciones y naciones; para enfrentarlos, ENSA también procura involucrarse en alianzas público-privadas que contribuyan a los objetivos más amplios de desarrollo de las Naciones Unidas, especialmente los objetivos de Desarrollo Sostenible.

En este informe plasmamos varias alianzas público-privadas logradas en el 2015 que apuntan a disminuir nuestra huella ambiental y contribuir también a uno de los objetivos de Desarrollo Sostenible: garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos; como distribuidores de energía eléctrica este objetivo está alineado con nuestro rol y expectativa de nuestros grupos de interés.

En ese sentido, hemos reforzado las relaciones con nuestros grupos de interés a través del diálogo continuo y planes de acción que surgen del intercambio permanente para identificar los aspectos materiales en los que ENSA puede contribuir y lograr mayor impacto positivo en lo social, lo económico y el medio ambiente.

Nuestros siguientes pasos están enmarcados en multiplicar el conocimiento y una cultura de desarrollo sostenible a través de toda la cadena de valor de ENSA, para que nuestras acciones socialmente responsables se conviertan en hábitos individuales y corporativos; y estos, finalmente, se consoliden en una cultura de desarrollo sostenible con bases sólidas que perduren en el tiempo.

Atentamente,

Esteban Barrientos Moreno
Presidente Ejecutivo