

ENSO

Grupo·epm

Informe de Sostenibilidad 2018

Comunicación sobre el Progreso
Pacto Global de Naciones Unidas

Ciudad de Panamá, Panamá – julio 2019

Índice

| | |
|--|------------|
| I. Mensaje del Presidente Ejecutivo | 3 |
| II. Acerca de este informe | 4 |
| III. Nuestra Empresa | 5-9 |
| A. Quienes somos | |
| B. Valores | |
| C. Cobertura | |
| D. Desarrollo Sostenible | |
| E. Compromisos y Reconocimientos | |
| IV. Gestión Financiera | 10 |
| V. Gestión del Negocio | 11 |
| A. Iluminación | 11 |
| B. Educación en consumo responsable | 12 |
| C. Acceso y Comprabilidad de la energía | 13 |
| D. Calidad y seguridad del servicio | 15 |
| E. Formación y empleo | 17 |
| F. Atención al cliente | 21 |
| G. Cadena de valor, contratación responsable y derechos humanos | 24 |
| H. Transparencia y apertura en comunicación con los grupos de interés | 25 |
| I. Cuidado del Ambiente | 29 |
| VI. Nuevos Negocios | 40 |

Mensaje del Presidente Ejecutivo

En ENSA nos sentimos orgullosos de los resultados obtenidos en la gestión del 2018, y es que hemos acompañado a Panamá en cada paso dado en ese año tan importante, con nuestros más de 550 profesionales que continúan iluminando vidas con buena energía, consolidándonos como empresa innovadora y a la vanguardia en búsqueda de nuevas y mejores soluciones para nuestros clientes en lo que al servicio de energía eléctrica se refiere.

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

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

Es así como nos enorgullece relatar que ENSA fue reconocida con el Premio a la Excelencia Ambiental por su proyecto piloto de Gestión de la Demanda como una estrategia de innovación tecnológica para la reducción de la demanda de energía eléctrica de grandes clientes en Panamá. Además, por 12 años consecutivos mantenemos nuestra calificación de riesgo por Fitch Ratings de BBB con grado de inversión.

En 2018 nos enfocamos en proyectos en la provincia de Colón como la inauguración de 2 nuevos centros de atención: uno en Costa Arriba y otro en la Costa Abajo para llegar a más clientes, instalamos tres generadores de respaldo para garantizar el servicio en áreas remotas e instalamos paneles solares en nuestras oficinas administrativas de Arcos Iris. Además, pusimos en marcha nuestra primera subestación encapsulada en el área de Costa del Este que no solo nos ayudará a mejorar nuestro servicio en la zona, sino que es amigable con el ambiente.

Estos esfuerzos y muchos más impulsan el logro de nuestros objetivos de negocio colocando el Desarrollo Sostenible como centro de toda nuestra estrategia para el crecimiento y optimización de las operaciones, permitiéndonos ampliar nuestra cobertura y brindar un servicio de calidad a todos nuestros clientes.

Esteban Barrientos Moreno

Presidente Ejecutivo

II. ACERCA DE ESTE INFORME

Nuestro Informe de Sostenibilidad contiene los programas y logros en materia de desarrollo sostenible.

El contenido y estructura de este informe se basa en los ejes de acción o temas materiales definidos por nuestra organización y grupos de interés y corresponde al período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre del año 2018. Para cada tema material, hacemos referencia a los Objetivos de Desarrollo Sostenible que apunta nuestra labor.

Los principales indicadores están plasmados según cada tema material y tienen en seguimiento de avance para el 2019.

Este informe fue consolidado por la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Corporativas con el apoyo de todas las áreas de la organización responsables del relacionamiento con los grupos de interés y conocedores de la gestión empresarial.

III. NUESTRA EMPRESA

Somos un equipo humano que **ilumina** más allá del **servicio**



Área de acción Noreste de la provincia de Panamá, provincias de Colón y Darién, Comarca Guna Yala e Islas del Pacífico.



“Transformar vidas creando una cultura de innovación, sostenibilidad y cuidado del medio ambiente.” es nuestro **Propósito**



Valores: Transparencia, Calidez y Responsabilidad.



44% del mercado.



Servimos a más de **460 mil** clientes, iluminando los hogares de **1.8 millones de personas.**



11,706 Kilómetros de líneas de alta, media y baja tensión.






16 Subestaciones.










Desarrollo Sostenible

En ENSA estamos comprometidos con el Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) desde el 24 de junio del año 2014, a través del cual, y como empresa distribuidora de energía en Panamá, se compromete con los 10 Principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción, así como contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo de Naciones Unidas por medio del aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

A continuación, listamos la alineación de nuestros temas materiales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los principios del Pacto Global:

| Temas Materiales | ODS | Principio de Pacto Global |
|---|---|--|
| Iluminación |  | <p>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.</p> <p>Medio Ambiente, Principio 7: Favorecemos el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p> |
| Educación en consumo responsable |  | <p>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.</p> <p>Medio Ambiente, Principio 7: Mantenemos un enfoque preventivo que favorece el medio ambiente.</p> |
| Acceso y Comprabilidad de la Energía |  | <p>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.</p> <p>Cuidado del Medio Ambiente, Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | | <p>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.</p> |
| <p>Calidad y Seguridad del Servicio</p> |    | <p>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.</p> <p>Anticorrupción, Principio 10: Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y el soborno.</p> |
| <p>Formación y Empleo</p> |   | <p>Estándares Laborales, Principio 3: Apoyamos y respetamos la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p> <p>Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p> <p>Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</p> <p>Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.</p> |
| <p>Atención al Cliente</p> |   | <p>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.</p> <p>Anticorrupción, Principio 10: Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y el soborno.</p> |

| | | |
|--|---|--|
| <p>Cadena de Valor y Contratación Responsable</p> |   | <p>Derechos Humanos, Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.</p> <p>Estándares Laborales, Principio 4: Apoyamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p> <p>Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</p> <p>Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.</p> |
| <p>Transparencia y Apertura en Comunicación con los Grupos de Interés</p> |    | <p>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.</p> <p>Anticorrupción, Principio 10: Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y el soborno.</p> |
| <p>Cuidado del Medio Ambiente</p> |     | <p>Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque que favorezca el medio ambiente.</p> <p>Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p>Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p> |

Compromisos y Reconocimientos

- Contamos con calificación Internacional BBB por Fitch Ratings desde 2006 reafirmada a la fecha.
- Con el proyecto de Gestión de la Demanda, ganamos el premio a la Excelencia Ambiental organizado por el Ministerio de Ambiente, en la categoría **“Empresas con Producción y Consumo Sostenible”**.

IV. GESTIÓN FINANCIERA

El 2018 fue un año retador para ENSA considerando el moderado crecimiento del consumo de energía de 1.0%. El incremento en los ingresos provino principalmente del costo de la energía por el crecimiento internacional de los combustibles, el cual se transfiere “pass through” en gran medida al ingreso y una porción se reconoce como menor costo diferido.

No obstante, a partir de una política de optimización del gasto, el cual incluso presenta reducción vs. el año anterior, se logra una mejora de 2.9% en el EBITDA logrando el valor récord histórico de la Compañía de B/.91.2M.

Finalmente, y manteniendo un alto nivel de inversión (CAPEX) superior a B/.60M por año al tiempo de sortear retos financieros planteados por la mora en los pagos del subsidio a la tarifa implementado por el Gobierno a partir del segundo semestre de 2018, la Compañía logra, aún luego de incrementar sus gastos financieros en 14.5%, incrementar la utilidad final en 3.9% hasta B/.33.5M.

| Millones | 2018 | 2017 | Variación |
|--------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Activos | 758.2 | 681.8 | 11.2% |
| Inversiones CAPEX | 62.6 | 60.6 | 3.2% |
| Patrimonio | 170.5 | 163.6 | 4.2% |
| Energía- GWh | 3,657 | 3,620 | 1.0% |
| Ingreso Bruto | 683.9 | 636.8 | 7.4% |
| Ingreso de Distribución | 146.5 | 144.8 | 1.2% |
| EBITDA | 91.2 | 88.7 | 2.9% |
| Utilidad | 33.5 | 32.2 | 3.9% |

V. GESTIÓN DE NEGOCIO

A. ILUMINACIÓN

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

En el 2018 nos esforzamos en mantener iluminados a nuestros clientes con un proyecto de mantenimiento preventivo. A continuación, detallamos los principales indicadores relacionados a iluminación o alumbrado público.

| ILUMINACIÓN | Meta 2018 | Resultado 2018 | Estado | Meta 2019 |
|--|---------------------------------|---------------------------------|---------------|---|
| Iluminación de caminos en áreas pobladas: Mantener la tasa de crecimiento de alumbrado público asociado al crecimiento de clientes residenciales | 1 luminaria por cada 4 clientes | 1 luminaria por cada 4 clientes | Logrado | Mantener la proporción de 1 luminaria por cada 4 clientes |
| Reparación de luminarias dañadas o defectuosas a tiempo: % de reparaciones dentro de los tiempos pactados, 7 días para áreas urbanas y 10 días para áreas rurales | 95% | 95% | Logrado | 95% |
| Iluminar canchas deportivas con el sistema prepago | 4 | 4 | Logrado | 4 |

Para este año, instalamos 3,649 nuevas luminarias, aumentando nuestro parque a 117,598. Por otro lado, trabajamos en 4 nuevas canchas y parques prepago: 1 en Panamá y tres en la provincia de Colón.

Culminamos con el proyecto de alumbrado de los corredores Norte y Sur, con la instalación de más de 2,000 luminarias con una *extensión de 40 km y 13 km del Corredor Norte y Sur, respectivamente*. Las luminarias son de tecnología LED, lo que permitirá un ahorro de energía y una disminución del mantenimiento en la iluminación pública.

B. EDUCACIÓN EN CONSUMO RESPONSABLE

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

| EDUCACIÓN EN CONSUMO RESPONSABLE | Meta 2018 | Resultado 2018 | Estado | Meta 2019 |
|--|---|--|---------------|--|
| Consumo eficiente de energía: Disminuir la demanda de energía en horario pico, a través de un sistema de gestión de demanda, que se traduzca en beneficios para el país, clientes y distribuidora | Elaborar estudio de factibilidad según recomendaciones del regulador para reformular la propuesta | Se elaboró estudio y se evalúan los beneficios vs costo. | Logrado | Evaluar la Implementación de plan piloto |
| Guardianes de la Energía: programa orientado a concientizar a niños en el uso responsable y eficiente de la energía. | 900 niños Medir el impacto del programa en los clientes que hayan participado a lo largos de los 15 años | Se atendieron 963 de escuelas primarias | Logrado | 265 con nueva metodología |
| Suscripción a factura electrónica | 85,000 | 82,991 | No Logrado | 100,00 |

Guardianes de la Energía

Este es un programa 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. Para el 2019 el programa contempla atender a través de Junior Achievement un total de 265 niños y niñas de Panamá y Colón, pero en esta ocasión todos recibirán la capacitación completa. Con esto, buscamos llegar de forma eficiente a los niños que participan del programa.

C. ACCESO Y COMPRABILIDAD DE LA ENERGÍA

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

Iluminar la vida de más personas siempre ha sido nuestro norte, por eso trabajamos de la mano con instituciones como la Oficina de Electrificación Rural (OER), el Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial (MIVIOT) entre otras para brindar el servicio a comunidades que se encuentran en nuestra área de concesión, pero que no cuentan con la titulación de sus tierras.

| ACCESO Y COMPRABILIDAD | Meta 2018 | Resultados 2018 | Estado | Meta 2019 |
|---|---|--|------------|--------------|
| Universalización del Servicio: llevar luz a comunidades que no contaban con el servicio. | 768 clientes | 482 nuevos clientes en zonas rurales | No logrado | 500 |
| Abordajes Sociales: Sesiones de diálogo comunitario para explicar a comunidades los proyectos de mejoramiento y aseguramiento de la red. | 66 reuniones- impactando 2,000 líderes de familia | 75 reuniones impactando a 1,579 familias | Logrado | 72 reuniones |
| Clientes Prepago: reportar cantidad de beneficiados con el sistema de energía recargable | 3,000 | 3,750 | Logrado | 2,500 |

Comprobabilidad de energía eléctrica

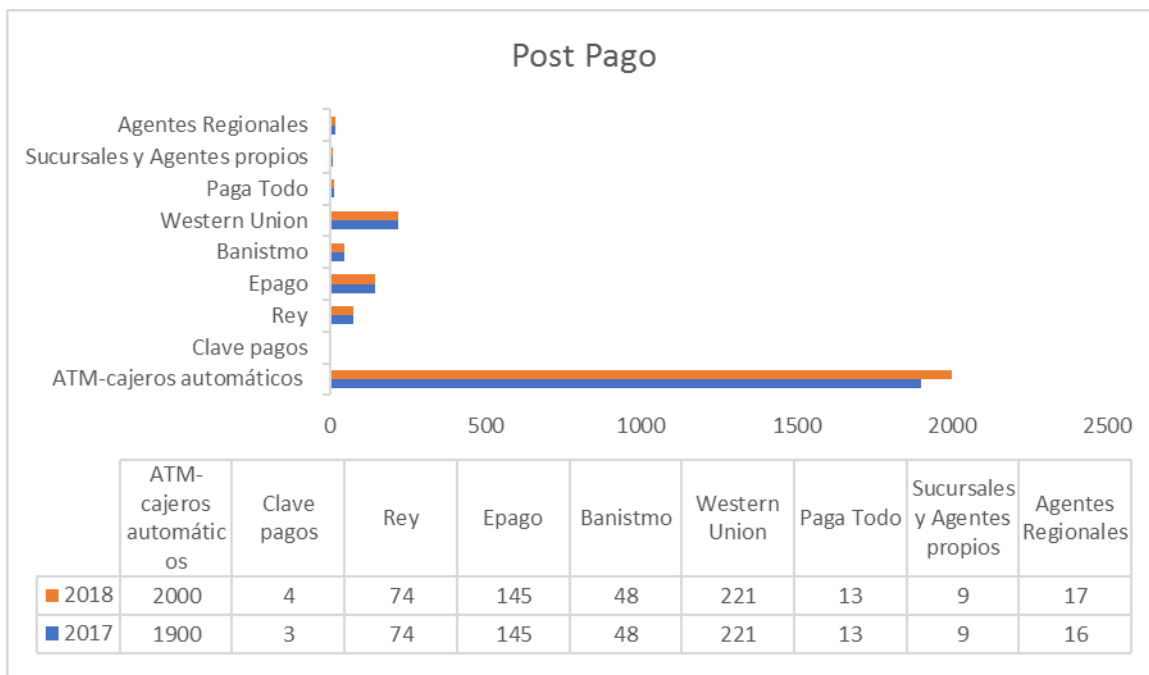
Cada vez son más los clientes con sistema de energía prepago, ya que este sistema les brinda la misma calidad de servicio, pero con la opción de comprar la cantidad de energía de acuerdo a su necesidad y economía.

Con programas sociales como Residencial Altos de Los Lagos y Coclesito, ambos en la provincia de Colón, logramos brindar el servicio de energía eléctrica a más personas a través del sistema prepago.

Centros de pago 24 horas y en línea

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

En el 2018 logramos la apertura de dos Centros de Atención al Cliente nuevos en la provincia de Colón: 1 en la Costa Abajo y otro en Costa Arriba. Para el 2019 se contempla la apertura del Centro en Panamá Norte.



Luz 24/7

Después de 20 años de abastecerse con plantas eléctricas, en el 2018 los habitantes de Coclesito pueden encender la luz en sus hogares ya que cuentan con servicio de energía eléctrica las 24 horas y más de 240 luminarias en sus calles. Estos trabajos los ejecutó ENSA con una inversión de casi 590 mil dólares como parte de los proyectos de la Oficina de Electrificación Rural (OER), para llevar electricidad a comunidades de difícil acceso.

D. CALIDAD Y SEGURIDAD DEL SERVICIO

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

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

| CALIDAD Y SEGURIDAD DEL SERVICIO | Meta 2018 | Resultado 2018 | Estado | Meta 2019 |
|--|---------------------|-----------------------|---------------|---------------------|
| Cantidad de interrupciones del servicio: disminuir la cantidad de interrupciones manteniéndolas por debajo de lo que nos exige la regulación (SAIFI). | 6.49 Interrupciones | 7.42 interrupciones | No logrado | 7.05 interrupciones |
| Duración de las interrupciones: disminuir el tiempo de las interrupciones del | 13.97 Horas | 12.70 horas | Logrado | 12.57 horas |

| | | | | |
|---|------------------------------------|-------------|---------|--|
| servicio manteniéndolas por debajo de lo que nos exige la regulación (SAIDI) | | | | |
| Niveles de voltaje: asegurar la calidad y servicio en los niveles del voltaje que reciben nuestros clientes. | 95% | 95% | Logrado | 96% |
| Medición Inteligente: controlar de forma remota la medición de los clientes que consumen más de 100 kWh | 80% | 82% | Logrado | 85% |
| Atención de reportes de peligro: minimizar el tiempo en que son atendidos los reportes que recibimos a través de nuestros canales de atención como peligro | Mantener por debajo de 186 minutos | 184 minutos | Logrado | Mantener por debajo de los 184 minutos |

Cantidad y duración de las interrupciones del servicio

Mejorar los tiempos de atención de interrupciones imprevistas apuntando a la confiabilidad del suministro de energía eléctrica es nuestro norte, por eso nos esforzamos en mantener buenos indicadores tanto en la duración como en la frecuencia de las interrupciones anuales, denominados SAIDI y SAIFI respectivamente.

En el 2018 a pesar de hacer grandes inversiones, factores importantes como la lluvia afectaron nuestro indicador de frecuencia de interrupciones, puesto que tuvimos una estación muy lluviosa y con gran cantidad de eventos eléctricos que afectaron en gran medida el servicio.

Para el 2019 la empresa trabaja en la implementación del Sistema Avanzado de Administración de Distribución (ADMS por sus siglas en inglés) el cual nos

permitirá acortar los tiempos de interrupción del servicio eléctrico, incrementar la seguridad de nuestros trabajadores, mejorar la comunicación con los clientes y con el organismo regulador.

Medición Inteligente

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

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.

E. FORMACIÓN Y EMPLEO

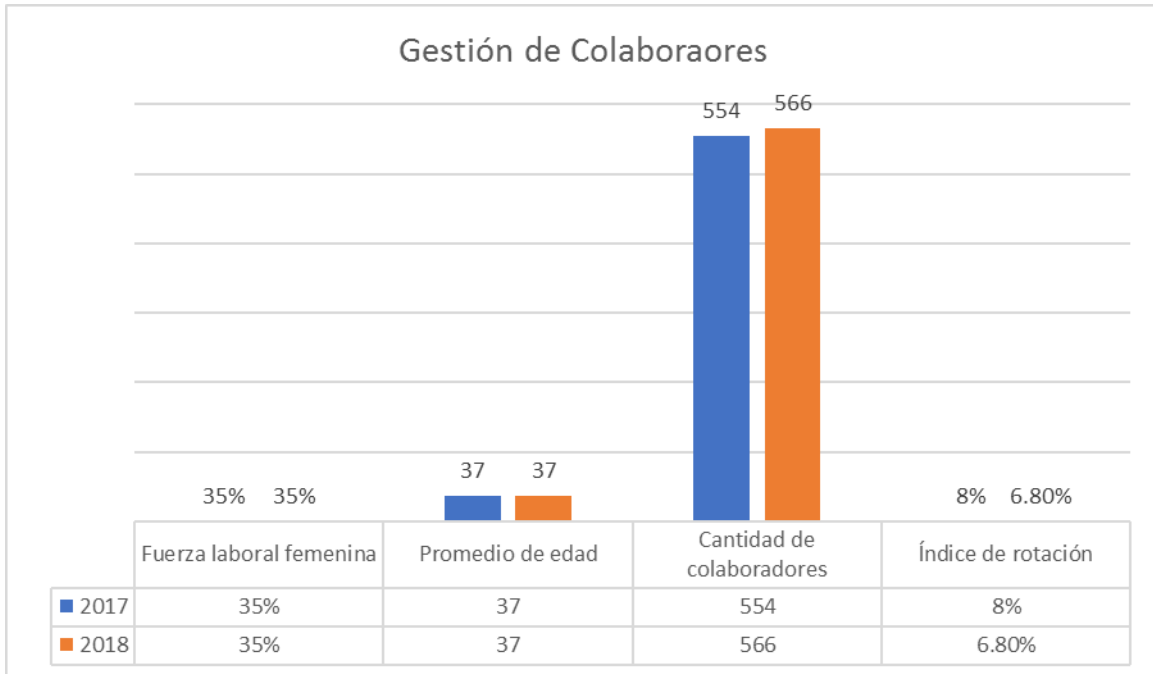
Desarrollamos capacidades organizacionales para la consolidación y el crecimiento. Capacitamos a nuestro equipo humano y a terceros para la gestión de la empresa, generando, a la vez, más empleabilidad a través del desarrollo profesional de las personas en las comunidades a las que servimos.

| FORMACIÓN Y EMPLEO | Meta 2018 | Resultado 2018 | Estado | Meta 2019 |
|--|------------------|-----------------------|---------------|------------------|
| Cantidad de técnicos electricistas certificados por el Centro de Especialidades Eléctricas ENSA-INADEH | 150 | 174 | Logrado | 150 |

| | | | | |
|--|---|---------------------------|---------|---|
| Disminuir los riesgos de seguridad | 0.01 | 0.001 | Logrado | 0.006 |
| Equidad en contratación por género: cantidad de hombres, cantidad de mujeres | 65% hombres - 35% mujeres | 65% hombres y 35% mujeres | Logrado | Mantener la proporción lograda en el 2018 |
| N° de Horas de capacitación entre cantidad de colaboradores | 8 horas de capacitación por colaborador | 34 horas de capacitación | Logrado | 30 horas |
| Capacitación de Seguridad colaboradores: preparación de los colaboradores en temas relacionados con la seguridad en la operación. | 1,500 horas | 1,650 horas | Logrado | 8,000 horas |

Igualdad e inclusión para la gestión

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



Competitividad salarial

Se implementó el módulo de metas y de desarrollo para el personal de confianza incluyendo a los ejecutivos con el cual fueron evaluados y realizados los ajustes salariales en base a estos resultados, tomando en cuenta los salarios del mercado.

Formación y Desarrollo

El 100% del personal de primer ingreso recibió capacitación de inducción presencial. Por otra parte, se contempla dar seguimiento de los planes de desarrollo 70-20-10 que se han levantado para los líderes que las distintas áreas de la organización.

Anualmente durante el aniversario se reconoce la lealtad de los colaboradores que han permanecido en la organización por más de 5, 10 y 15 años. Además, en el 2018 se reconoció al personal que cumplió 20 años en la organización.

Centro de Formación de Especialidades Eléctricas ENSA- INADEH

En alianza con el Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH) ofrecemos formación para electricistas en las especialidades de baja, media y alta tensión, a través de aulas de capacitación y simuladores de nuestra red de distribución que habilitamos en terrenos del

INADEH Tocumen y Colón para impartir el pensum curricular elaborado entre ambas instituciones. Nos llena de orgullo ser pioneros centroamericanos con este centro.

En siete años hemos graduado a 931 técnicos electricistas.

| Programa | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | Total |
|--|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| Electricista Liniero Baja Tensión | 65 | 99 | 98 | 118 | 132 | 141 | 148 | 801 |
| Electricista Liniero Media Tensión Aéreo | | | | 44 | 7 | 3 | 7 | 61 |
| Electricista Liniero Media Tensión Subterráneo | | | | 17 | | 12 | 10 | 39 |
| Electricista Liniero Alta Tensión | | | | 8 | | 13 | 9 | 30 |
| | 65 | 99 | 98 | 187 | 139 | 169 | 174 | 931 |

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

Semillero de técnicos electricistas

Nuestra contribución a la educación técnica inicia desde la secundaria escolar, en los Institutos Técnicos Profesionales (IPT) para obtener el Bachiller de Electricidad, facilitando las herramientas, capacitación, prácticas profesionales y pasantías tanto a estudiantes como profesores. Contamos con simuladores de Baja Tensión en el Instituto Técnico Don Bosco, Ángel Rubio, Chilibre y Colón.

En 2018 se le brindó formación técnica en el programa semillero ENSA 114 jóvenes quienes pasaron a recibir los cursos de formación el Centro de Formación ENSA- INADEH.

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.

En el 2018 se desarrollaron programas como: Programas de salud integral, becas para hijos de colaboradores, deporte, entre otros.

Gestión de Seguridad

➤ Capacitación y Campañas de seguridad:

La seguridad es un valor que vivimos las 24 horas por esta razón en el 2018 continuamos con nuestras capacitaciones y campañas de seguridad tanto para

personal operativo como administrativos a través de espacios como: Charlas de 5 minutos, correo Gente ENSA, televisores, murales, áreas operativas de trabajo.

Además, se implementó el programa Observación para la Prevención de Accidentes (OPA) donde desde el Presidente Ejecutivo hasta administradores, debían realizar inspecciones en campo para garantizar que el personal cumpla con las disposiciones de seguridad.

➤ **Equipo de Brigadistas**

Contamos con un equipo de brigadistas formado por colaboradores voluntarios que responden ante la ocurrencia de cualquier evento real o simulacro en las instalaciones de la empresa, actuando de acuerdo al Plan de Emergencia que se ha elaborado para las instalaciones de la empresa.

En 2018 la cuota total de brigadistas fue de 45, quienes fueron capacitados en Primeros Auxilios, Evacuación, Manejo de Extintores, entre otros.

En el 2018 se dió 1 accidente incapacitante que fue analizado con planes de acción para evitar la recurrencia. Las acciones listadas apuntan a mantener el indicador de accidentabilidad en cero accidentes incapacitantes durante la ejecución de trabajos en nuestra empresa.

F. ATENCIÓN AL CLIENTE

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

Brindar una atención de calidad es nuestro norte, por tal razón el 2018 buscamos mejorar siempre nuestros procesos y procedimientos y así brindarles a nuestros clientes más opciones de atención.

| ATENCIÓN AL CLIENTE | Meta 2018 | Resultado 2018 | Estado | Meta 2019 |
|--|------------------|-----------------------|---------------|-------------------------------|
| % de clientes que fueron atendidos en 15 minutos o menos en las sucursales de ENSA | 80% | 80% | Logrado | Mantenerse por encima del 80% |

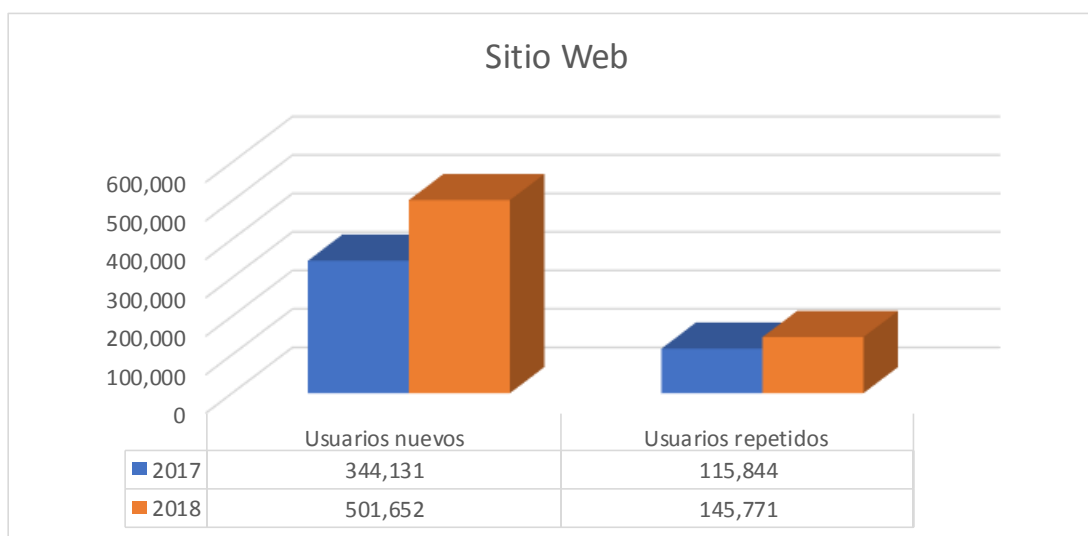
| | | | | |
|---|--------------------------------|---|------------|---------------------------------------|
| % de los clientes que solicitaron atención a través de la línea telefónica fueron atendidos en 30 segundos o menos | 65% | 58% La regulación cambió y el tiempo de atención es de 20 segundos o menos | No logrado | 62% atendidos en 20 segundos o menos |
| Excelencia en nuestros servicios: disminución del índice de quejas y reclamos por fallas en nuestros servicios y errores de facturación | Quejas: 5.55/ Reclamos 5.71 | Quejas: 5.55/ Reclamos 5.71 | Logrado | Mantener por debajo de la meta actual |

Para mejorar la experiencia de nuestros clientes desarrollamos una estrategia para mejorar los nuevos suministros al primer contacto logrando que el 84% de nuestros clientes fueran instalados en la primera visita, lo que se traduce en clientes más satisfechos y disminución de gastos para la empresa.

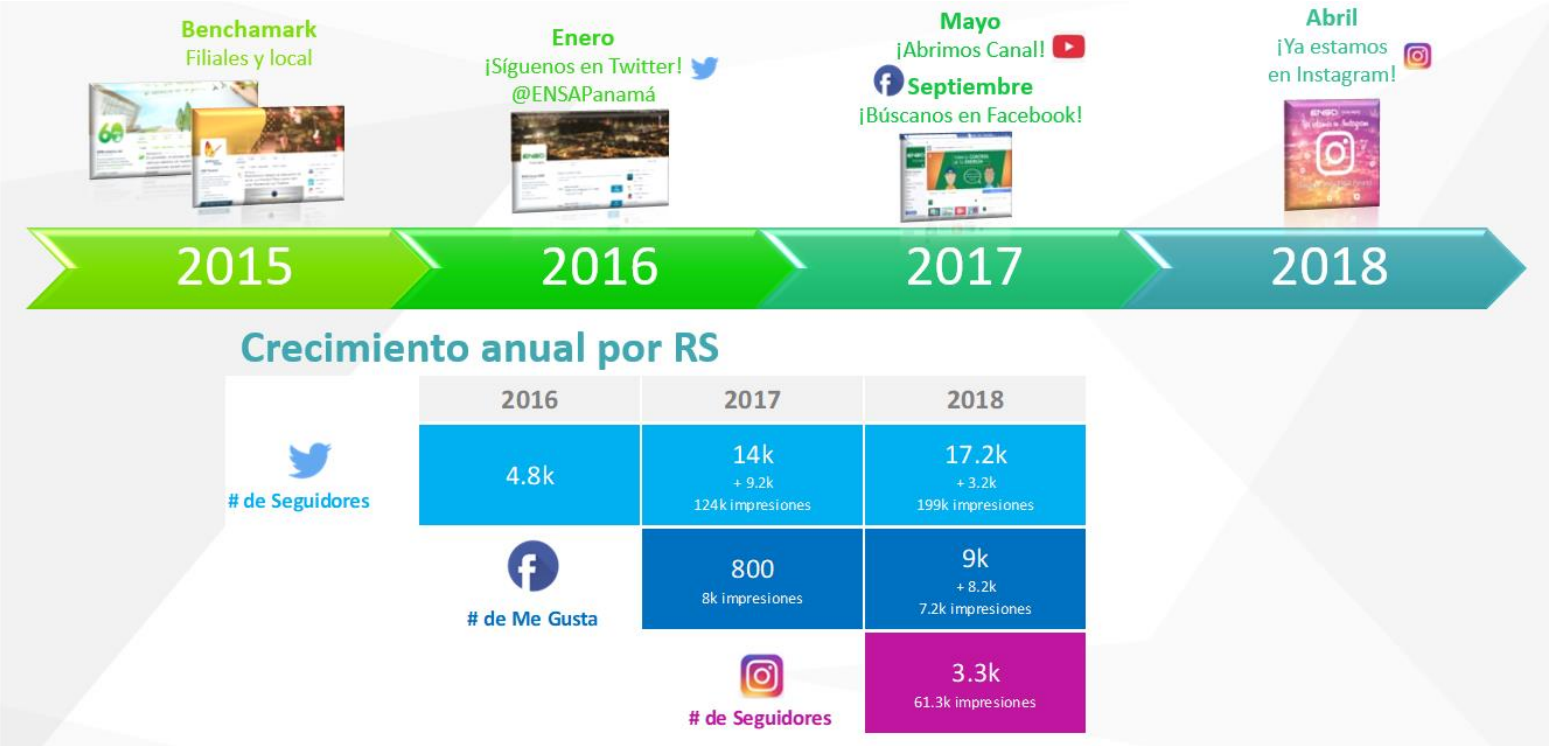
Ecosistema Digital

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

La página web www.ensa.com.pa es un canal de servicio al cliente para el autoservicio de nuestros usuarios. En el 2018 recibió 647,423 visitantes, de estos el 77.5% eran nuevos en el sitio.



En cuanto a las redes sociales también se percibe un crecimiento conforme se ha dado la apertura de estos, los cuales podemos percibir en el siguiente cuadro:



G. CADENA DE VALOR Y CONTRATACIÓN RESPONSABLE

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

Durante el 2018 continuamos con la integración de forma muy activa a nuestros contratistas en actividades de diferentes índoles, lo que se tradujo en una comunicación más activa y con mayor sinergia lo que nos ha permitido mejorar la relación en gran medida con este grupo de interés.

| CADENA DE VALOR Y CONTRATACIÓN RESPONSABLE | Meta 2018 | Resultado 2018 | Estado | Meta 2019 |
|---|-------------|----------------|---------|-----------|
| Capacitación en temas de seguridad a personal operativo y administrativos de las contratistas | 5,000 horas | 7,000 horas | Logrado | 5,000 |

La seguridad en ENSA es un valor de vida, por eso trabajamos para crear conciencia en la importancia de cuidarse y cuidar a sus compañeros a través de diferentes frentes:

- ✓ **5 minutos de seguridad:** este espacio sigue siendo uno de los mejores momentos para crear conciencia, solo en el 2018 logramos 2,000 minutos de seguridad en Colón y 5,000 en Panamá, superando en ambos casos los tiempos del año anterior.
- ✓ **Capacitación:** en el 2018 se capacitó al personal operativo y administrativo de las contratistas en temas como: Uso de Arnés y Rescate en Altura, Poda y Riesgos Eléctricos, Mordeduras de Perros, Seguridad Basada en Comportamiento, entre otros.
- ✓ **Indicador de seguridad contratista:**

| Indicador | 2017 | 2018 |
|-------------------------|-----------|------------------|
| Accidentes de trabajo | 27 | 36 y 1 fatalidad |
| Horas hombres efectivas | 2,746,066 | 2,804,105 |
| ILI | 0.054 | 1.704 |

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

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

Para ENSA mantener una comunicación oportuna, eficaz y veraz con sus grupos de interés, es sinónimo de transparencia. Por tal razón contamos con diversas acciones para mantener una comunicación con los diferentes grupos.

| TRANSPARENCIA Y APERTURA EN COM. CON LOS GI. | Meta 2018 | Resultado 2018 | Estado | Meta 2019 |
|--|---|---|---------------|---|
| Reuniones con grupos de interés: Mayor o igual número de reuniones con grupos de interés. | 95 | 97 Se hicieron 3 grupos focales o mesas de diálogos: contratistas, clientes y comunidades. | Logrado | Igual o mayor número de reuniones con grupos de interés. Desarrollar 3 mesas de diálogo y escucha de voz con contratistas, comunidad y clientes. Establecer bitácora para toda la organización y llevar el conteo de las reuniones. |
| Ejercicio de Materialidad: Aplicación de metodología para indagar los temas que son relevantes tanto para los grupos de interés, como para la empresa. | Ejercicio de validación y adopción de temas materiales de Grupo EPM | En el 2018 se hizo la adopción de los temas materiales de Grupo EPM | Logrado | Evaluar de aplicación de los temas materiales del Grupo EPM. |

| | | | | |
|--|--|---|-------------------|--|
| <p>Mejorar calidad de las reuniones de la Junta Directiva: recibir recomendaciones, conocer cuáles son los temas de mayor interés para las reuniones y evaluar los encuentros.</p> | <p>Evaluar la adopción de los temas en las reuniones de Junta Directiva.</p> | <p>6 reuniones donde se abordaron los temas de estados financieros, planes estratégicos, calidad del servicio, comportamiento del mercado y la relación demanda-precio.</p> | <p>Logrado</p> | <p>Encuesta de Gobierno Corporativo y Capacitación en temas de RSE.</p> |
| <p>Suministrar información de calidad en Asamblea de Accionistas: documentar el desempeño del año 2017 en un Boletín Informativo. Reportar el total de Boletines Informativos entregados.</p> | <p>Entrega del Boletín Informativo</p> | <p>Entrega del Boletín Informativo</p> | <p>Logrado</p> | <p>Mantener la entrega del Boletín Informativo de Desempeño en la Asamblea de Accionistas.</p> |
| <p>Lectura socializada: Explicación de la lectura del medidor a clientes residenciales.</p> | <p>1,000</p> | <p>849</p> | <p>No Logrado</p> | <p>2,000</p> |

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.



Junta Directiva

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

Contacto Transparente

Es un canal que el ENSA y el grupo EPM pone a disposición para registrar actos indebidos de los colaboradores de las diferentes filiales de grupo y demás grupos de interés.

En 2018 se registraron 165 incidentes a través de Contacto Transparente, de los cuales 4 fueron de ENSA. Aunque la cantidad de incidentes reportados disminuyó, en el caso de ENSA tuvo 2 más con relación al año anterior.

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

- ✓ Página web de ENSA www.ensa.com.pa
- ✓ Correo contactotransparente@epm.com.co
- ✓ Vía telefónica
 1. Marcando gratuitamente el número: **00-800-570-0920**
 2. Si vas a usar un teléfono fijo de otro operador que no es CWP puedes marcar el número: **011-00-800-570-0920**

Relacionamiento con los grupos de interés

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

| Grupo de interés | Mecanismos | 2016 | 2017 | 2018 |
|------------------------------|-----------------------------------|------|------|------|
| Accionistas | Junta Directiva | * | * | * |
| | Asamblea | * | * | * |
| | Boletín de Accionistas | | | * |
| Clientes | Ferías | * | * | * |
| | Carrera Caminata | * | * | * |
| | Boletín Conexión | | | * |
| Grandes Clientes | Conversatorio con Grande Clientes | * | * | |
| Comunidad | Ferías | * | * | * |
| | Consejos Provinciales | * | * | * |
| | Canchas Prepago | * | * | * |
| | Guardianes de la Energía | * | * | * |
| | Lectura Socializada | * | * | * |
| Proveedores/ Contratistas | Asambleas con Contratistas | * | * | * |
| | Reuniones de coordinación | * | * | |
| | Chispazo Junto A ti | * | * | |
| | Murales | | | * |
| Gente ENSA | Reunión de Metas | * | * | * |
| | Asambleas Gente ENSA | * | * | * |
| | Comunicación interna | * | * | * |

Materialidad

La materialidad es el proceso que define los temas materiales o de gestión prioritarios para la sostenibilidad de las empresas y de la sociedad. Una nueva línea de liderazgo empresarial surge cuando se logra que los objetivos de negocio favorezcan el desarrollo humano sostenible.

ENSA aplicamos encuestas de materialidad a nuestro grupo de interés para conocer los temas que son de mayor importancia para cada grupo. Desde el 2017 se tomó la decisión de validar el ejercicio de materialidad con metodología de Grupo con el objetivo de homologar los temas materiales con el Grupo EPM y en el 2018 estos temas fueron adoptados en su totalidad por ENSA. Este proceso consiste en la identificación, priorización, y revisión de los temas importantes para los clientes, como para nosotros en ENSA.

I.CUIDADO DEL AMBIENTE

Biodiversidad

Para ENSA la conservación de la biodiversidad es fundamental para garantizar la construcción de territorios sostenibles y competitivos. En la actualidad el Cambio Climático, la deforestación y la contaminación de los ríos, entre otros, han generado condiciones de mayor presión sobre los recursos naturales.

Consciente de esto, la empresa está comprometida con realizar una gestión integral de la biodiversidad y velar por la protección, restauración, uso sostenible y manejo de sus impactos, principalmente sobre los ecosistemas ubicados en las áreas de influencia de los proyectos, obras y actividades de la organización.

Principales iniciativas que se adelantan para la conservación de la biodiversidad en ENSA:

Acuerdos Ambientales

Dando cumplimiento al acuerdo firmado en el 2018 entre ENSA y la fundación Escuela Gil Betegón y Ministerio de Ambiente, en junio de 2018 en el marco del Día Nacional de Reforestación, se inició la reforestación de hectáreas de Conservación y Restauración en la comunidad de río indio Colon. Este proyecto consistió en la siembra de 3,400 árboles, divididos en especies nativas, entre frutales y maderables.

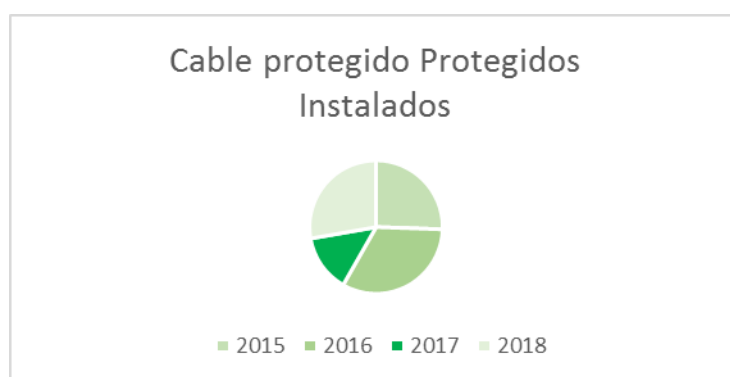
Acuerdo con la Fundación ECO CREANDO, que tiene como objetivo crear conciencia y enseñarle a la población panameña a valorar su medio ambiente y la

importancia del reciclaje, en este periodo se realizó el reciclaje de un promedio mensual de 2000 kg, de material reciclado.

Instalación de Cable Protegido

En 2018 se instalaron 80 km. de cable protegido en nuestra área de concesión, con esta acción se busca reducir el impacto ambiental ocasionado por las operaciones de poda y tala que se realizan para disminuir las interrupciones causadas por la densa vegetación.

Desde el 2013 a la fecha se han instalado 292.2 km para la disminución de poda de árboles bajo redes energizadas.



Conservación de Especies

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

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

En el proyecto realizado durante el 2018, se hizo la identificación de las siguientes especies.

| Orden | Familia | Especie | Nombre común |
|-------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---------------------|
| Mamíferos | | | |
| Primates | Atelidae | <i>Alouatta palliata</i> | Mono aullador |
| Primates | Cebidae | <i>Cebus capucinus</i> | Mono cariblanco |
| Cingulata | Dasypodidae | <i>Dasyopus novemcinctus</i> | Armadillo |
| Aves | | | |
| Passeriformes | Icteridae | <i>Psarocolius decumanus</i> | Oropéndula crestada |
| Passeriformes | Icteridae | <i>Quiscalus mexicanus</i> | Chango |
| Passeriformes | Furnariidae | <i>Dendrocincla fuliginosa</i> | Trepatroncos pardo |
| Passeriformes | Thraupidae | <i>Thraupis episcopus</i> | Tangara azuleja |
| Passeriformes | Tyrannidae | <i>Tyrannus melancholicus</i> | Tirano tropical |
| Passeriformes | Tyrannidae | <i>Myiozetetes similis</i> | Mosquero social |
| Pelecaniformes | Ardeidae | <i>Bubulcus ibis</i> | Garceta bueyera |
| Reptiles | | | |
| Squamata | Teiidae | <i>Iguana iguana</i> | Iguana verde |
| Squamata | Teiidae | <i>Ameiva ameiva</i> | Borriguero común |
| Squamata | Colubridae | <i>Oxybelis brevirostris</i> | Bejuquilla |

Mantenimiento a Compensaciones Forestales

Como parte de los compromisos asumidos con los proyectos de compensación en el 2018 se hizo una alianza voluntarias forestal para el mantenimiento de 8.8 hectáreas. Dentro de los mantenimientos se incluyen actividades agroforestales tales como: corte de maleza, rodaje, fertilización y ronda corta fuego.

| Ubicación | Año | Tipo | Área Restaurada | Status |
|---|------|--|-----------------|-----------------------------|
| Sede Regional de la UTP Davis, Colón | 2016 | Compensación Forestal | 1.3 | En Mantenimiento por 5 años |
| Parque Recreativo Lago Gatún, | 2016 | Voluntaria (en el marco de La Alianza por el Millón) | 1.0 | En Mantenimiento por 5 años |
| Cuenca del Río Mamoní en el área de Gaspar Sábanas, | 2017 | Voluntaria en el marco del acuerdo ENSA - | 3.5 | En Establecimiento |

| | | | | |
|--|------|-----------------------|------|-----------------------|
| Chepo | | ECOFARMS) | | |
| Colegio Gil Betegón, Costa bajo colón | 2018 | Compensación Forestal | 3.00 | En Establecimiento |

Manejo de Impactos y Compensación

En el desarrollo, construcción y operación de sus proyectos se busca minimizar los impactos negativos y potenciar los positivos sobre la biodiversidad y los ecosistemas asociados.

Con este propósito, desde la fase de planificación de los proyectos se realizan estudios de factibilidad en donde se valora el componente ambiental y estudios de impacto ambiental (EIA) para aquellos proyectos que se encuentren dentro de la lista taxativa del Decreto Ejecutivo 123 del 2009, con el objetivo de generar la menor afectación posible sobre los ecosistemas naturales. Con las resoluciones de aprobación de los estudios de impacto ambiental otorgados por el Ministerio de Ambiente se establece el Plan de Manejo Ambiental (PMA) de los proyectos, donde se definen las áreas impactadas y su correspondiente mitigación o compensación, dependiendo del tipo de ecosistema y su vulnerabilidad.

Durante el 2018 ENSA realiza los siguientes PMA.

| Proyecto | Año | Resolución de Aprobación | Tipo de Seguimiento | Status del proyecto |
|--|------|-------------------------------|---------------------|---------------------|
| <i>Extensión de la Línea eléctrica Achote Piña, Colón</i> | 2018 | Resolución DIEORA 1A-077-2016 | <i>Semestral</i> | Completado |
| <i>Expansión de Subestación Santa Maria</i> | 2018 | Resolución DRPM-19-2015 | <i>Semestral</i> | En ejecución |
| <i>Construcción de la nueva subestación Costa del Este</i> | 2018 | Resolución DRPM-IA-103-2017 | <i>Trimestral</i> | Completado |
| <i>Santa Fe-Canglón etapa 1</i> | 2018 | Resolución DIEORA-IA-180-16 | <i>Trimestral</i> | Completado |

Estudios de Impacto Ambiental

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

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

Producción y consumo sostenible

Somos conscientes de nuestra interdependencia con el ambiente; por lo tanto, realizamos una gestión ambiental integral de manera proactiva, con criterios de competitividad empresarial y sostenibilidad ambiental, económica y social.

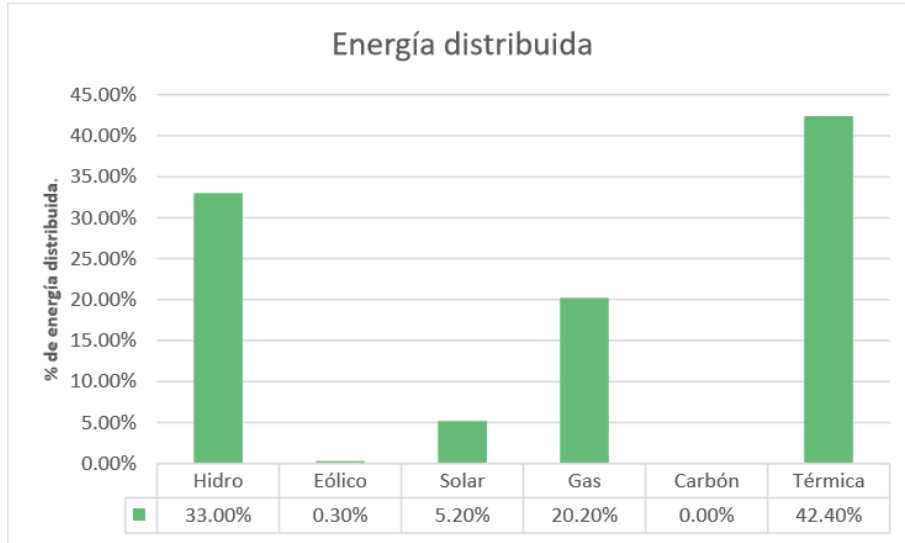
Por lo cual entendemos que nuestro compromiso con el medio ambiente debe hacer parte de nuestro día a día, por eso nos esforzamos para que nuestras operaciones sean cada vez más sostenibles. Es por ello que nuestra gestión está enfocada en la prevención, mitigación, corrección, y/o compensación de los impactos ambientales negativos y la potenciación de los impactos ambientales positivos a través de una Gestión Ambiental preventiva y el uso racional de los recursos con las siguientes iniciativas o principales logros.

| Operación |
|---|
| Reporte de la generación de residuos vegetales producto de las operaciones de poda y tala de árboles. Lo que representa el 77% de todos los desechos que generamos. En el 2018 se recolectaron <i>662.74 toneladas de residuo vegetal.</i> |

Consumo de energía y mejoras en la eficiencia energética

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

La energía que distribuye y comercializa ENSA, en el sector Este de la Ciudad de Panamá, las provincias de Colón, Darién, Comarca Guna Yala y las Islas del Pacífico provienen actualmente de las siguientes fuentes de generación energética:



Fuente: Regulación y mercados de ENSA.

Por esta razón ENSA, incursiona en el aprovechamiento de energía limpia en las instalaciones de Arco Iris, colón.



| NAC | Mes | Días facturados | Consumo Facturado ENSA (kWh) | Importe de factura ENSA (\$) | Energía Inyectada a la Red (kWh) | Energía Generada para el Sistema consumida en la instalación (kWh) | Total de Energía Generada por el sistema (kWh) | Ahorro @ (prom 0.14544 \$/kWh) |
|------------------------|--------|-----------------|------------------------------|------------------------------|----------------------------------|--|--|--------------------------------|
| 308422 | sep-18 | 29 | 13,800 | 2,739.13 | 1,700 | 11,657 | 13,357 | \$1,942.64 |
| 308422 | oct-18 | 32 | 14,800 | 2,812.35 | 3,200 | 10,602 | 13,802 | \$2,007.36 |
| 308422 | nov-18 | 30 | 15,100 | 2,907.33 | 1,900 | 11,457 | 13,357 | \$1,942.64 |
| 308422 | dic-18 | 31 | 15,600 | 3,012.97 | 1,600 | 12,202 | 13,802 | \$2,007.36 |
| 308422 | ene-19 | 30 | 16,500 | 3,155.19 | 1,300 | 12,202 | 13,502 | \$1,963.73 |
| 308422 | feb-19 | 25 | 10,500 | 2,376.13 | 3,500 | 5,800 | 9,300 | \$1,352.59 |
| 308422 | mar-19 | 30 | 8,300 | 2,043.32 | 8,200 | 12,500 | 20,700 | \$3,010.61 |
| Total de Ahorro | | | | | | | | \$14,226.94 |
| Promedio de 7 Meses | | | | | | | | \$2,032.42 |
| Cálculo a 12 Meses | | | | | | | | \$24,389.04 |
| Cálculo a 8 Años | | | | | | | | \$195,112.33 |

Se puede observar que, durante los primeros siete meses del funcionamiento del sistema fotovoltaico, se ha logrado un ahorro de \$14,226.94; lo que representa 97,820 kWh y una reducción de 31.39 Ton de emisiones de CO₂.

Debido al éxito de este proyecto, y con el objetivo de posicionarse como una de las empresas líderes en el uso de energía limpia, ENSA replicará esta iniciativa en las siguientes instalaciones:

| Empresa | Dirección | NAC | Tarifa | Potencia sistema (Capacidad del Sistema para Generar) | Producción promedio energía (Valor Garantizado) | Consumo actual (Promedio) | Área mínima requerida | Cant. de Paneles | Cobertura de Consumo (Generación /Consumo) |
|---------|---------------------------|----------|--------|---|---|---------------------------|-----------------------|------------------|--|
| ENSA | Sub Estación France Field | 594348 | BTD | 69.3 kWp | 7,672 kWh/mes | 7,820 kWh/mes | 500 m ² | 252 | 98% |
| ENSA | Sub Estación CDE | 21164731 | BTD | 69.3 kWp | 7,672 kWh/mes | 33,217 kWh/mes | 500 m ² | 252 | 23% |
| ENSA | Sede Colón Calle 2da. | 21048166 | BTS I | 36.6 kWp | 4,018 kWh/mes | 12,658 kWh/mes | 280 m ² | 132 | 32% |
| ENSA | Sub Estación 24 de Dic | 21027662 | MTD | 36.3 kWp | 4,018 kWh/mes | 5,600 kWh/mes | 260 m ² | 132 | 72% |
| ENSA | Sub estación Llano Bonito | 21088739 | BTD | 8.8 kWp | 974 kWh/mes | 6,773 kWh/mes | 70 m ² | 32 | 14% |
| ENSA | Oficinas Cerro Viento | 280714 | MTD | 101.2 kWp | 11,203 kWh/mes | 58,310 kWh/mes | 800 m ² | 368 | 19% |

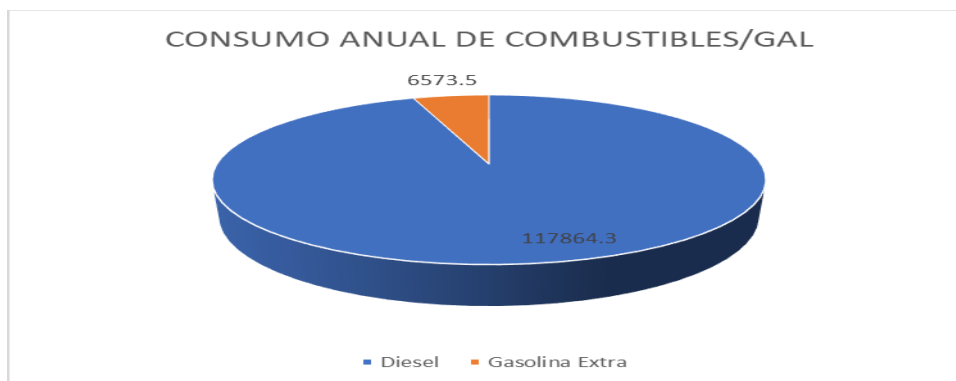
Nota: Se propone sistemas iguales para France Field y CDE. Sólo que el % de cobertura en CDE es menor que en France Field. Para Cerro Viento la propuesta es para las oficinas. Y la instalación de los paneles se propone hacerla en el techo de la bodega.

ENSA realiza esfuerzos para optimizar el consumo de energía en todas sus formas (electricidad, gasolina y diésel) para diferentes usos, a partir del reporte mensual de datos de consumo, el análisis periódico comparativo con datos históricos y la búsqueda de estrategias que permitan estabilizar los consumos.

Por tal razón adelantamos acciones como la instalación de dispositivos ahorradores, el reemplazo de elementos de iluminación por otras tecnologías con mayor eficiencia, la modernización y actualización del sistema de ventilación, la regulación de los aires acondicionados y programación de termostatos, implementación de prácticas diversas (ajuste de horarios de encendido y apagado de algunos sistemas tecnológicos como iluminación y aire acondicionado en oficinas) y la ejecución de jornadas de sensibilización, con el fin de optimizar el consumo de energía en sus instalaciones.

Rendimiento en el consumo de combustible

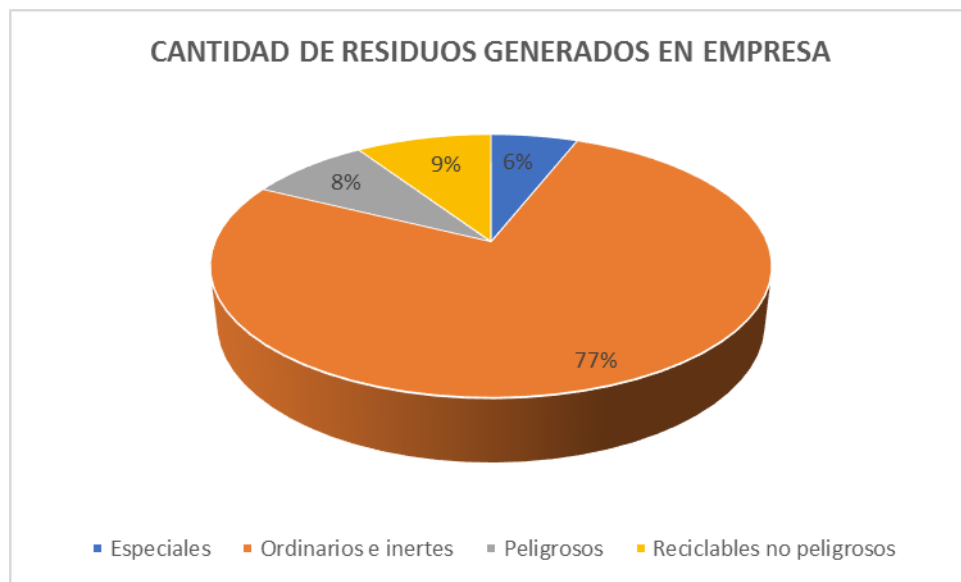
ENSA mantiene el registro de consumo de combustible de toda su flota vehicular, en el cual se revisa de manera mensual su eficiencia en base a los kilómetros recorridos por galón despachado.



Gestión integral de residuos sólidos

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

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



ENSA durante el 2018, a través de las estaciones de reciclaje y campaña se de recolección de materiales reciclado se reciclo más de 12 toneladas de diferentes materiales con la fundación Eco Creando.

Conservación del agua

La protección y el mejoramiento de las cuencas hidrográficas son prioritarios para garantizar la disponibilidad del recurso hídrico, la sostenibilidad de los territorios y la calidad de vida de la comunidad que se beneficia de estos servicios.

ENSA asume su compromiso con la sostenibilidad en los territorios donde tiene presencia y establece alianzas con diversos actores para desarrollar proyectos e

iniciativas que tienen como objetivo el cuidado del medio ambiente, muy especialmente la protección del recurso hídrico.

Una de las principales iniciativas fue el Acuerdo entre ENSA y el Colegio Gil Betegón, cuyo objetivo es la reforestación de 3.0 hectáreas de bosques nativos.

Consumo de agua

Esta acción busca conocer cómo se usa el agua en los procesos y operaciones de ENSA, con el fin de implementar programas y proyectos que permitan optimizar su uso y fomentar prácticas que favorezcan la sostenibilidad de este vital recurso.

Durante el periodo 2018 el consumo de agua fue de 58,156.00 m³, el cual proviene en su totalidad del sistema de acueducto nacional, y es utilizada en los procesos productivos y de uso doméstico.

| Consumo de Agua 2015 vs 2018 | |
|-------------------------------------|------------------|
| 2015 | 57,593.09 |
| 2016 | 57,256.58 |
| 2017 | 55,823.37 |
| 2018 | 58,156.00 |

Ahorro y uso eficiente de agua:

Se continuó con algunos programas de ahorro y uso eficiente del agua y se implementaron nuevas tecnologías para el uso eficiente del agua en las instalaciones de Arco Iris Colón.

Manejo de aguas residuales

Se basa en la implementación de medidas de manejo para los vertimientos de aguas residuales producto de las actividades y procesos que desarrollan y que requieren consumo de agua.

Para el periodo 2018, el 90% de las instalaciones monitoreadas cumplieron con el 100% de los parámetros evaluados de acuerdo con el destino de la descarga, ENSA es cociente de la necesidad de conservación de agua, a treves de manejo limpio, y realiza acercamiento de con el proyecto de Saneamiento de la Bahía, para conectar sus descargas de efluentes al sistema de alcantarillado del proyecto.

Estrategia Climática

En ENSA estamos conscientes del reto que representa identificar medidas sostenibles para resolver los desafíos de la vulnerabilidad climática y el Cambio Climático. Por tal razón es de suma importancia desarrollar acciones que atiendan las consecuencias derivadas del Cambio Climático en las regiones donde tiene sus operaciones.

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

Durante este primer trimestre de 2018 se participó del taller de riesgo climático en donde se realizó la validación de los escenarios y la inclusión de controles para la adaptación al cambio climático. Además, se presentó ante el comité ejecutivo, la nueva Estrategia Climática de EPM con alcance de Grupo.

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

Gases de efecto invernadero

ENSA como empresa ambientalmente responsable haciéndose cargo de su compromiso de incrementar la sostenibilidad de su gestión, ejecuta diversas acciones encaminadas a poder cuantificar el impacto global de sus emisiones de Gases de efecto invernadero (GEI) y poder tomar decisiones relacionadas a la mitigación y compensación de sus impactos:

Eco-innovación a través de carros eléctricos y uso eficiente de la flota vehicular, ENSA, realiza convenio con BYD para la instalación de estación de carga para vehículos eléctricos y la adquisición de dos autos 100% eléctricos con el fin de reducir las emisiones de CO₂e.

| Retos | Cumplimiento |
|---|---------------------|
| Para el 2020 haber compensado el 100% de los árboles talados a la fecha de acuerdo a los lineamientos establecidos por la legislación panameña. | 2020 |
| Proyecto de eficiencia energética en nuestros centros de atención al cliente | 2019 |
| Definir el indicador y las metas cuantitativas para el consumo de energía y agua, y el aprovechamiento de residuos. | 2019 |

| | |
|--|-------------|
| Establecer el consumo real de agua y generación de residuos en los distintos procesos e instalaciones | 2019 |
| Realizar caracterización de las descargas de aguas residuales de todas nuestras instalaciones con ocupación permanente | 2019 |

VI. Nuevos Negocios

En el 2018 con la apertura de ENSA Servicios, Filial de ENSA con la que se busca brindar soluciones del sector de energía eléctrica a los clientes, traspasando las fronteras de la zona de concesión, la empresa se adentra no solo a brindar nuevos servicios, sino también a utilizarlos.

Es así como en el 2018 ENSA inaugura su primera estación de carga para autos eléctricos en el Edificio Corporativo, además de la adquisición de dos autos 100% eléctricos como parte de la flota vehicular con la intención de promover la movilidad eléctrica como parte de una estrategia de ciudades sostenibles.

En el 2019 se plantea la instalación de una estación de carga en Colón, además de convenios con empresas de transporte público.

En agosto 2018 se inauguró la instalación de 450 paneles solares en las instalaciones administrativas de ENSA en Arco Iris, provincia de Colón. Con una inversión de 150 mil dólares, el cual apunta a disminuir la huella de carbono, reduciendo 138 toneladas de CO2 anuales.

Para el 2019, la empresa apunta a instalar paneles solares en 3 sedes: Subestaciones Costa del Este y France Filed y la oficina de Calle 2da en Colón.

Estas son algunos de los servicios que podrá brindar ENSA Servicios junto a otros como calentadores de agua solares, publicidad en factura, alquiler de equipos entre otros.