



INFORME
DE
SOSTENIBILIDAD

16

Comunicación sobre el progreso
Pacto Global de Naciones Unidas

ENSO | Grupo•epm

ÍNDICE

I. Mensaje del presidente ejecutivo	3
II. Perfil de la organización	4
III. Acerca de este informe	7
IV. Temas materiales y principios del Pacto Global	8
A. Iluminación	10
B. Educación en consumo responsable	12
C. Calidad y seguridad del servicio	14
D. Formación y empleo	16
E. Cuidado del medio ambiente	21
F. Atención al cliente	27
G. Cadena de valor, contratación responsable	28
H. Transparencia y apertura en comunicación con los grupos de interés	30
I. Acceso y comprabilidad de la energía	32





Luz para el Desarrollo Sostenible de Panamá

Presentamos nuestro Informe de Sostenibilidad priorizando los aspectos materiales para nuestros grupos de interés y reafirmando nuestro compromiso con los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, bajo el paraguas de los siguientes temas: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

En nuestra Comunicación de Progreso 2016 destacan las Alianzas Público Privadas: firmamos un acuerdo por 5 años con la Fundación ECOFARMS Panamá para reforestar y dar mantenimiento a 3.5 hectáreas de bosques nativos; nos aliamos con la Fundación Mercurio Cero para concientizar e implementar la recuperación y tratamiento final de los tubos fluorescentes, dejando de aportar al ambiente más de 70 toneladas de CO₂; logramos la reducción de 1 MW de demanda de energía, en alianza con la empresa INNOVARI, fondos de USTDA y la participación de clientes de ENSA; firmamos un convenio con la Universidad Tecnológica de Panamá Club ENSA-UTP, el cual es un espacio de estudio para los estudiantes de la facultad de Ingeniería Eléctrica, dotado con equipos y materiales que le servirán para su educación; entre otros reportados en este informe.

Procuramos mostrar los resultados de nuestros principales programas y acciones, sus impactos y medidas adoptadas para la mejora continua, contribuyendo de manera socialmente responsable a las comunidades que servimos. Como parte del Grupo EPM, ENSA tiene un compromiso no solo con el Pacto Global, sino que le guían también los objetivos más amplios de desarrollo de las Naciones Unidas, particularmente los de Desarrollo Sostenible.

La transparencia y medidas anticorrupción se ven notablemente reflejadas en el reforzamiento de nuestros controles internos y el relacionamiento con nuestros proveedores y contratistas, conscientes del impacto que la corrupción tiene sobre la economía y confianza entre personas, empresas, Estados y a nivel mundial.

Esteban Barrientos
Presidente Ejecutivo

ENSA | Grupo • epm



Perfil de la Organización



Empresa de distribución de energía eléctrica que brinda servicio al sector Este de la Ciudad de Panamá, las provincias de Colón, Darién, Comarca Guna Yala e Islas del Pacífico. Somos una filial del Grupo EPM.

Servimos a
430 mil clientes,

..... Población
aproximadamente de

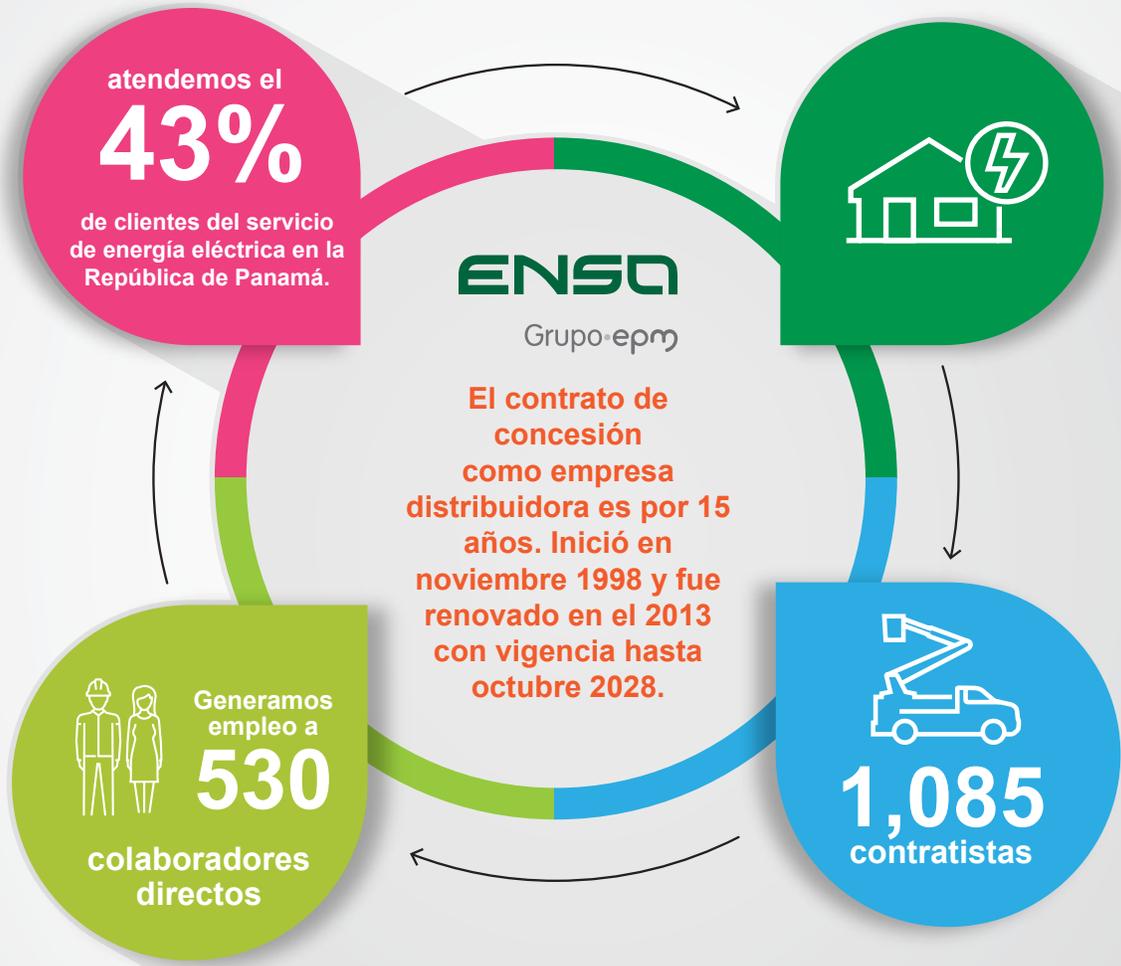
1.5 Millones    



Contamos con
un territorio de
servicio de

**29,200
km²**





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



III ACERCA DE ESTE INFORME

Nuestro Informe de Progreso del Pacto Global, que también es nuestro Informe de Responsabilidad Social, contiene los programas y logros en materia de desarrollo sostenible.

El contenido y estructura de este informe se basa en los ejes de acción o temas materiales definidos por nuestra organización y grupos de interés y corresponde al período comprendido entre el primero de enero y el 31 de diciembre del año 2016. Para cada tema material, hacemos referencia a los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

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

Temas materiales y principios del Pacto Global

A. ILUMINACIÓN

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

Medio Ambiente, Principio 7: Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

B. EDUCACIÓN EN CONSUMO RESPONSABLE

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

Medio Ambiente, Principio 7: Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

C. CALIDAD Y SEGURIDAD DEL SERVICIO

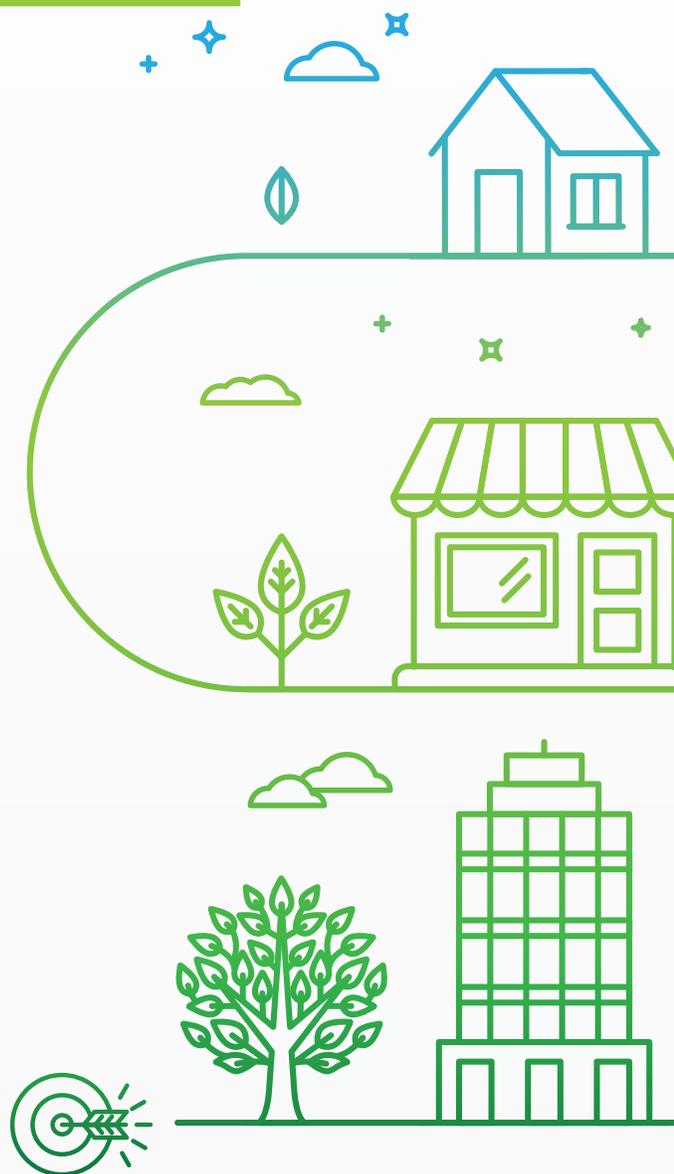
Derechos Humanos, Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

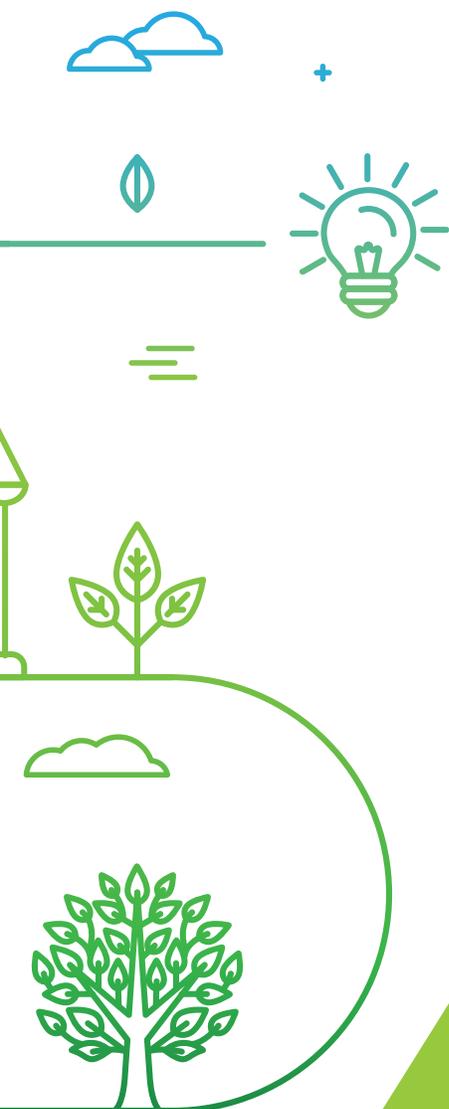
Anticorrupción, Principio 10: Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y el soborno.

D. FORMACIÓN Y EMPLEO

Estándares Laborales, Principio 3: Apoyamos y respetamos la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. **Principio 5:** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil. **Principio 6:** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.





E. CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. **Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. **Principio 9:** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

F. ATENCIÓN AL CLIENTE

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

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

G. CADENA DE VALOR Y CONTRATACIÓN RESPONSABLE

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

Estándares Laborales, Principio 4: Apoyamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil. **Principio 6:** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

H. TRANSPARENCIA Y APERTURA EN COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

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

I. ACCESO Y COMPRABILIDAD DE LA ENERGÍA

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

A. Iluminación

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

Los proyectos de alumbrado público más representativos en el 2016 han sido los desarrollados en los sectores de Limón y Providencia, provincia de Colón; Santa Rosa en la provincia de Panamá; y el proyecto de alumbrado de los corredores Norte y Sur, los cuales eran responsabilidad del Estado panameño y están en proceso de traspaso a las distribuidoras de energía eléctrica. Dichas obras tienen una duración de tres años, del 2015 al 2018, comprenden un total de 1,850 luminarias y una extensión de 40 km y 13 km del Corredor Norte y Sur, respectivamente.

En un inicio se instalaron luminarias de sodio modelo especial, pero ante una solicitud aprobada por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP), las 1,850 luminarias de los corredores serán de tecnología LED, lo que permitirá un mayor ahorro de energía y una disminución del mantenimiento en la iluminación pública.

La ejecución de estos trabajos inició con el Corredor Norte durante el 2015-16. Para el 2016 la expectativa era culminar la

instalación de 553 luminarias y se superó el objetivo, con una instalación de 582, que equivale a 11 km, en ambos sentidos, de los 40 km del corredor Norte. Al cierre del 2017 el plan es instalar 548 luminarias adicionales del Corredor Norte y Sur.



En 2016 instalamos 3,965 luminarias, llevando el parque de alumbrado público a 111,355 luminarias. La proporción de alumbrado público se mantiene igual al 2015 en 1 luminaria por cada 4 clientes.



Asimismo, en el 2016, 95% de los reportes de luminarias dañadas o defectuosas fueron atendidos en los tiempos establecidos en zonas urbanas, una mejora del 1% con relación al 2015. El tiempo límite de atención es de 7 días calendario desde que el cliente lo reporta y en zonas rurales es de 10 días calendario.



Canchas y Parques con Energía Prepago

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



En el 2016 atendimos cinco canchas, una más de lo proyectado para este periodo, aumentando el impacto social de esta iniciativa.

Buscamos promover el deporte y el uso seguro de la energía en estos complejos, en coordinación con líderes comunitarios que fomentan la práctica del deporte y autoridades locales. Para el 2017 proyectamos abordar cuatro nuevas canchas prepago.

Telegestión de Alumbrado Público

Con la instalación de cinco foto controles ubicados a la salida de la subestación Cerro Viento incursionamos en un plan piloto que consiste en la instalación de fotoceldas con tele gestión, las cuales pueden ser controladas a través de un sistema de Supervisión, Control y Adquisición de Datos (SCADA) mediante comunicación con un SIM card, el cual permite conectar o desconectar las luminarias de forma automática, controlar niveles de iluminación según horario y evaluaciones en el alumbrado público para mejorar la gestión .

Para el 2017 se espera sumar cinco foto controles que permitirán seguir evaluando esta tecnología para el uso requerido en beneficio del alumbrado público.

Iluminación LED

ENSA ha implementado un plan piloto de iluminación LED en las barriadas Costa del Este y Tocumen. Con este piloto se levantaron las especificaciones y creación de códigos de inventario utilizados para la compra de luminarias tipo LED en reemplazo de 250 W de sodio y que serán instaladas en los corredores Norte y Sur.



Alianza Público Privada

Por otra parte, en una alianza pública privada formamos parte de la Comisión de Alumbrado Público junto con la distribuidora de energía Gas Natural Fenosa, ASEP, Sociedad Panameña de Ingenieros y Arquitectos (SPIA) y la Secretaría de Energía, la cual busca un cambio de visión en cuanto a la regulación de alumbrado público, que actualmente está normada con tecnología de Alta Presión de Sodio (HPS).

Se busca que esta nueva visión de regulación fomente la utilización de la tecnología LED en el alumbrado nacional, aumentando de esta forma su eficiencia, traducida en gastos de mantenimiento más bajos, ahorro energético, activos con mayor tiempo de vida útil y soluciones ideales para calles principales y de alta densidad de tráfico, entre otros beneficios.



B. Educación en consumo responsable

Promovemos tecnologías y hábitos responsables de consumo de energía, apuntando a la transformación y sostenibilidad de la relación con nuestros grupos de interés, el negocio y el medio ambiente.

Innovamos y aportamos soluciones energéticas a beneficio del país



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

El proyecto consistió en la instalación de equipos de control dentro de las instalaciones de 12 clientes, que permitieron desconectar y/o controlar algunos equipos eléctricos como luces y acondicionadores de aire de manera remota, con el objetivo de demostrar que es posible disminuir la demanda de energía, sin afectar en mayor medida el confort que ofrecen las edificaciones a sus habitantes.

Adicionalmente, a través de los equipos instalados se pudieron sincronizar los generadores de emergencia de un edificio al sistema eléctrico con el propósito de que se pudiera operar estos equipos simultáneamente, bajando la demanda de la carga desde el punto de vista de la distribuidora.



La iniciativa logró disminuir 1MW de la demanda de ENSA, en periodos cortos no mayores de 1 hora. Esto equivale a desconectar por una hora un tercio de las instalaciones de un centro comercial.

Para el 2017 se formalizará la consulta a la ASEP para incorporar a la regulación la disminución de la demanda de los clientes, como un aporte de generación al país.

Guardianes de la Energía

El programa Guardianes de la Energía está orientado a concientizar a niños en el uso responsable y eficiente de la energía a través de diversas actividades de aprendizaje: lectura del medidor y la factura de energía, seguridad eléctrica, consejos de ahorro de energía en el hogar y cómo realizar reportes de fallas del servicio a la empresa. Los niños más destacados por su liderazgo son capacitados con mayor profundidad para convertirse en "Guardianes de la Energía" con el objetivo de compartir con sus familiares, amigos, vecinos y su comunidad en general sus aprendizajes, convirtiéndose en agentes de cambio y en consumidores responsables.



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

En 2016 participaron 12 escuelas de Panamá y Colón atendiendo a 819 niños.

Factura electrónica

Promovemos la suscripción de nuestros clientes a la factura electrónica para agilizar y asegurar la recepción del documento a tiempo y para disminuir nuestra huella ambiental a través de la reducción del uso de papel y consumo de combustible asociado a la entrega de la factura.



Este año, 18,998 clientes se suscribieron a la factura electrónica, haciendo un total de 69,454 clientes con la e-factura, lo cual representa un incremento del 2% de nuestra base de clientes.



Dejamos de imprimir 1,955 kg de papel en el 2016, salvando aproximadamente 34 árboles en el año.

Campaña de Educación

En el 2016 ENSA lanzó su campaña "Tú tienes el Poder" con el objetivo de promover los deberes y derechos del usuario, particularmente los beneficios de mantener los pagos de la cuenta de luz al día, los nuevos centros y formas de pago a disposición del cliente. Se reconoció positivamente a clientes que cumplen con este deber, otorgando premios en los puntos de activaciones.





C. Calidad y seguridad del servicio

Garantizamos el suministro de energía en términos de calidad y confiabilidad para cada uno de los clientes del área de concesión y según los requerimientos regulatorios. Cuidamos de manera especial a clientes sensitivos a interrupciones del servicio, ya que la calidad del suministro impacta el desarrollo humano. Por su parte, la seguridad favorece la protección de la vida y la salud de los grupos de interés internos y externos.

Confiabilidad del suministro de energía eléctrica

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.

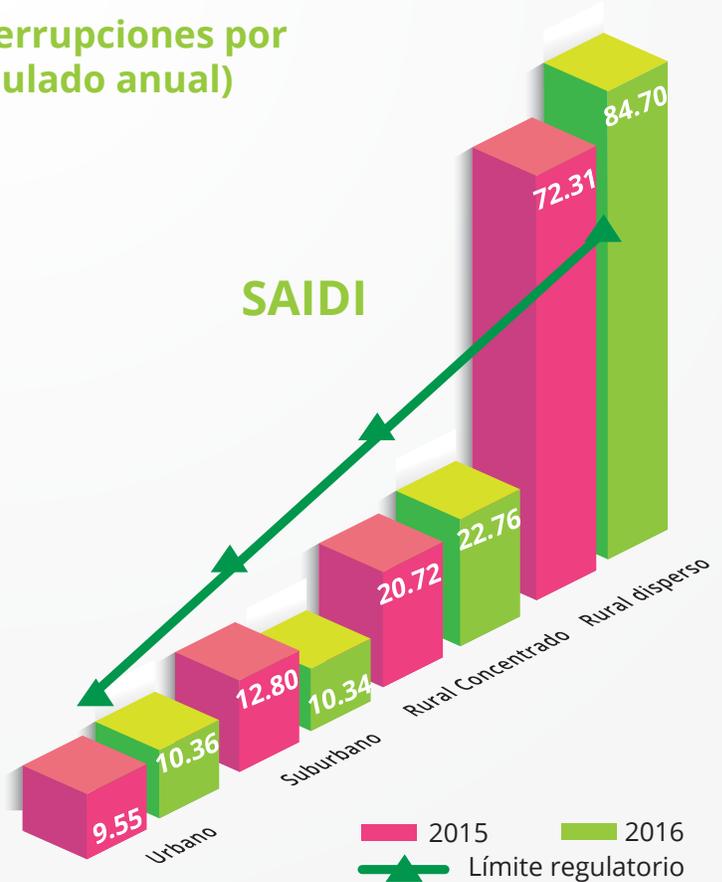
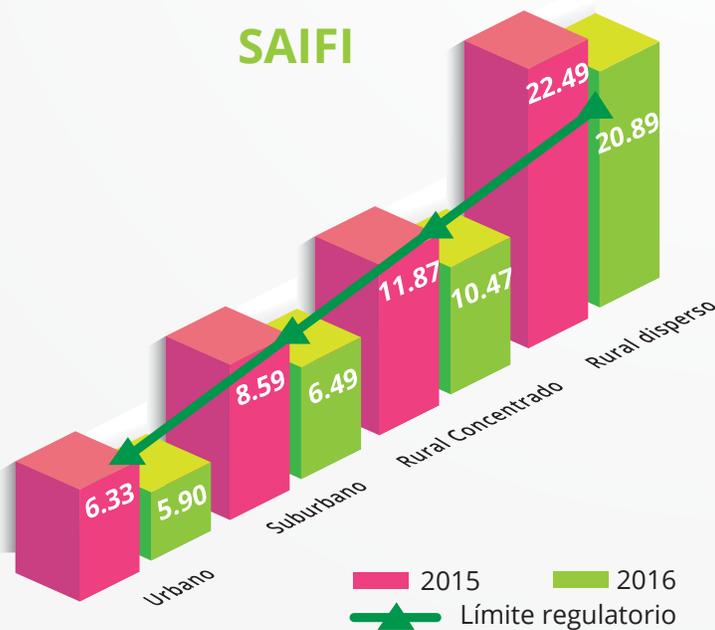


En el 2016 las interrupciones del servicio, SAIFI, disminuyeron en un 2% y la duración de estas, SAIDI, disminuyeron un 16% en comparación con el 2015. Estos resultados muestran que la inversión en proyectos para la mejora de la confiabilidad del servicio -- instalación de equipos de protección como recerradores, centros de reflexión y cable protegido -- aunado a la ejecución del plan de mantenimiento, están logrando los objetivos de mejorar continuamente nuestros servicios.



Para el 2017 se estableció como meta no sobrepasar de 8.27 interrupciones promedio por cliente y 17.35 horas de duración promedio acumulado anual.

Promedio de interrupciones por cliente (acumulado anual)



No incluye interrupciones causadas por las empresas de generación y transmisión

Calidad del servicio: voltaje



La campaña tiene como objetivo **mantener y mejorar** la calidad de voltaje y energía que le suministramos a nuestros clientes.

Esta campaña se realiza cada seis meses y consiste en seleccionar aleatoriamente al 0.5% de los clientes dentro del área de concesión de nuestra empresa, para verificar los niveles de voltaje que reciben. Para ejecutar esta campaña se instalan analizadores de calidad de energía, los cuales determinan si se requieren mejoras en la red eléctrica.

Realizamos más de **4,000** mediciones en el 2016, alcanzando el objetivo: un **95%** de los registros cumplieron con la calidad de voltaje y energía que se suministra a nuestros clientes.



Medición Inteligente

La implementación de medidores inteligentes se realiza de acuerdo a lo establecido en la Resolución AN No.5999-Elec de ASEP y consiste en la instalación de medidores con capacidad de comunicación con el sistema SCADA a clientes con demanda superior a 100 kW. El propósito de esta implementación es conocer en tiempo real las interrupciones del suministro de estos clientes además de tener la posibilidad de extracción de datos para análisis de consumos y calidad del suministro de manera remota.

Al cierre del 2016 el 31% de los clientes con demanda superior a 100 kW contaba con medición inteligente.

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. 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 Supervisión, Control y Adquisición de Datos (SCADA) que permite controlar, monitorear y supervisar, desde un centro de control, los procesos que se están desarrollando en estaciones remotas, empleando enlaces de comunicación avanzados; también usamos dispositivos GPS y comunicación vía celular, para asegurarnos de ubicar y confirmar el estatus de la atención.



Para el 2016 el tiempo de atención fue de 173 minutos comparado con 131 minutos en el 2015. Uno de los motivos es que hubo un incremento en las incidencias de peligro del 8% (12,113 vs. 11,148 en 2015). Este aumento nos lleva a investigar las causas con el fin de tomar medidas preventivas que puedan llevarnos a reducir el tiempo de atención en el 2017.

En septiembre del 2016 sumamos dos cuadrillas de motorizados para la atención de este tipo de incidencias para controlar los eventos de peligro con mayor rapidez, contando ahora con 6 motocicletas por día para la atención de lunes a sábado.

D. Formación y empleo

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



Igualdad e Inclusion para la gestión

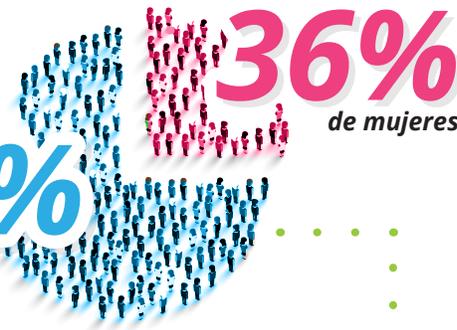
En una empresa de distribución de energía, la demanda de personal técnico es en funciones tradicionalmente ejercidas por personal masculino. Contamos con un equipo equilibrado en términos de género a cargo de la toma de decisiones y en cuanto a la distribución etaria, hay colaboradores de todas las edades que fortalecen la gestión con una combinación de experiencia e ímpetu. En ningún caso laboran en nuestra empresa y en nuestras contratistas menores de edad.



Contamos con 36% de mujeres y 63% de hombres. En los niveles estratégicos el 44% es personal femenino y el 56% es masculino.



63%
de hombres

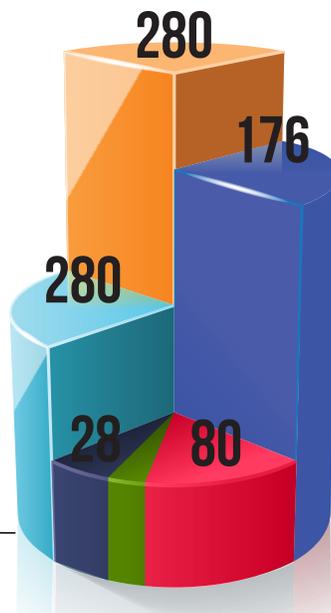
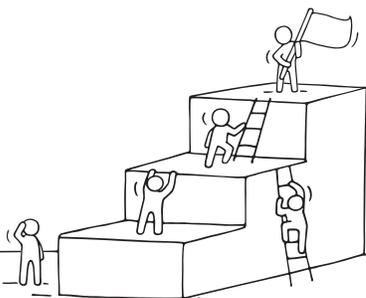


El 24% de los colaboradores tienen entre 19 y 31 años de edad, 40% tiene entre 32 y 47 años de edad y el 36% está por encima de los 48 años de edad. La edad promedio de los colaboradores es de 37 años. Estos niveles se mantienen sin variación del 2015 al 2016.

En el 2016 culminó la primera etapa de ajustes para la competitividad salarial y se cambió el sistema de evaluación de desempeño para las posiciones de coordinador, jefe, gerentes y comité ejecutivo, en donde se implementó la plataforma de evaluación a un sistema de 360°.



En el 2016 se capacitaron 203 colaboradores en temas de liderazgo quienes recibieron 844 horas de capacitación.



- Desarrollo de Habilidades de Liderazgo
- Taller de Liderazgo y Manejo de Conflictos
- Programa de Relaciones Humanas, Liderazgo y Comunicación Efectiva
- Formador de Formadores
- Taller de resultados pruebas WAVE
- Cine Foro

Centro de Formación de Especialidades Eléctricas ENSA - INADEH

En alianza con el Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH) ofrecemos formación para electricistas en las especialidades de baja, media y alta tensión, a través de aulas de capacitación y simuladores de nuestra red de distribución que habilitamos en terrenos del INADEH Tocumen y Colón para impartir el pensum curricular elaborado entre ambas instituciones. Nos llena de orgullo ser pioneros centroamericanos con este centro, el cual cuenta con sedes en Panamá y Colón.



En 2016 certificamos a 144 técnicos electricistas. En cinco años hemos graduado a 616 técnicos electricistas.



Este proyecto nos permite formar a nuestro personal, pero también le brinda a jóvenes y adultos una oportunidad de desarrollo técnico, con miras a incursionar en el mercado laboral en el área de distribución de energía.

Semillero de técnicos electricistas

Nuestra contribución a la educación técnica inicia desde la secundaria escolar, en los Institutos Técnicos Profesionales (IPT) para obtener el Bachiller de Electricidad, facilitando las herramientas, capacitación, prácticas profesionales y pasantías tanto a estudiantes como profesores.

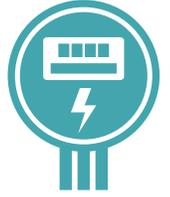
Capacitación en Institutos Técnicos

Durante el 2016 invertimos en equipos de protección personal y en un nuevo simulador de Baja Tensión en el Instituto Técnico Don Bosco, el cual se suma a los tres simuladores instalados en el 2015: Ángel Rubio, Chilibre y Colón. Además de estos cuatro centros, se le brindó formación técnica a los Institutos Marcos Alarcón y Alejandro Castillo, ambos en la provincia de Darién.



Club ENSA

Firmamos un convenio con la Universidad Tecnológica de Panamá Club ENSA-UTP, el cual es un espacio de estudio para los estudiantes de la facultad de Ingeniería Eléctrica, dotado con equipos y materiales que le servirán para su educación; con el objetivo de mantener una comunicación constante con la Facultad Eléctrica al ser los futuros profesionales eléctricos.



Convención colectiva

El Sindicato de los Trabajadores de la Industria Eléctrica y Similares no presentó el pliego de peticiones para la negociación de una nueva convención colectiva en el 2016 como se había estimado. Mientras tanto, se mantiene vigente la convención colectiva existente.

Salud y Bienestar

Desarrollamos programas de salud ocupacional dirigidos a todos los colaboradores y orientados a cubrir las necesidades de calidad de vida, cuidar la salud física y mantener un equilibrio entre lo laboral y personal. No solo se extiende al colaborador sino también va más allá, al cuidar a su familia cuando así se requiere.

- Programas de salud integral en los que participaron 221 colaboradores invirtiendo 884 horas en jornadas como son campaña visual, nutrición, vacunación por la influenza para colaboradores y familiares, entre otras.
- **Becas para hijos de colaboradores:** en octubre del 2016 se convocó a los hijos de colaboradores para optar por tres oportunidades de beca universitaria que se otorgarán en el 2017.
- **Café con Esteban:** celebramos cinco reuniones con el Presidente Ejecutivo, cuatro en Panamá y una en Colón, en las que participaron 125 colaboradores de diferentes áreas con el objetivo de conocer las oportunidades de mejora y los aportes de colaboradores para la organización.
- **Liga Deportiva:** desarrollamos una liga de Bola Suave donde los colaboradores tuvieron la oportunidad de jugar, divertirse y hacer ejercicio al lado de sus compañeros. En el 2016 participaron 127 colaboradores.



Conductor seguro: 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.

 Durante este año 400 colaboradores participaron del Programa de Concientización en Seguridad Vial invirtiendo 1,200 horas en capacitación.

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 reciben 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.

 En el 2016, 54 colaboradores participaron en la capacitación, invirtiendo 1,296 horas hombre en temas de primeros auxilios. Este equipo estuvo a cargo de los simulacros de emergencia en las instalaciones de la empresa con la presencia de estamentos de seguridad como Bomberos, Sinaproc, Policía y ambulancias.

En el 2016 se dieron seis accidentes incapacitantes que fueron analizados con planes de acción para evitar la recurrencia. Las acciones listadas apuntan a mantener el indicador de accidentabilidad en cero accidentes incapacitantes durante la ejecución de trabajos en nuestra empresa.



E. Cuidado al medio ambiente

Buscamos una gestión ambiental integral que garantice el cumplimiento de la legislación nacional, así como de acciones para la prevención, mitigación, corrección o compensación de los impactos negativos y la potenciación de los impactos positivos sobre los componentes físicos, bióticos y sociales, desde la planificación de los proyectos, obras o actividades y de los impactos que estos puedan recibir del medio.

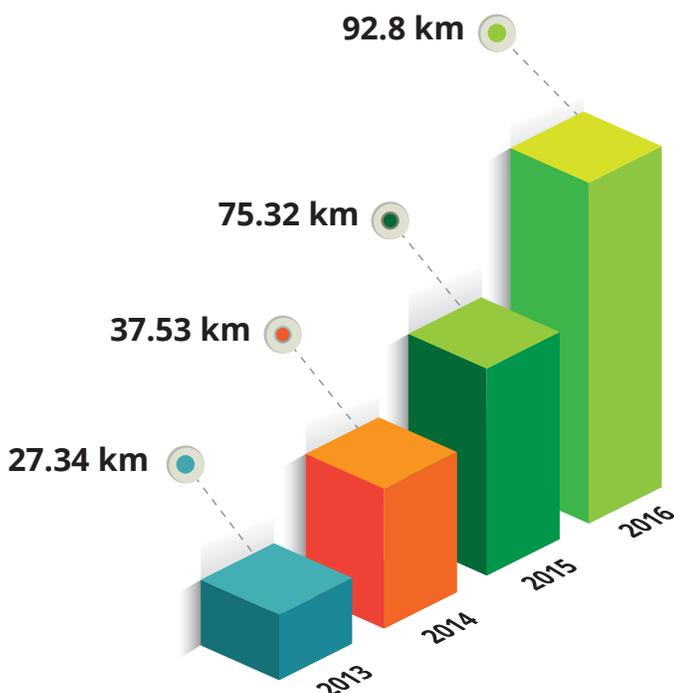
Gestión Nacional Preventiva y uso racional de recursos

Cable Protegido En el 2016 se instalaron 92.80 km de cable protegido en nuestra área de concesión (49.22 km en Panamá, 26.90 km en Sistemas Regionales y 16.68 km en Colón); con esta acción se busca reducir el impacto ambiental ocasionado por las operaciones de poda y tala que se realizan para disminuir las interrupciones causadas por la densa vegetación.



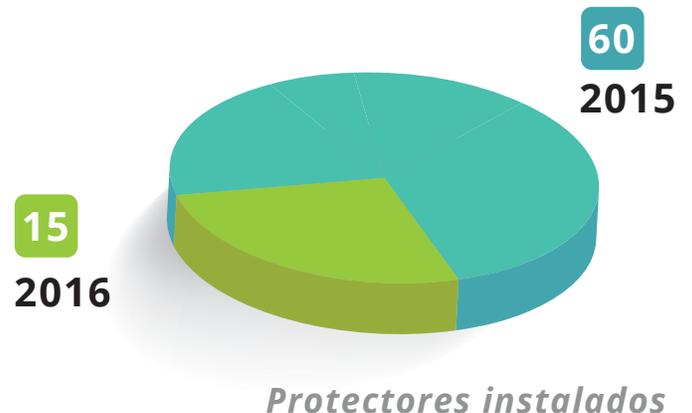
En el 2016 logramos instalar 17 km más de cable protegido que en el 2015.

Instalación Histórica de Cable Protegido



Instalación de Protectores en Interruptores de Subestaciones

Continuamos con la instalación de protectores de animales en los interruptores de las subestaciones de nuestra área de concesión, con lo que se busca reducir las fallas ocasionadas por animales que entran en contacto con estas partes energizadas, a la vez que se protege la fauna del sector. A la fecha hay instalados 75 protectores de animales en interruptores con una cobertura del 71% de las subestaciones con historial de eventos ocasionados por animales.



Líneas Eléctricas en Áreas Protegidas

En el 2016 se levantó la capa de áreas protegidas de Panamá dentro de nuestro Sistema de Información Geográfico (GIS Corporativo); con lo que se pudo calcular los kilómetros de línea eléctrica que se encuentran ubicados dentro de áreas protegidas en nuestra área de concesión.



Al 2016 ENSA cuenta con 447.55 Km de líneas eléctricas dentro de áreas protegidas, lo cual representa un 9.82% del total de líneas eléctricas instaladas.

Esta es una herramienta que servirá para la toma de decisiones en la planificación de proyectos teniendo en cuenta el componente ambiental en áreas protegidas.

Mediciones Remotas

Al cierre del 2016 ENSA cuenta con 2,983 clientes con el sistema de medición remota entre residenciales y grandes clientes; con este sistema se reduce el impacto al ambiente ya que se elimina el consumo de combustible relacionado a la lectura, a la vez que se reducen las emisiones de CO2.

Cumplimiento de la legislación y compromisos voluntarios

Implica conocer y cumplir la legislación ambiental que aplica a los proyectos, obras y actividades, en cualquier territorio donde actúa la empresa. Significa igualmente que debemos acatar lo estipulado en los demás acuerdos voluntarios suscritos.

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 PAMA consiste en ejecutar acciones que permitan llevar a ENSA a alcanzar la excelencia ambiental en sus procesos a través del cumplimiento de los requisitos legales ambientales. 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.



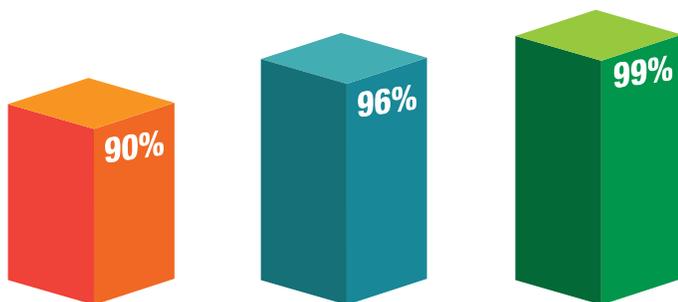
Compensamos nuestros impactos ambientales

En el 2016 participamos en el Día Nacional de la Reforestación, en alianza con el Ministerio del Ambiente como parte de los compromisos de compensación por los trabajos realizados en los proyectos de expansión de la red eléctrica en la Provincia de Colón: sembramos más de 2,000 plantones en los terrenos de la Sede Regional de la Universidad Tecnológica. La ocasión además fue propicia para firmar el compromiso de darle mantenimiento a los plantones por un periodo de 5 años para garantizar su adecuado crecimiento.

De igual manera reforestamos 1Ha dentro del Área protegida "Parque Recreativo Lago Gatún" como parte de los compromisos voluntarios asumidos como patrocinadores de la iniciativa nacional "Alianza por el Millón".

Firmamos un acuerdo con la Fundación EcoFarms, el cual tiene como objetivo la reforestación de 3.5 Ha como parte del proyecto de Conservación y Restauración tropical del Río Mamoni; este proyecto forma parte de las estrategias que impulsa ENSA para la mitigación y adaptación al Cambio Climático, el cual es uno de los temas materiales identificados en el Grupo EPM.

Cumplimiento del PAMA



PAMA Panamá
Febrero - Julio 2016

PAMA Colón B
Enero - Diciembre
2016

PAMA Colón A
Junio 15 - Mayo 16

Estudios de Impacto Ambiental

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

Garantizamos la protección del componente físico, biótico y social en cada una de nuestras obras a través de: acercamientos con la comunidad, charlas de educación ambiental con el personal contratista, rescate y reubicación de fauna silvestre, prospección arqueológica, planes de reforestación, monitoreos de línea base ambiental, entre otros.

Componente Ambiental en Contratos

Se actualizaron e incluyeron nuevos compromisos ambientales en las Condiciones Generales de todos los nuevos contratos con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los requisitos legales ambientales de nuestros contratistas tanto operativos como administrativos.



Promoción de la Cultura Ambiental

Implementamos acciones de sensibilización, capacitación y formación a nuestros grupos de interés, con el propósito de compartir 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.

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 se realizaron diversos talleres, con una participación de más de 40 colaboradores de la empresa.

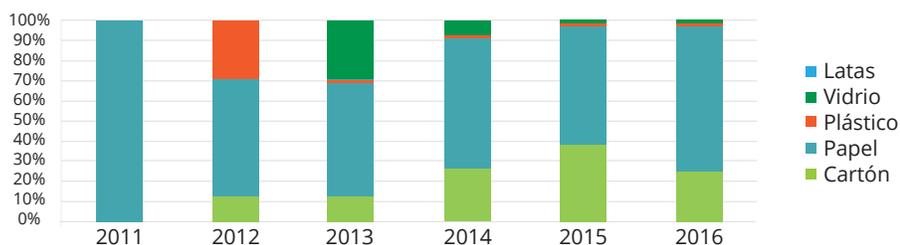
En comunicación interna se desarrolló por seis meses una campaña interna de Sensibilización Ambiental en el cual se enviaba semanalmente un mensaje para crear conciencia en los colaboradores sobre el uso responsable de nuestros recursos naturales.

Mejora del Desempeño Ambiental

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:

Como parte de las acciones que ENSA lleva dentro de su Gestión ambiental, está la gestión de Residuos la cual abarca los procesos de segregación, clasificación y registro de los residuos generados producto de 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.

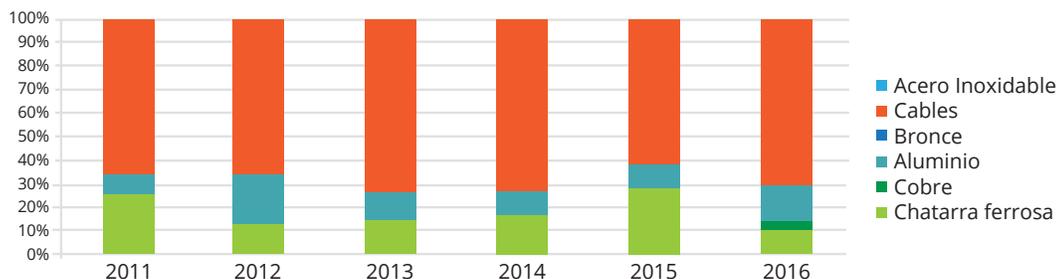
Distribución de Residuos Sólidos Separados para recuperación 2011 - 2016



Cantidad de residuos reportada en libras

De igual forma se lleva a cabo una gestión de reciclaje con los residuos metálicos productos de la operación (cables, metales ferrosos, etc). Dichos fondos retornan a la empresa.

Distribución de Residuos Sólidos Separados para recuperación 2011 - 2016



Cantidad de residuos reportada en kilogramos

Manejo de Sustancias Peligrosas

Nuestro programa para el manejo de sustancias peligrosas contempla la recolección, almacenamiento y disposición final de los residuos peligrosos generados, garantizado así las buenas prácticas de manejo de los mismos y la prevención frente a posibles contingencias, a través de la dotación de kits de derrames a las diferentes áreas donde se manejan este tipo de sustancias.



3,463 kilogramos de residuos peligrosos sólidos (transformadores con PCB, baterías usadas, lámparas fluorescentes) fueron entregados para disposición final en el 2016.



8,715 galones de residuos peligrosos líquidos (aceites dieléctricos y productos químicos en desuso) fueron entregados para reciclaje en el 2016.

Como parte del manejo de sustancias peligrosas, ENSA mantiene un programa de descarte de baterías en desuso. Estas baterías provienen principalmente de los equipos electrónicos utilizados en las áreas de SCADA, protecciones, subestaciones y la flota vehicular. Actualmente son almacenadas y entregadas a una empresa privada, la cual cuenta con certificación ISO 14001 y esta se encarga de la disposición final de los desechos.



En el periodo 2016 se descartaron de manera ambientalmente responsable 196 baterías en desuso de diferentes modelos.

Actualmente ENSA forma 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, bombillos de bajo consumo.



ENSA ha participado del programa por tres años consecutivos, tratando de forma ambientalmente responsable 9,921 lámparas fluorescentes y dejando de aportar al ambiente más de 70 toneladas de CO₂.



Uso Eficiente de la Energía Eléctrica

En el año 2016 ENSA incrementó el consumo de energía en un 7% con relación al 2015; una de las razones principales de este incremento ha sido el inicio del registro del consumo de energía eléctrica de instalaciones de las cuales no se llevaba el registro anteriormente, así como también los trabajos de mejoras realizados en las subestaciones.

Como parte de las estrategias de ENSA en el uso eficiente de la energía eléctrica, la organización mantiene un Programa de Ahorro Energético, en el cual se lleva el registro del consumo histórico por instalación con el fin de detectar posibles fallas en el funcionamiento de equipos y así poder hacer las adecuaciones correspondientes. Dentro de este programa se concientiza al personal en el uso eficiente de energía a través de charlas y consejos de ahorro energético en medios de comunicación interna.

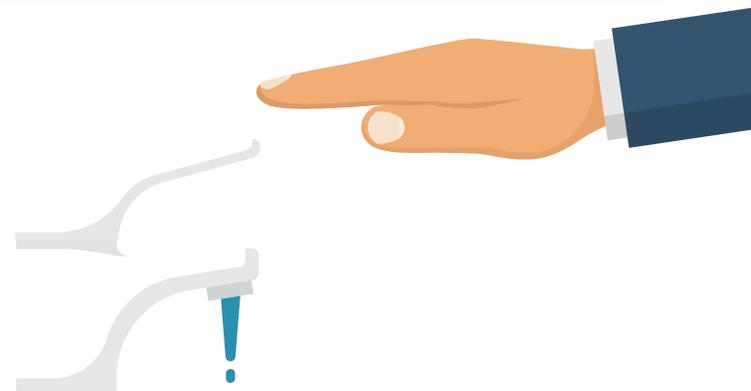


Uso eficiente del combustible

ENSA mantiene el registro de consumo de combustible de toda su flota vehicular, revisando mensualmente su eficiencia con base en los kilómetros recorridos por galón despachado.



Observamos un incremento de 5% de consumo de combustible con respecto al año anterior, el cual se debe al crecimiento de la flota vehicular, 15% con relación al 2015.



Uso eficiente del agua

Para reducir el consumo de agua en las instalaciones de ENSA, se realizaron campañas educativas con el fin de concientizar a los colaboradores en el uso eficiente de este recurso. Adicionalmente se realizaron mantenimientos correctivos y preventivos en todas las sedes.



En el 2016 ENSA redujo el consumo de agua en un 0.60% con relación al 2015, a través de sus campañas de comunicación interna.

Emisiones de gases efecto invernadero

Haciéndose cargo del compromiso de incrementar la sostenibilidad de su gestión, ENSA ha decidido realizar un estudio que detalle el impacto global de sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), mediante el levantamiento de la Huella de Carbono de sus instalaciones.

Emisiones directas de GEI – 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 de Panamá) y en Arco Iris (sede Colón) la cual en total cuenta con 26 vehículos de gasolina y 206 vehículos de diésel.

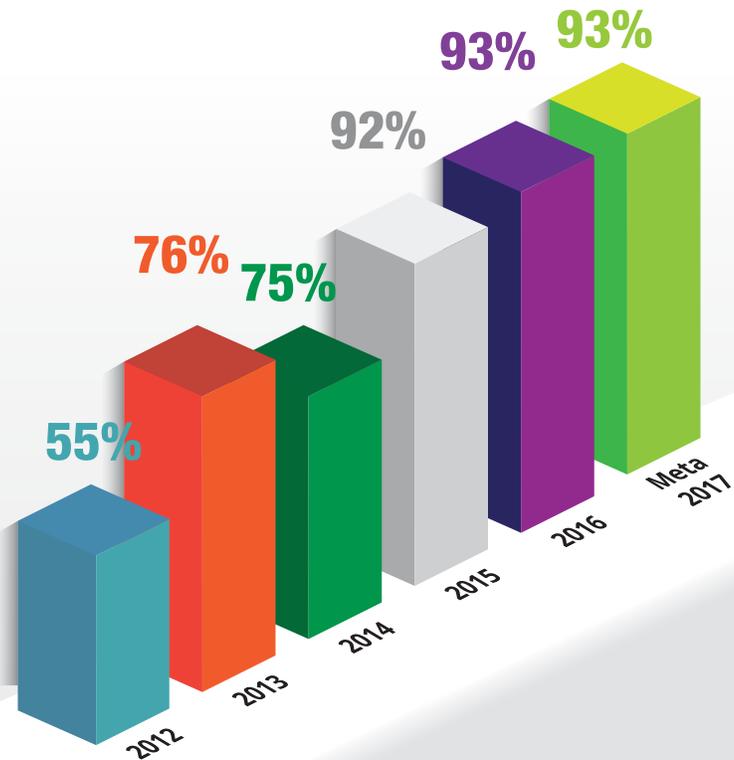
Emisiones eléctricas indirectas de Gases de Efecto Invernadero (GEI)- Son las emisiones procedentes de la electricidad consumida por las instalaciones en la cual ENSA tiene control operacional. Para el inventario de GEI en alcance 2 se tomaron en cuenta 33 instalaciones en las que hay consumo eléctrico.



Índice de gestión ambiental

En ENSA velamos por hacer cada día mejor nuestra gestión ambiental, como una práctica inherente al quehacer cotidiano; dicho mejoramiento debe estar acorde a las posibilidades tecnológicas y económicas.

Resultados IGAE - ENSA
Mantener el indicador IGAE en 93%



F. Atención al cliente

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 el año 2016, se elaboró una estrategia de cara a disminuir los tiempos de espera, logrando que el 88% de los clientes en sucursales fueran atendidos en 15 minutos o menos en comparación al 2015 que obtuvimos un 69%.

Mientras que en el Centro de Llamadas disminuimos los tiempos de espera, logrando que el 65% de los clientes fuesen atendidos en 30 segundos o menos, comparado con el 2015 cuando el indicador estaba en 60%.

Remodelamos la sucursal de La Doña, ampliando su capacidad para atender la creciente demanda habitacional que está teniendo el área noreste del país.

Atención en línea y Redes Sociales

La página Web ensa.com.pa recibió **453,917 visitas, 14% más que en el 2015**. En redes sociales con la cuenta **@ENSAPANAMA** en la plataforma de Twitter, se divulgan mensajes proactivos para la educación del cliente asociados a sus deberes y derechos, consejos de ahorro energético, mensajes de comunicación corporativa y especialmente se atienden reportes de fallas del servicio las 24 horas. Al cierre del 2016 logramos sumar a la cuenta 4,700 seguidores. Para el 2017 estaremos incursionando en otras plataformas sociales como Facebook, LinkedIn y Youtube.



Atención a reclamaciones

De 17,879 reclamos recibidos en el 2015, disminuimos a 17,263 en el 2016 lo que significa que el nivel de reclamación se redujo en un 3.5%. Del total de clientes de ENSA solo un 4% ingresó reclamos durante 2016.



G. Cadena de valor y contratación responsable

Verificar y acompañar a nuestros socios estratégicos para que garanticen condiciones laborales óptimas a sus colaboradores, especialmente en términos de seguridad.



Estándares laborales

Nuestros contratistas son una parte fundamental del engranaje laboral, por eso nos preocupamos de que las empresas que nos brindan servicios den a sus colaboradores las condiciones laborales óptimas para que ellos puedan desarrollar sus funciones. Estas empresas son evaluadas para conocer los niveles de cumplimiento con respecto a derechos humanos, responsabilidad legal y contractual de sus colaboradores.

En las encuestas de materialidad aplicada a nuestros grupos de interés los temas de suministro de energía, educación en consumo responsable y cuidado del ambiente son los de mayor interés para nuestros contratistas. Para el 2017, en el plan de relacionamiento con este grupo les invitaremos a participar activamente en los programas, cuando aplique, y mantendremos estrecha comunicación asociada a los mismos.

Seguridad para contratistas

En ENSA la seguridad es fundamental por eso forma parte de las metas corporativas. Cada una de las acciones que se desarrollan en torno a la seguridad deben ser aplicadas por las empresas contratistas al igual que en ENSA.

La dinámica de los 5 minutos de seguridad se ha institucionalizado luego de muchos años de ejecución: cada lunes los contratistas deben cumplir con este espacio donde se les brindan temas de seguridad diversos al personal. En el 2016 se realizaron 1,820 minutos de seguridad en Colón y 4,940 minutos en contratistas de Panamá.

Capacitaciones en contratistas operativos y administrativos

Los programas de seguridad incluyen horas de capacitación que deben cumplir nuestros contratistas; estas capacitaciones incluyen primeros auxilios, rescate en alturas, conductor seguro, operación segura en canasta y grúa, entre otros.

 Durante el 2016 se cumplieron 1,732 horas-hombre de capacitaciones, 94 menos que el año anterior, aunque la cantidad de capacitaciones aumentó. La disminución de horas se debe a que algunas eran de seguimiento del año anterior por lo que se hicieron en menos tiempo.

En el 2016 desmejoró el indicador de seguridad de los contratistas, en comparación con el 2015, incluyendo el fallecimiento de un contratista en su puesto de trabajo, lo que motivó que se reforzaran cada una de las medidas y programas.

Detalle	2015 Contratistas 2015	2016 Contratistas 2016
Accidentes trabajo	15	28
Horas Hombres Efectivas	1,829,709.17	2,778,208.47
ILI	0.042	1.428



Comunicación abierta

Mantener la comunicación abierta con nuestros contratistas es tan importante, como la comunicación con nuestros propios colaboradores. Colocamos murales informativos en las sedes de los cuatro contratistas operativos con mayor cantidad de personal y además todos reciben nuestra revista mensual El Chispazo.



El Chispazo Junto a ti

Este es un espacio creado para interactuar con las bases de nuestras contratistas, presentarles temas relevantes de la empresa, conocer sus inquietudes y formas de mejorar su trabajo.

En el 2016 se abordaron seis contratistas, logrando impactar a 250 personas. Para el 2017 nos reuniremos con siete contratistas nuevos, bajo este formato, y se instalarán tres murales en otros contratistas que permitan mejorar la comunicación con este importante grupo de interés.

H. Transparencia y apertura en comunicación con los grupos de interés

Apuntar a la veracidad, suficiencia, pertinencia, oportunidad y claridad en la información que se entrega a los grupos de interés sobre la gestión empresarial para fortalecer la confianza de los grupos de interés y que puedan tomar decisiones para su beneficio en lo social, ambiental y económico.

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 y un comité de auditoría interna, como órgano de control interno.

El comité ejecutivo está conformado por el presidente ejecutivo y sus ocho reportes directos; 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 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.



En el 2016 realizamos nuestra asamblea de accionistas minoritarios, donde les entregamos por primera vez un Boletín Informativo con un resumen de las principales acciones desarrolladas por la empresa.

Con el objetivo de validar cuáles son los temas que más le interesan a la Junta Directiva, recibir sus recomendaciones y evaluación de los encuentros destinados para que ellos ejerzan su rol, en el 2017 corresponde aplicar una encuesta de Gobierno Corporativo para la mejora continua.

Auditoría Interna

Auditoría interna supervisa de manera objetiva las operaciones de una organización, con la intención de agregar valor y realizar mejoras. 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.

De las auditorías realizadas en el 2016, se definieron 250 planes de mejoramiento en diferentes áreas, logrando cubrir el 59% de estos planes.

Conocimiento de Auditoría Interna

Para la empresa es importante que los colaboradores conozcan y comprendan los temas de Auditoría Interna, por eso se aplicó una encuesta digital para determinar la percepción de los colaboradores en torno a ese tema. Participaron 116 colaboradores de los cuales un 23% resultó tener conocimiento general de aspectos de auditoría interna.

Gestión Transparente

Contacto transparente es un canal que el Grupo EPM pone a disposición para registrar actos indebidos de los colaboradores de las diferentes filiales del grupo y demás grupos de interés. Estos reportes se pueden realizar a través de la página web de cada una de las filiales o desde el correo contactotransparente@epm.com.co



En el 2016 se reportaron 142 incidentes de todo el grupo, de estos 3 pertenecen a Panamá, uno más que el año pasado. Todos los incidentes reportados fueron atendidos y resueltos.

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 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.

Lectura Socializada

Trabajamos en el diseño e implementación del proyecto de Lectura Socializada, actividad realizada por el lector de medidores de ENSA, en la que se interactúa con el cliente cara a cara, explicándole detalles asociados al proceso de lectura y facturación que le sean útiles para comprender cómo su consumo se refleja de manera precisa en su factura.

En noviembre 2016 se aprobó la implementación del proyecto a partir de enero 2017, por lo que se aplicaron pruebas controladas y se inició con la selección de lectores con competencias para socializar, su capacitación teórica y práctica.



Para el 2017 se tiene programado llegar a un mínimo de 1,000 clientes con lectura socializada y seguiremos ampliando esta práctica para llegar a más clientes en nuestra área de concesión.



Relacionamiento con otros grupos de interés

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.



Nos reunimos por medio de entrevista, reuniones con las autoridades locales, gremios, clientes y comunidades sumando aproximadamente 95 encuentros con nuestros grupos de interés, 55 más de los realizados en 2015.

Para conocer los temas de mayor interés para ellos aplicamos encuestas de materialidad que nos permitieron ponderar los principales aspectos asociados a nuestros servicios y a nuestro rol en la sociedad.



En el 2016 aplicamos 135 encuestas a nuestros grupos de interés identificados como contratistas, comunidad, estado, dueño, gente ENSA, clientes.

Con el resultado y análisis de los resultados concluimos que los temas más importantes fueron alumbrado público, suministro de energía sin interrupciones, educación en consumo responsable y cuidado del ambiente.

Estos formatos de comunicación nos han permitido establecer una relación cercana y atender de primera mano las inquietudes y conocer con más detalle las expectativas que puedan tener los representantes de cada grupo con respecto a nuestros servicios.

De igual forma participamos en asociaciones que agrupan a empresas con buenas prácticas organizacionales e impulsan el desarrollo sostenible de Panamá como Sumarse, Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresa, Instituto de Gobierno Corporativo, Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá.

I. Acceso y comprabilidad de la energía

Impulsar el acceso a la energía en condiciones seguras, legales y justas a través de soluciones convencionales y alternativas que se adapten a la necesidades y hábitos de consumo del cliente y en consideración a sus capacidades y disposición, con énfasis en la atención de áreas en riesgo social, desde las propias competencias de ENSA o en articulación con otras entidades.

Aunque en Panamá la entidad encargada de la electrificación de comunidades distantes está a cargo de la Oficina de Electrificación Rural (OER), adscrita al Ministerio de la Presidencia, ENSA está comprometida con darle acceso al servicio público de energía a toda la población dentro de su área de concesión que cumpla con los requisitos legales y la normativa. Entre las acciones y procesos avanzados durante el 2016 tenemos:

Proceso de Vinculación de Clientes de Nuevas Comunidades

Para agilizar el acceso del suministro de energía eléctrica a los clientes en asentamientos informales o negar la solicitud y buscar alternativas para aquellas comunidades que están dentro de un proceso de legalización, en septiembre del 2016 ENSA elaboró y publicó la Guía P.24 que establece los pasos a seguir cuando los clientes están asentados en terrenos de la nación, terrenos privados o en tierras indígenas.

 Durante el 2016 llevamos luz de manera segura y legal a 762 familias en 27 comunidades, por debajo del objetivo de 1,500 familias en 33 comunidades; mientras que en el 2015 se vincularon a 845 familias. Durante el 2016 se enfrentaron obstáculos de índole legal, ya que los terrenos privados no se lograron vender, o las comunidades se encontraban en áreas que no deben ser habitadas por riesgos de salud o seguridad (inundaciones, deslaves o porque están cerca de vertederos). 

Para el 2017 esperamos vincular a 1,000 clientes de las comunidades ya formalizadas en el 2016.



Acercamiento con la comunidad: Abordajes Sociales

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 2016 efectuamos 56 talleres de diálogo comunitario con una asistencia de 1,522 líderes de familia, superando la meta establecida en 28 talleres y 1,338 líderes programados para este año.

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 e instalaciones que son responsabilidad del cliente. 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 2017 tenemos planificado realizar 60 encuentros comunitarios y evaluar el servicio que han recibido los clientes prepago.

Comprabilidad de la Energía Eléctrica

 Energía Prepago sigue creciendo a un ritmo acelerado: creció un 30% en comparación con el año previo. Durante el 2016 instalamos a 3,643 familias con este sistema vs. 2,793 en el año 2015. En total, ENSA ya cuenta con 6,391 clientes Prepago, la mayoría de los cuales antes hacían uso informal de la energía eléctrica.



El crecimiento del sistema prepago se debe a que se les facilita el pago y disminuye la deuda de los clientes, particularmente porque muchos viven de una economía informal y no un empleo fijo que les permita hacer frente al acumulado del consumo de un mes. Así como compran su desayuno en la tienda del barrio, hoy pueden comprar energía eléctrica semanalmente o con mayor frecuencia si así lo desean y monitorear su consumo de cerca para no quedarse sin servicio.

Para el 2017 la expectativa es incorporar 4,000 clientes prepago adicionales.

De manera similar, los clientes post-pago de ENSA pueden abonar a su cuenta de luz de ENSA cuantas veces quieran en un mes, para que no acumulen una deuda cuando les llegue la factura.

 Con el objetivo de reducir riesgos de accidentes eléctricos, disminuir las fluctuaciones de voltaje y las interrupciones del servicio producto de las conexiones ilegales, efectuamos obras para asegurar la red eléctrica beneficiando a 6,899 clientes – nuevos clientes prepago y reubicaciones de clientes existentes – unos 3,640 más que en el 2015.

Centros de Pago 24 horas y en línea con ENSA



En julio del 2016 ENSA añadió 1,900 nuevos puntos de pago para sus clientes, a nivel nacional y disponibles las 24 horas del día.

A través de los cajeros automáticos (ATM), y producto de un convenio suscrito entre la empresa distribuidora de energía y Telered, se dio inicio a este servicio, el cual están en línea con los sistemas de ENSA.

El servicio facilita a los clientes de ENSA realizar sus pagos a cualquier hora del día, los siete días de la semana; esto contribuye a mejorar la satisfacción del cliente a través de una mayor rapidez en la solución de sus necesidades.

Los usuarios de los ATM al momento de pagar su factura tienen la opción de cancelar el total de su deuda o parcialmente la misma. Todas estas transacciones se reflejan de forma inmediata en el sistema de ENSA, acción que ayuda a la disminución de cortes realizados por morosidad a los clientes.



Adicionalmente, todas las sucursales físicas de Banistmo se convirtieron en Centros de Pago en línea de ENSA y tres bancos, BAC, Multibank y Banistmo reciben pagos de los clientes por Banca en Línea que se aplican de manera inmediata a la cuenta del cliente y no tienen que esperar los usuales 2 a 3 días.



Para el 2017 ENSA estará incorporando más de 46 nuevos puntos de venta de pines prepago con un recibo simplificado.

Sucursal de Chepo



Una de las sucursales en comunidades distantes, en el distrito de Chepo, también mejora sus servicios y agiliza trámites para los chepanos, al implementar el sistema comercial de ENSA en abril del 2016.

Sus atenciones son atendidas con mayor rapidez, como en cualquier otra sucursal urbana de la empresa distribuidora.

Para el 2017 la sucursal de Metetí, Darién estará en línea con nuestro sistema comercial y también abriremos nuevas sucursales para estar más cerca de nuestros clientes.



INVERTIMOS EN EL FUTURO

Consumo responsable



18,998 nuevos clientes suscritos a la factura electrónica hacen un total de **69,454** clientes que ya no reciben su factura en papel todos los meses.

Salvamos **34 árboles** en el 2016 al dejar de imprimir **-1,955 kg** de papel.

Calidad y seguridad del servicio

16% menos duración de las interrupciones

Disminuimos interrupciones y conservamos la flora y fauna al instalar 17 km de cable protegido para sumar un total de 92.8 km.



Cuidado al medio ambiente

3,000 árboles sembrados



-70 toneladas de CO2 a través de disposición responsable de 9,921 lámparas fluorescentes en 3 años.



Iluminando caminos

En 2016 instalamos 3,965 luminarias, llevando el parque de alumbrado público a 111,355 luminarias.

1 luminaria por cada **4** clientes



Energía para todos

27 nuevas comunidades y **762** familias cuentan con suministro de energía en comunidades de difícil acceso.

56 talleres de diálogo con **1,522** líderes de familia en áreas de riesgo social.



Formación y empleo

144 técnicos electricistas certificados en el Centro de Formación en Especialidades Eléctricas ENSA-INADEH



Nuestras acciones mejoran el entorno y apuntan al desarrollo sostenible de Panamá a través del alumbrado público; la promoción del consumo responsable; llevando energía a nuevas comunidades; brindando calidad y seguridad del servicio; cuidando al medio ambiente; participando en la formación profesional y creando empleos.

Centroamérica
& Caribe



2017

Los Mejores Lugares
Para Trabajar™
Centroamérica

www.ensa.com.pa

 [@ENSAPanama](https://twitter.com/ENSAPanama)

 [ENSA Panamá](https://www.facebook.com/ENSAPanama)

