

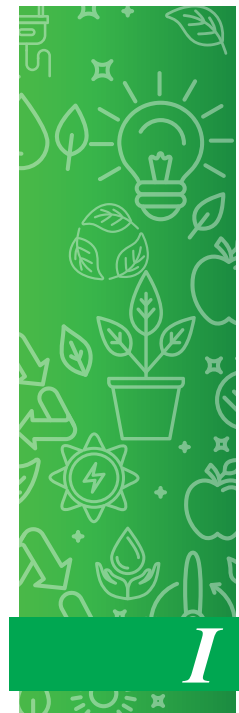
# Informe de Sostenibilidad 2020

Comunicación sobre el Progreso  
Pacto Global de Naciones Unidas



**ENSO**

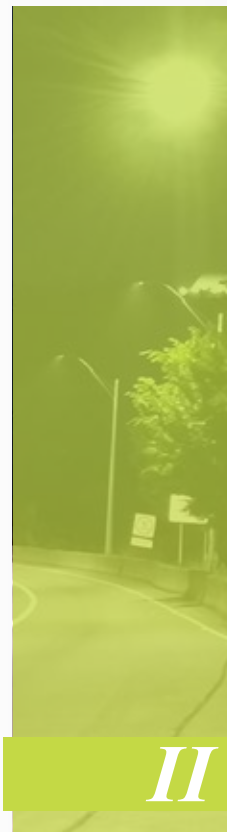
Grupo epm



**I**

**MENSAJE DEL  
PRESIDENTE EJECUTIVO**

PÁG. 04



**II**

**ACERCA DE ESTE  
INFORME**

PÁG. 05



**III**

**NUESTRA  
EMPRESA**



**PÁG. 06**  
**A. Quienes somos**

**PÁG. 06**  
**B. Misión, visión, propósito y valores**

**PÁG. 07**  
**C. Cobertura**

**PÁG. 08-10**  
**D. Desarrollo Sostenible**

**PÁG. 11**  
**E. Compromisos y reconocimientos**



**IV**

**GESTIÓN  
FINANCIERA**

PÁG. 12-13



**V**

**GESTIÓN DEL  
NEGOCIO**



**PÁG. 15**  
**A. Iluminación**

**PÁG. 16**  
**B. Educación en consumo responsable**

**PÁG. 17-19**  
**C. Acceso y Comprabilidad de la energía**

**PÁG. 20-21**  
**D. Calidad y seguridad del servicio**

**PÁG. 22-24**  
**E. Formación y empleo**

**PÁG. 25-28**  
**F. Atención al cliente**

**PÁG. 29**  
**G. Cadena de valor, contratación responsable y derechos humanos**

**PÁG. 30-31**  
**H. Transparencia y apertura en comunicación con los grupos de interés**

**PÁG. 32-41**  
**I. Cuidado del Ambiente**



**VI**

**NUEVOS  
NEGOCIOS**

PÁG. 42.45



**ÍNDICE  
ESTÁNDAR GRI**

PÁG. 46-47



ÍNDICE  
ÍNDICE  
ÍNDICE  
ÍNDICE  
ÍNDICE  
ÍNDICE

# Mensaje del Presidente Ejecutivo

El 2020 fue un año que pasará a nuestra historia colectiva como uno de los más retadores y aleccionadores. Sin duda, no faltaron las dificultades, la incertidumbre, los cambios inesperados, la obligación de adaptarnos cada día a las novedades que nos imponía la pandemia del COVID – 19, tanto en nuestra esfera privada, como en la pública, empresarial y colectiva.

Como nunca, nuestras generaciones se vieron obligadas a cambiar sus costumbres de la noche a la mañana, las empresas se encontraron de frente a una realidad que se pensaba improbable, pero que demostró que, a pesar de los tropiezos, el aferrarse a las bases que brinda un propósito sólido y afianzado en cada colaborador, es la herramienta necesaria para poder superar cualquier crisis.

ENSA no escapó a esta realidad. El COVID – 19 vino acompañado de restricciones de movilidad, disminución de la demanda de energía, un aumento importante de la cartera morosa por los problemas económicos que se hicieron cada vez más reales a nivel nacional, la ralentización de las cadenas de suministro, contagios controlados y superados en nuestro personal, entre otras situaciones que supimos gestionar con mucho análisis, estudio y, sobre todo, por el compromiso permanente de todo el equipo humano de la empresa.

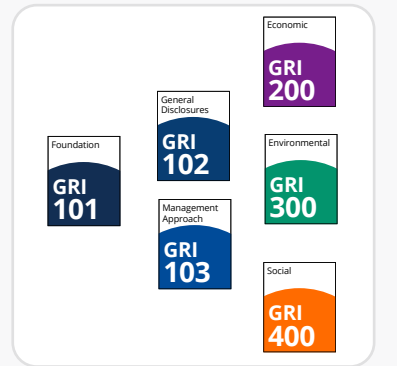
Gracias su compromiso y entrega, podemos decir que en el 2020 alcanzamos otro tipo de éxito del cual nos sentimos más que orgullosos: fuimos una de las pocas empresas en el país que pudo mantener toda su plantilla y no recortó horas de trabajo para su personal. Naturalmente, como todas las empresas, nuestros indicadores financieros fueron impactados de manera importante, pero a pesar de todo, pudimos darle un sentido superior a nuestra contribución con el crecimiento y desarrollo sostenible de Panamá. Nos llena de orgullo saber que, con compromiso, continuamos acompañando e iluminando con buena energía al país y consolidando nuestro propósito empresarial que es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor.

Con este contexto, presentamos nuestro Informe de Sostenibilidad 2020 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 y donde también definimos el impacto que nuestros asuntos materiales tienen sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Las acciones llevadas a cabo para mitigar el impacto del COVID – 19 tanto para nuestros colaboradores como para nuestros clientes, la iluminación histórica de Guna Yala, el aval al buen Gobierno Corporativo dado por la ratificación de la calificación BBB con perspectiva estable por parte de la calificadora de riesgo Fitch Ratings, el avance en nuestra Gestión ambiental y social, son pruebas fidedignas de que estamos comprometidos con el desarrollo sostenible de Panamá y que nuestro trabajo en esta materia es irrenunciable.

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

**Esteban Barrientos Moreno**  
Presidente Ejecutivo



## II. Acerca de este informe

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

El mismo está elaborado de conformidad con los estándares GRI como Esencial, el contenido y estructura se basan en los temas materiales definidos por nuestra organización y grupos de interés y correspondiente al periodo de enero a diciembre 2020. Para cada tema material, hacemos referencia a los Objetivos de Desarrollo Sostenible a la que apunta nuestra labor, así como los Principios del Pacto Global.

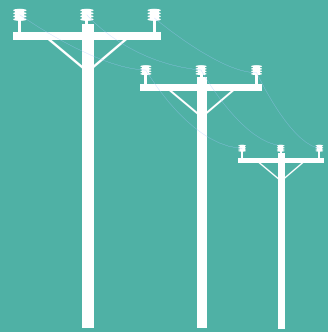
Los indicadores y demás información presentada abarcan todas las actividades de la empresa junto a sus grupos de interés, dentro de la zona de concesión.

El último informe se llevó a cabo de enero a diciembre 2019.

### III. Nuestra empresa

#### QUIÉNES SOMOS:

Somos un equipo humano de más de 800 colaboradores cuya inspiración es trabajar todos los días por llevar bienestar y desarrollo a todos los rincones de nuestra área de concesión.



Distribuimos y comercializamos energía eléctrica para iluminar a más de 500 mil hogares y comercios en el noreste de la provincia de Panamá, las provincias de Colón y Darién, la Comarca Guna Yala e Islas del pacífico panameño, beneficiando a más de 1.8 millones de personas.



#### VISIÓN

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



#### PROPÓSITO Y VALORES

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



#### MISIÓN

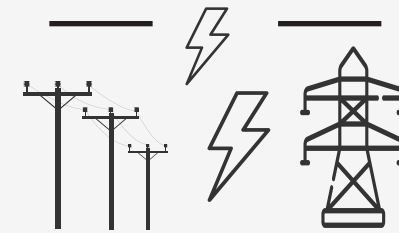
Somos una empresa de servicios energéticos en continua evolución que ofrece a nuestros clientes un portafolio de servicios públicos y negocios afines de alta eficiencia y calidad. Nos caracteriza una cultura de alto desempeño comprometida con el desarrollo sostenible y la creación de valor para todos nuestros grupos de interés.



Cobertura Cobertura **Cobertura** Cobertura Cobertura



**42%** del mercado de clientes



**12,325** Kilómetros de línea de baja, media y alta tensión

**16**

subestaciones

24 de Diciembre, Cerro Viento, Monte Oscuro, Tocumen, Bahía Las Minas, Santa María, Chilibre, France Field, Llano Bonito, Geehan, Calzada Larga, Colón, María Chiquita, Monte Esperanza, Tinajitas, Costa del Este



**3 Oficinas Administrativas**

Edificio Corporativo en Santa María Business District, Cerro Viento y Arco Iris en Colón.



**12 Centros de Atención**



Chepo, Condado del Rey, La Doña, Las Cumbres, Los Andes, Los Pueblos, Plaza Toledano, Sabanitas, Calle 2, Costa Arriba y Costa Abajo en Colón y Metetí en Darién.

**Zona de Concesión**  
**29,200 km<sup>2</sup>**

**39%** del país

**55%** de la zona urbana

**Incluye:**

1. Noreste de Panamá
2. Provincia de Colón
3. Provincia de Darién
4. Comarca Guna Yala
5. Islas del Pacífico







Temas materiales

ODS

Principio de Pacto Global



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.



Transparencia y Apertura en la 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.



Cuidado del Medio Ambiente



**Principio 7:** Las empresas deberán mantener un enfoque que favorezca el medio ambiente.

**Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 9:** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Compromisos y reconocimientos

*Fitch Ratings* ratificó la calificación BBB de perspectiva estable otorgada a ENSA. La calificadora de riesgo sustentó esta decisión en la sólida posición financiera de ENSA, la generación estable de flujo de efectivo y su bajo perfil de riesgo comercial.

FitchRatings



ENSA logró posicionarse en la clasificación anual de **Great Place to Work®** Centroamérica & Caribe, en el ranking de los mejores lugares para trabajar de más de 500 hasta 1000 colaboradores en Centroamérica 2021®, en quinto (5to) puesto y en el ranking país de los mejores lugares para trabajar en Panamá 2021® en el noveno (9º) lugar (medición realizada en 2020).

En el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa, MERCO, ENSA se ubicó dentro del Ranking General de Empresas más responsables y con mejor Gobierno Corporativo de Panamá, ubicándose en el puesto 68, subiendo 30 puestos frente al 2019. Al mismo tiempo, ocupó el puesto 23 en el Ranking de Empresas más Responsables durante la pandemia en Panamá.

merco  
MONITOR EMPRESARIAL DE REPUTACIÓN CORPORATIVA

Reconocimiento de Liderazgo Sostenible AMCHAM por el proyecto “Sembramos Progreso, Cuidando el Futuro”



Reconocimiento por la participación en Ventana Social: Programas de Adaptación Resilientes durante pandemia 2020 – 2021 con el proyecto “Adelanto de pines de energía a clientes prepago” por parte de AMCHAM.



## IV. Gestión financiera

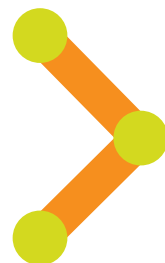
**El 2020 fue un año retador para todos, la llegada de la pandemia por COVID - 19 nos obligó a replantearnos a forma de trabajar para lograr los objetivos.**

El cierre de los locales comerciales, escuelas, entre otros provocaron la disminución del consumo de energía en un -7.8% en comparación con el año anterior, lo que, unido al incremento en el índice de pérdidas, generó una reducción del margen bruto de -10.0%.

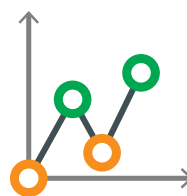


Producto de la pandemia el Estado Panameño amplió la cobertura del subsidio para los clientes BTD, BTH y los BTS que consumieran hasta 1000 kWh, equivalentes a

**\$92.7 millones** de lo cual la empresa recibió **\$55.4 millones en el 2020.**



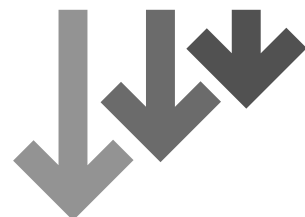
Igualmente, el Estado otorgó a través de la **Ley 152 el diferimiento a tres años de \$30.9 millones que benefició a más de 160 mil clientes.**



No obstante, aún con los subsidios y diferimientos, el deterioro de las **cuentas por cobrar generó una provisión mayor al año anterior por +\$7.7 millones,**



la cual fue **parcialmente mitigada por los esfuerzos de contención del gasto,** gracias a los cuales el incremento final en los gastos fue de apenas +\$2.3 millones en comparación con el año anterior,



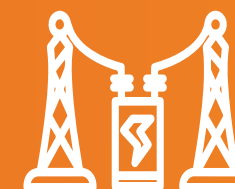
y a partir de lo cual se obtiene una reducción del **EBITDA anual de -\$17.7 millones** equivalentes a una contracción de -17.9%



**A pesar de las restricciones de movilidad y la disminución de gastos por pandemia, mantuvimos un alto nivel de inversión (CAPEX) invirtiendo \$41.1 millones en proyectos como:**



Sustitución de **alumbrado público** con tecnología **LED**



Ampliación y renovación de subestaciones



**Modernización** de la plataforma de control de la red, entre otros.



Adicionalmente, se ejecutó el **proyecto de electrificación del puerto de Cartí,** en la Comarca Guna Yala, el cual contó con recursos financieros aportados por el BID a través de la Oficina de Electrificación Rural.



Cumpliendo con todos nuestros compromisos,



en un año bajo condiciones de fuerza mayor logramos una **utilidad neta de B/. 20.2 millones.**



## V. Gestión de negocio

### A. Iluminación

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

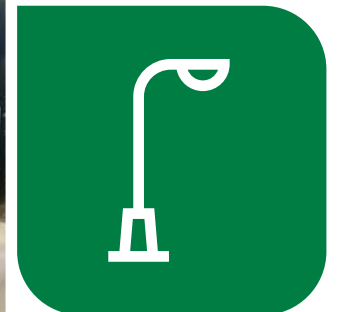
Para ENSA mantener las calles, barriadas y parques iluminados es un **compromiso**, porque somos conscientes del bienestar y seguridad que les aporta a las comunidades beneficiadas.

En el 2020, instalamos **2.638 nuevas luminarias,**

aumentando nuestro parque a 122,020; lo que significa que hemos mantenido una proporción de una luminaria por cada cuatro clientes.

De estas, **4,074 son tipo LED** colocadas

en áreas como Ancón, Bethania, Don Bosco, Juan Díaz, Las Cumbres, Las Mañanitas, Pedregal, Río Abajo, Cristóbal, Cativá, Corredor Norte, Cerro Viento, ente otros; con el objetivo de brindar seguridad a nuestros clientes, disminuir los consumos eléctricos del parque de alumbrado y disminuir pérdidas técnicas.





## B. Educación en consumo responsable



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

En el 2020 **impactamos a más de 63 comunidades**, contactando y gestionando a más de 9 mil clientes, representantes y líderes comunitarios donde se sensibilizó sobre temas como seguridad de instalaciones eléctricas, proyectos de recuperación de energía, atención de reclamos en sitio, propuesta comercial con arreglo de pago, acceso legal al servicio de energía, entre otros. **Como resultado se obtuvo 6,184 nuevos contratos prepago y una recuperación de energía de 5,229 MWh.**



Debido al cierre de las escuelas producto de la pandemia, el proyecto Guardianes de la Energía se llevó a cabo de forma virtual con el apoyo de 24 voluntarios asesores, en 3 escuelas, para un total de 48 horas de voluntariado, **398 horas de aprendizaje y 200 estudiantes beneficiados.**



## C. Acceso y comprabilidad de la energía

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

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





## Iluminamos en Guna Yala

**Más de 300 familias, 1,800 personas aproximadamente**, un Centro de Atención Primaria de Salud Innovadora del Ministerio de Salud (MINSA CAPSI), una escuela modelo que podrá tener una matrícula de hasta mil estudiantes y los puertos Sugdup, Acuatupu, Dibin y Barsukun en el área de Cartí, Comarca Guna Yala, donde recibieron por primera vez la luz eléctrica gracias a ENSA, la Oficina de Electrificación Rural (OER) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), tras la culminación y entrega del proyecto de Extensión de Línea Eléctrica Trifásica El Llano – Cartí. Este hecho histórico para la región mejorará la calidad de vida de los moradores de la comarca ubicada en el Caribe panameño.



**Inauguración Iluminación Llano Cartí**  
Septiembre 2020

La construcción de la red de distribución eléctrica, que comprende 41 kilómetros, une la Comarca Guna Yala al sistema interconectado nacional, permitiendo brindar el suministro de energía a instituciones públicas y a una **futura urbanización en Cartí que albergará a 300 familias aproximadamente**. Además, este importante hito, deja abierta la posibilidad de llevar energía eléctrica a las islas que componen el archipiélago de Guna Yala.

La inversión para la construcción del proyecto de **Extensión de Línea Eléctrica Trifásica El Llano – Cartí** fue de B/. 5.6 millones y la misma fue financiada por el BID mediante la OER y se ejecutó en 19 meses. ENSA aportó B/. 650 mil balboas para la construcción de este proyecto, es decir, el

13% del total de la inversión, cumpliendo así, con parte del aporte anual que hace la compañía a proyectos de electrificación rural.

**La culminación y entrega de esta obra es un hito histórico para ENSA** que, tras casi 22 años de estar sirviendo a Panamá, ha cruzado mares y montañas para iluminar territorios, implementado tecnología de punta para iluminar todos los sitios de su área de concesión, siendo un aliado de las autoridades y las comunidades, y ratificando su compromiso con la sostenibilidad del país.



## Comprabilidad de energía eléctrica

**Cada vez son más los clientes con sistema de energía prepago, ya que esta modalidad les brinda la misma calidad de servicio**, pero con la opción de comprar la cantidad de energía de acuerdo con su necesidad y en función de la generación de sus ingresos.

Solo en el 2020 vinculamos más de 15 mil nuevos clientes a este sistema; aproximadamente 2 mil más, que todos aquellos que hemos vinculado en los últimos 6 años cuando comenzó el programa, llegando a un total de 29 mil clientes que disfrutaron el servicio de energía a través de la modalidad de Prepago, favoreciendo el uso eficiente, reduciendo las pérdidas de energía y mejorando la cartera.

## Proyecto de mejoras a la red en El Espavé – Valle de San Francisco



Para atender las necesidades de suministro de energía y **contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades**, ENSA ejecutó proyecto de mejoras a la red eléctrica en la comunidad de El Espavé, en el Valle de San Francisco.

Más de 200 familias fueron beneficiadas con esta obra que implicó la legalización del suministro, permitiéndoles contar con un servicio seguro, de calidad y confiable.

Las obras realizadas en la comunidad de El Espavé, contemplaron la instalación de 38 luminarias que atenderán las necesidades de seguridad pública de los moradores.

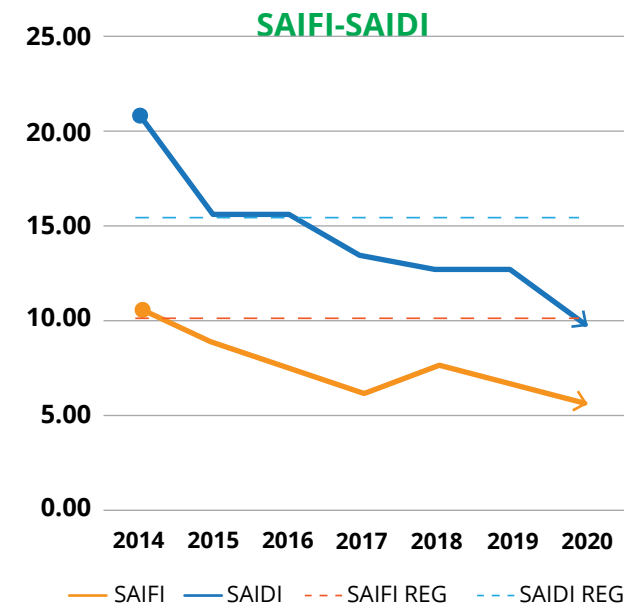


## D. Calidad y seguridad del servicio

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 de interrupciones del servicio, ya que la calidad del suministro impacta el desarrollo humano. Por su parte, la seguridad favorece la protección de la vida y la salud de los grupos de interés internos y externos.

### Cantidad y duración de las interrupciones del servicio

En ENSA nos esforzamos por llevar energía eléctrica a los clientes de forma segura y continua. Por eso, medimos la confiabilidad de nuestro servicio con estándares internacionales como lo es el **System Average Interruption Frequency Index (SAIFI)** y el **System Average Interruption Duration Index (SAIDI)**, los cuales miden la frecuencia y duración de las interrupciones respectivamente.



en comparación a la meta establecida establecida manteniéndose muy por debajo de los índices regulatorios, ya que nuestro enfoque es hacia la calidad de servicio de nuestros clientes.

### Medición Inteligente y remota

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

Para el 2020, alcanzamos a tener **874 clientes** por medición inteligente y remota lo que representa más de **72 clientes nuevos** con respecto al año anterior.



La demanda de estos clientes representa el **29%** de la demanda total.



Abordaje Social en Santa Eduvigis  
Septiembre 2020

## Modernización de Subestaciones de Santa María y Cerro Viento

Ante el crecimiento de la población y el aumento en la demanda de los sectores de Betania, Ancón, El Dorado, San Miguelito y áreas aledañas; ENSA, desarrolló trabajos de modernización en las subestaciones de Santa María y Cerro Viento, los cuales permitirán garantizar la cobertura de suministro, calidad y eficiencia del servicio de distribución de energía.

**La inversión de 1.2 millones de balboas, implicó el reemplazo del Equipo de Maniobra Blindado (EMB) en la subestación de Cerro Viento,** el cual permitió dividir la carga en circuitos y controlar la capacidad que entrega el transformador, beneficiando de manera directa a los residentes de Brisas del Golf, Cerro Viento, San Antonio entre otros y a la Línea 2 del Metro de Panamá, así como a los miles de usuarios que diariamente utilizan este medio de

transporte.

Por otro lado, ENSA inició los trabajos de expansión de la subestación de Santa María con el reemplazo del Transformador de Potencia T3, con una capacidad superior al original, siendo esta, la primera etapa del proyecto que garantizará un mejor servicio a los residentes de Betania, Ancón y El Dorado. Se prevé la finalización de este proyecto para el 2022.

**El objetivo** de la expansión de la Subestación de Santa María, cuya inversión es de 11 millones de balboas, **es garantizar el suministro para la creciente demanda de la zona de Ancón y Betania.** Además de la expansión, el proyecto contempla el reemplazo de equipos que han completado su vida útil, la modernización de equipos y la adición de un transformador de potencia adicional.

## Plan de Mejora a la red eléctrica en la comunidad de Santa Eduvigis

En la comunidad de Santa Eduvigis, Tocumen, se ejecutó un plan de mejora a la red eléctrica, que consistió en el mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura, con el fin de reducir el riesgo de accidentes causados por conexiones ilegales e inseguras, y ofrecer un suministro eléctrico de mejor calidad con menos interrupciones y fluctuaciones.

Este proyecto benefició a más de 500 hogares de la comunidad, quienes tuvieron la posibilidad de regularizar su servicio a través de opciones de contrato post pago o prepago, ajustándose a sus necesidades.

Además, el proyecto contempló la construcción de una red que ofrece mayor seguridad ante posible hurto de energía, se realizó el reemplazo de transformadores, luminarias y

postes que estaban en mal estado, así como el reemplazo de todo el cableado de baja tensión y medidores, eliminando las conexiones no autorizadas e inseguras.

Para lograrlo, ENSA llevó el Centro de Atención al Cliente hasta la comunidad, donde en una jornada de tres días, el 50% de los usuarios se acercó y recibió apoyo en la gestión de arreglos de pago, contratos para el servicio prepago, cambio de nombre de su contrato, afiliaciones a E-Factura.

Santa Eduvigis representa un caso de éxito para ENSA, ya que se combinaron varias estrategias y grupos de trabajo aplicando lecciones aprendidas de ocasiones anteriores en las que se trataron de adelantar estos planes de mejora, consiguiéndolo en esta oportunidad.

## E. Formación y Empleo

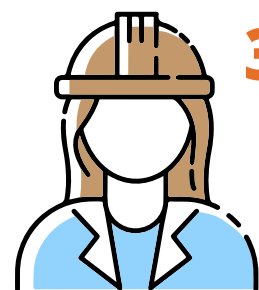
Debido a la pandemia declarada en el 2020, aprendimos, desarrollamos y nos adecuamos a nuevas formas de trabajar y operar.

Nuestro enfoque: *“Cuidar a nuestra gente, sostener y evolucionar nuestras capacidades organizacionales para mantener la calidad y eficiencia en la prestación de nuestros servicios.”*

### Nuestra Gente

Nuestro equipo humano demostró su capacidad de adaptación a nuevos y retadores entornos. El compromiso con nuestros clientes y el orgullo de lo que hacemos nos hizo pensar de forma diferente y encontrar maneras de sostenernos y sostener a nuestra organización durante todo el año. En una empresa de distribución, la demanda de personal técnico es ejercida tradicionalmente por personal masculino.

ENSA cuenta con un equipo equilibrado en los diferentes cargos, de los **592 colaboradores**, directos en el 2020,



**35%** son **femeninas**,

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

Además, es una empresa donde **la edad promedio de los colaboradores es de 37 años**.

El año 2020 se mantuvo sin grandes variaciones, no se suspendieron contratos de trabajo ni hubo reducción de jornadas laborales. Diseñamos e implementamos protocolos de trabajo seguro con el fin de mitigar



los riesgos de contagio de COVID 19 e implementamos de forma rigurosas todas las medidas de bioseguridad emitidas por el Ministerio de Salud.

En encuesta realizada por el Instituto Great Place to Work® en julio del 2020 en varios países de Centroamérica y el Caribe, con el objetivo de medir el sentimiento de seguridad de los trabajadores con relación al manejo de la empresa en época de pandemia; el 92% de nuestros colaboradores manifestó sentirse seguro con las decisiones que estaba tomando ENSA para manejar la pandemia.

La empresa cuenta con un sindicato con el cual se tiene una convención colectiva pactada hasta el 2025.

### Formación y Desarrollo

La pandemia nos retó a ajustar y cambiar desde nuestros estilos de liderazgo hasta la forma de cómo ejecutamos operaciones en campo de forma segura para mitigar el riesgo al contagio. Este nuevo aprendizaje y evolución nos permitió sostenernos de forma diferente. Brindarle las herramientas a nuestra gente para su desarrollo, es prioridad. Por eso, nos encargamos de que cada una de las personas que ingresan por primera vez a la organización pasen por el proceso de inducción. **En el 2020 el 100% de los nuevos ingresos, pasaron por el proceso de inducción.**

Fue un año de desarrollo, llevamos a cabo 17 eventos de aprendizajes, por medio de la modalidad virtual, reforzamos el uso de la herramienta Office 365, Microsoft forms, Teams, To Do y Stream, efectuamos prismas virtuales, Webinar de diferentes temas, capacitación de Alimentación saludable, Síndrome de Burnout entre otros.

Para aprender a operar de forma segura, cuidar la salud de nuestros colaboradores a través de la mitigación del riesgo al contagio COVID-19, se elaboraron nuevos instructivos y se capacitaron a los más de 400 colaboradores operativos en los siguientes temas: gestión del contrato en campo, abordaje social, reclamos por fluctuaciones de voltaje, acometida interna, instalación del teclado, instalación de medidores.

Todas las acciones estuvieron encaminadas al aprendizaje y desarrollo de nuestros colaboradores para equiparlos y apoyarlos en su proceso de adaptación al nuevo entorno generado por la pandemia y pudieran así cumplir con sus responsabilidades.

De acuerdo con la encuesta del Instituto Great Place To Work® realizada en noviembre del 2020 a todos nuestros colaboradores, para conocer su grado de satisfacción con la empresa en época de pandemia; el 87% manifestó contar con los recursos y herramientas para hacer su trabajo y el 81% manifestó contar con espacios y oportunidades de aprendizaje y desarrollo que contribuyen a su desarrollo personal y profesional.

Durante el 2020 el 100% de los recibieron una evaluación de desempeño.

### Seguridad, Salud y Bienestar

Elaboramos y ejecutamos protocolos de bioseguridad para toda la empresa, con el fin de cuidar la salud física y mental de todos nuestros colaboradores.

Se creó el Comité Especial de Higiene y Salud conformado por un equipo multidisciplinario con el propósito de liderar la implementación y adopción de las todas las iniciativas para prevenir, detectar y controlar los contagios internos.

**Durante la pandemia de COVID-19, ENSA implementó varias estrategias para asumir con responsabilidad este entorno desafiante de la siguiente manera:**



Cuidar de nuestro recurso humano y al mismo tiempo darle las herramientas de auto cuidado físico y mental fue fundamental en esta coyuntura de pandemia.

En el 2020 tuvimos un total de **1,731 horas** de capacitación para el personal de ENSA en temas de Seguridad y Salud.

Estas capacitaciones se acompañan con campañas a lo largo del año, donde a través de los 5 minutos de seguridad, medios de comunicación internos y el equipo de brigadistas, enfocándose principalmente en temas de bioseguridad para salvaguardar la vida de cada uno frente al COVID-19, sin descuidar los temas propios de la operación.



## Además, durante los momentos más álgidos de la pandemia,

ENSA implementó acciones preventivas para evitar la propagación del COVID-19 y continuar brindando el servicio de energía eléctrica cuidando la salud de su gente, clientes y comunidades.

### La empresa reforzó las siguientes acciones con sus colaboradores y contratistas:

#### Todo el personal técnico

que tenía contacto con clientes, se le hizo toma de temperatura antes de salir a campo diariamente.



Se hizo entrega de kits de limpieza para tener en los vehículos y se usaran periódicamente.



#### Priorización del servicio

Se ha activó un plan de contingencia para priorizar el servicio en las áreas aledañas a los Hospitales San Miguel Arcángel y Susana Jones Cano y las plantas potabilizadoras del IDAAN dentro del área de concesión.



#### Mantenimiento

Se adelantó un mantenimiento exhaustivo en las áreas sensitivas de nuestra zona de concesión.

*Inversión estimada de 200 mil dólares en equipos de protección personal, implementos de higiene personal y desinfección de áreas.*

De acuerdo con la encuesta realizada por el Instituto Great Place to Work® en noviembre del 2020, el 96% de nuestros colaboradores piensan que ENSA se preocupa por la seguridad de sus colaboradores y fomenta una cultura de seguridad, el 95% piensa que ENSA brinda programas y beneficios enfocados a la salud y bienestar de sus colaboradores y el 94% piensa que ENSA se preocupa tanto por el negocio como por las personas inclusive en época de COVID-19.



## F. Atención al cliente

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

### Se implementaron medidas especiales para respaldar a la comunidad frente a la pandemia de COVID - 19

ENSA, comprometida con Panamá, y en respuesta al llamado del Gobierno Nacional de actuar de manera solidaria para derrotar juntos la pandemia del COVID-19, activó un paquete de medidas especiales en el marco de la declaratoria de Emergencia Nacional, que buscaron reducir el impacto económico a sus clientes afectados por esta situación.

#### Reconexión del Servicio de Energía Eléctrica a hogares:

Se procedió a reconectar a los clientes residenciales que habían sido cortados por falta de pago, sin el cobro de intereses o depósito de garantía. Adicionalmente, y durante el periodo de Emergencia Nacional, los cortes por falta de pago quedaron suspendidos.



#### Aplicación de Subsidios

De manera didáctica, se procedió a explicar a los clientes en los canales digitales de ENSA y en anuncios pagados en medios de circulación nacional, el subsidio anunciado por el Gobierno Nacional que se aplicaron de la siguiente manera:



**a. Consumos de 0kWh a 300kWh:** el subsidio que ya se tenía se incrementó hasta llegar a un 50% de descuento en las facturas emitidas en los meses de abril a diciembre de 2020.

**b. Consumos de 301kWh hasta 1000kWh:** se creó un subsidio del 30% de descuento en las facturas emitidas en los meses de abril, mayo y junio de 2020.

**c. Consumos de 301kWh hasta 750kWh:** se creó un subsidio del 30% de descuento en las facturas emitidas en los meses de julio a diciembre de 2020.

#### Energía prepago

Activación inmediata de un esquema a través del Contact Center, que permitió a nuestros clientes prepago conservar el servicio durante el periodo de Emergencia Nacional. Esta recarga correspondía al consumo promedio del último mes.



#### Mantenimiento preventivo de la red eléctrica

Se priorizó la realización de los trabajos de mantenimiento y mejoramiento de la red eléctrica que son necesarios para la continuidad del servicio. Continuamos comprometidos en realizar los trabajos y restituir el servicio en el menor tiempo posible.



## Atención a clientes en Canales Digitales y Centros de Atención al Cliente

En el 2020 nos esmeramos por brindar una atención eficiente y eficaz a nuestros clientes a pesar de las restricciones de movilidad y de los cierres temporales de algunas de nuestras sucursales. Teniendo esta realidad como contexto,

**10.38%**

de disminución en llamadas telefónicas a nuestro Contact Center

**42%**

atención presencial disminuyeron

atención por correo electrónico aumentó en **146%**

El nivel de atención telefónica aumentó en **9.76%**,

llegando en 2020 a un **90%**



Adicionalmente, a finales de 2019 se lanzó el Chat WEB, canal a través del cual se **atendieron más de 57mil casos en 2020 y en julio de 2020 se lanzó a EVA (ChatBot)** que atendió 62mil requerimientos. La tasa promedio anual de crecimiento en los canales digitales, tales como Facebook, Twitter, Whatsapp, entre otros creció en un 228% impulsado principalmente por COVID – 19.

Para mejorar la experiencia de los clientes se desarrolló una estrategia para mejorar los nuevos suministros al primer contacto logrando que el 84.2% de nuestros clientes fueran instalados en la primera visita en el 2020 lo que corresponde a 1.2 % más que el 2019 lo cual fue un reto teniendo en cuenta las restricciones de la pandemia.

## Adelanto de pines de energía para clientes Prepago

ENSA habilitó su línea de atención 323-7100 durante los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio para el adelanto de pines de energía a clientes prepago, afectados por COVID-19

**Más de 14 mil clientes de ENSA han sido beneficiados con el adelanto de pines de energía, lo que equivale a 2.3 millones de kWh; beneficiando a aproximadamente 56mil personas.**

Esta iniciativa fue reconocida por AMCHAM en Ventana Social: Programas de Adaptación Resilientes durante la pandemia 2020 – 2021.

## Sistema de citas en línea para optimizar la atención durante pandemia

Con el propósito de consolidar la mejora continua y ofrecer una mejor experiencia de servicio al cliente, además de hacer más eficientes los tiempos de atención durante las restricciones de movilidad por cuarentena, **ENSA lanzó la plataforma virtual FLUYAPP**, para que sus usuarios pudieran agendar citas y turnos a fin recibir una atención más inmediata y personalizada, evitando

las aglomeraciones y cuidando, principalmente en estos momentos, la salud de sus clientes.

Para ello, el cliente debía descargar la aplicación a través de Google Play o App Store, seleccionar ENSA y elegir si deseaba un turno o una cita, escoger el servicio y el centro de atención al que deseaba asistir y así su solicitud sería procesada de manera inmediata.

## Costa Abajo cuenta con nuevo punto de recarga para clientes prepago

*Con el objetivo de ofrecer una mejora continua en la atención y el servicio al cliente, ENSA habilitó el servicio de recarga de pines para los usuarios de prepago en la sucursal de Palmas Bellas, Distrito de Chagres en la Costa Abajo de la provincia de Colón, beneficiando así a más de mil 800 clientes de la comunidad y áreas aledañas.*

El sistema de energía prepago es la modalidad de suministro de energía que ENSA ofrece a los usuarios residenciales y con el cual se pueden comprar por adelantado kilovatios hora (kWh), de modo que el usuario puede contar con energía eléctrica hasta agotar el crédito o bien, monitorear su consumo diario y lograr importantes ahorros económicos.

Habilitamos línea de atención al cliente y un formulario digital para la realización de convenios de pago por moratoria.

Teniendo en cuenta las restricciones de movilidad durante la pandemia, ENSA, en aras de hacer más cómoda la gestión de los clientes respecto a los acuerdos de pago y para acogerse a los beneficios de la Ley 152 de Moratoria de Servicios Públicos, habilitó su línea de atención al cliente y un formulario digital en su página web.

**Con esta estrategia, se lograron realizar 38,126 formularios con 33.491 acuerdos de pago realizados.**



## Ecosistema Digital

En el 2020 los canales digitales fueron fundamentales para continuar con la atención de nuestros clientes.

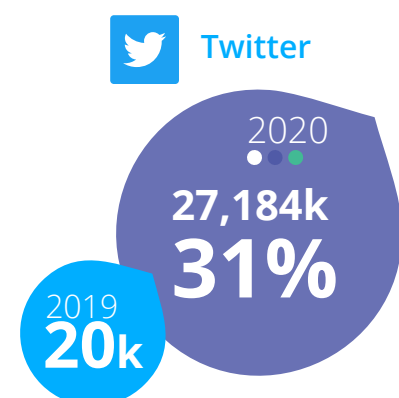
En 2020 las descargas del App ENSA Panamá,

cerraron en **96,387**

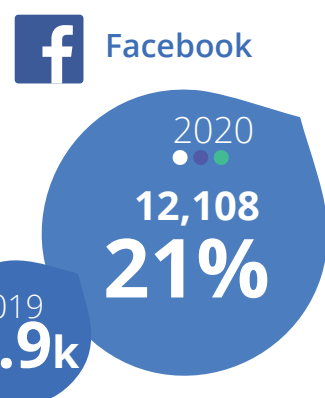
superando al 2019 en más de 67mil descargas.

Es decir, que en 2019 se tenía un promedio de 5.8mil descargas por mes y en 2020 se aumentó a 8mil descargas por mes.

De igual forma las redes sociales cobraron gran relevancia por comunicar de manera directa, didáctica y cercana las decisiones del Gobierno Nacional frente a las acciones para aliviar la situación COVID - 19, los subsidios extraordinarios FET, entre otros. Por esto, nuestras redes tuvieron el siguiente comportamiento:



alcanzamos 27,184 seguidores lo que representa un 31% más que el 2019



cerramos con 12,108 seguidores, un 21% más que el año anterior



logramos 32.905 seguidores, incrementándose un 316% al año anterior



La página web

**www.ensa.com.pa**

que es un canal de auto servicio para los clientes,

en el 2020 incrementó sus visitas en un

**26%**

pasando de 636,969 visitas en el 2019 a 798,384 en el 2020 para el autoservicio de nuestros usuarios.

## G. Cadena de valor y contratación responsable

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

### Relacionamiento con proveedores y contratistas

Para la operación de la organización, ENSA tuvo negocios efectivos con más de 300 proveedores durante el año 2020 tanto para la compra de bienes como para la prestación de servicios, esto nos mantiene como un actor activo del mercado y que genera un impacto en el entorno.

Al término del 2020 ENSA contaba con un grupo de proveedores de servicios técnicos y administrativos que a su vez empleaban de forma directa más de 1,000 personas, dicha situación nos invita a fortalecer la relación y comunicación con nuestros proveedores y contratistas desde el relacionamiento directo de las áreas internas y a través de boletines, murales informativos y diferentes medios que nos garanticen una cercanía con los procesos.

Llevamos a cabo nuestra Asamblea de Contratistas en modalidad virtual con la participación de 18 empresas, con quienes se compartió temas de Derechos Humanos, Ética, Salud y Seguridad, direccionamiento estratégico, plan de continuidad de negocios entre otros.



### Compras y contratación

ENSA es una empresa que se caracteriza por procesos de compras y contrataciones transparentes con oportunidades para todos los sectores y tamaños de empresas, nuestra política está orientada a tener procesos plurales buscando la participación activa de nuestros proveedores actuales así como de nuevas alternativas y siempre en la búsqueda de mejores soluciones para la organización. Nuestro proceso de contratación tiene presente el adecuado cumplimiento legal, los derechos humanos y prácticas operativas adecuadas basadas en un marco ético de nuestro actuar.

En el 2020 se cerraron 110 contrataciones con una cuantía aproximada de 70 millones de dólares en diversos servicios y un valor superior a los 25 millones de dólares en compras de bienes.

### ENSA dona implementos a miembros de la Policía Nacional de Colón para combatir el COVID -19

Para contribuir a garantizar la seguridad y la salud de los miembros de la Policía Nacional, equipo humano en la primera línea de defensa contra el COVID-19, ENSA entregó más de 10 mil kits de protección que incluyen 10 mil pares guantes, 10 mil mascarillas y 500 botellas de 16 onzas de alcohol; los cuales fueron utilizados por las unidades policiales de la provincia de Colón.

La Policía Nacional es un aliado clave para la realización de las labores de ENSA, especialmente en zonas de difícil acceso por la seguridad. Como empresa responsable, la compañía facilitó estos recursos en solidaridad con el cuerpo policial que tuvo varios afectados y bajas a causa de la pandemia.

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

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

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

### Gobierno Corporativo

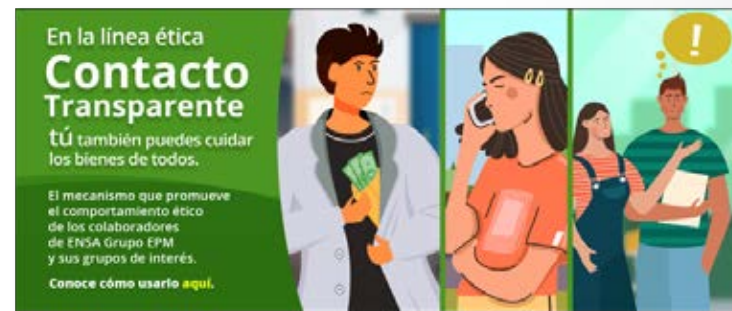
ENSA cuenta con una Junta Directiva compuesta por tres miembros designados por Grupo EPM como accionista mayoritario y dos miembros que designa el Estado panameño.

Además, cuenta con un Comité Ejecutivo conformado por el presidente ejecutivo y sus ocho reportes directos, quienes tienen como principales responsabilidades: proponer las metas anuales y darles seguimiento, evaluar las contingencias, resultados, buscar oportunidades de mejoramiento operativo y financiero, entre otras.

### Comité de Ética & Seguridad

El Comité de Ética & Seguridad conoce de los temas relacionados a actos y casos de falta de probidad, honradez, incumplimiento de los códigos de ética y conducta empresarial, cometidos por colaboradores directos en indirectos de ENSA y solicita investigaciones o ampliaciones que considere relevantes.

Está conformado por la VP de Asuntos Legales, la VP de Desarrollo y Gestión Humana, la VP de Ingeniería, el VP Comercial y el VP de TI, Suministros y Servicios.



### Contacto transparente

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

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

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

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

#### Vía telefónica:

1. Marcando gratuitamente el número: **00-800-570-0920**

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



## Relacionamiento con los grupos de interés



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

#### • Accionistas:

**a. Juntas Directivas:** Realización de 6 sesiones en las que participaron activamente los accionistas mayoritarios de la compañía.

**b. Boletín de Accionistas:** Se dedicó un espacio especial en la web de ENSA para que los accionistas minoritarios recibieran la información de la empresa.

#### • Clientes:

**a. Potencialización de redes sociales:** teniendo en cuenta que el 2020 fue un año atípico en el que las acciones presenciales quedaron suspendidas por el posible contagio por COVID - 19, se fortaleció la comunicación digital con los clientes de manera directa y didáctica, además de tener más de 400 nuevos contactos por whatsapp para comunicar trabajos de mejoras.

#### • Comunidad

##### a. Concejos y líderes locales:

• **Concejo y Alcaldía de Colón:** se realizaron tres reuniones para revisar el plan de ejecución de alumbrado público y el servicio prepago.

• **Concejo Chepo:** Reuniones para sensibilización sobre servicio prepago

• **Gobernación de Panamá:** Se brindó contexto sobre conexiones ilegales y la suspensión del servicio.

• **Concejo de San Miguelito:** Proyecto de Expansión de Panamá Norte.

#### b. Guardianes de la Energía:

• Se dio continuidad a este programa insignia de ENSA teniendo en cuenta la virtualidad y de acuerdo con un apartado anterior.

#### c. Gobierno:

• **Mesas Económicas:** ENSA tuvo un papel preponderante en estas reuniones instaladas por el Gobierno Nacional como mecanismo de análisis y toma de decisiones en el contexto COVID - 19.

• **Secretaría de Energía:** Se trabajó en conjunto para viabilizar las estrategias de Movilidad Eléctrica y el Plan Nacional de Transformación Eléctrica.

#### d. Gente ENSA:

• **PRISMA:** Realización de dos reuniones con toda la organización para comunicar las acciones de la compañía frente a sus colaboradores en torno al COVID - 19.

• **Comité de Respuesta COVID - 19:** Reuniones semanales con la alta dirección para la toma de decisiones de sostenibilidad de negocio frente a la realidad COVID - 19.

#### e. Gremios:

**ENSA es agremiado de:** SUMARSE, AmCham, Sindicato de Industriales Panamá (SIP), Cámara de Comercio, Industria y Agricultura de Panamá (CCIAAP) y la Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresa (APEDE).







Actividades dentro de áreas protegidas e identificación de aspectos ambientales

Aspecto ambiental identificado	Impacto ambiental	Actividades, planes o programas de gestión definidos	Alcance de la actividad, plan o programa	Objetivos de la actividad, plan o programa
Tala, Poda	Pérdida de cobertura vegetal	Llevar registro de las talas realizadas en las tareas de mantenimiento de líneas eléctricas, obras de nuevas líneas de distribución y proyectos mayores, con el fin de establecer la compensación correspondiente al impacto generado a la flora y fauna	Cuantificación y Compensación de las talas realizadas como producto de nuestras actividades	1. Compensar el impacto ambiental generado por nuestra actividad de acuerdo con los lineamientos establecidos por la legislación panameña. 2. Reforestar de manera voluntaria en base a los árboles talados producto de la operación.
	Afectación de la fauna			
Tala, Poda, Trocha	Pérdida de cobertura vegetal	Registrar en el aplicativo Maximo todas las OT, relacionada Tala, Poda, Trocha	Anticipar y poder reservar el presupuesto relacionado OT de mantenimiento	Poder planificar las medidas y propuestas de reforestación.
Afectación de la flora	Pérdida de cobertura vegetal	Instalación nueva o cambio de red aislada por cable cubierto compacto, para disminuir la poda en los árboles y las interrupciones del servicio.	Instalación nueva o cambio de red aislada por cable cubierto compacto, para disminuir la poda en los árboles y disminuir el impacto ambiental.	1. Disminución de la vulnerabilidad del sistema eléctrico debido a interrupciones causada por vegetación. 2. Disminución de mantenimiento en cobertura vegetal de corredores de redes y líneas de transmisión y distribución. 3. Protección de fauna y flora de corredores de redes y líneas.
Afectación de la fauna	Afectación a biodiversidad, muerte de especies			
Afectación de la fauna	Afectación a biodiversidad, muerte de especies	Instalación de protectores de animales para los interruptores de las subestaciones	Todas las Subestaciones donde se tengan interruptores en el área de concesión de la empresa y se registra incidentes y accidentes por causa de animales	Reducir las interrupciones del servicio en las SE, así como también la afectación de la biodiversidad por la muerte de especies.
Afectación de la flora	Pérdida de cobertura vegetal	Ejecución de los Planes de rescate de flora y fauna en proyectos de expansión de la red eléctrica.	Los planes de rescate y fauna son elaborados como parte de los EsIA en proyectos de expansión de la red eléctrica en donde se prevé afectación a la flora y/o fauna del sector	Reducir, mitigar y compensar el impacto generado por los proyectos de expansión de la red eléctrica ocasionado a la flora y fauna del sector.
Afectación de la fauna	Afectación a biodiversidad, muerte de especies			
Generación de residuos peligrosos	Desmejoramiento en las condiciones del recurso suelo y/o agua	Manejo Integral de PCB	Detección y cuantificación de PCB´s para inventario y disposición final	Realizar pruebas a los transformadores que entran al laboratorio para determinar si contienen PCB´s por métodos cuantitativos.
		Plan de Manejo de Aceites	Manejo ambientalmente responsable del aceite en desuso y los desechos contaminados con aceite	Darle trazabilidad a los desechos peligrosos que genera ENSA asegurando una disposición final adecuada según la legislación panameña
		Plan de Manejo de Focos Fluorescentes	Eliminar de una manera ambientalmente responsable las luminarias con contenido de Mercurio llevando el % de CO2 equivalente que compensamos al realizar esta destrucción ambientalmente responsable	Garantizar que no retorne al ambiente estos vapores altamente contaminantes para los seres vivos
Derrames, Fugas	Contaminación del suelo y/o agua	Reporte de accidentes ambientales	Todas las actividades donde exista el riesgo de derrame o fuga de una sustancia química	Reducir, controlar y mitigar el impacto ambiental ocasionado por un derrame o fuga accidental de una sustancia química
Afectación del suelo	Contaminación del suelo	Programa de Monitoreo Ambiental	Todas las Subestaciones de ENSA que forman parte del PAMA	Realizar análisis de suelos, para detectar focos de contaminación y realizar su respectiva remediación, dando cumplimiento a la Resolución de aprobación PAMA

Mantenimiento a Compensaciones Forestales

Como parte de los compromisos asumidos con los proyectos de compensación en el 2020 se hizo el pago de la Indemnización ecológica que es el recurso que utiliza el Ministerio de Ambiente para realizar las compensaciones forestales.



Los centros de operaciones de ENSA como: Subestaciones, almacén y Oficinas se encuentran fuera de las zonas protegidas, sin embargo, ENSA ha realizado alianzas voluntarias desde el 2016 para el mantenimiento de 11.3 hectáreas forestales. Dentro de los mantenimientos se incluyen actividades agroforestales tales como: corte de maleza, rodaje, fertilización y ronda corta fuego.

Ubicación	Año	Tipo	Área Restaurada	Estatus
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 Mamoni en el área de Gaspar Sábanas, Chepo	2017	Voluntaria en el marco del acuerdo ENSA-ECOFARMS)	3.5	En Mantenimiento por 5 años
Colegio Gil Betegón, Costa bajo colón	2018	Compensación Forestal	3.00	En Establecimiento con el sistema silvopastoril
Asociación de propietarios Dos Ríos	2019	Compensación Forestal y alianza voluntaria por el millón de hectáreas	1.5	En Establecimiento/ mantenimiento
Instituto del Patrimonio Cultural del Pueblo Guan	2020-2022	Compensación Forestal	1.00	Se dará inicio en el 2022, por la situación actual de la pandemia.



A través de los Estudios de impacto ambiental se identifican y se registran en la plantilla de biodiversidad las especie identificadas en UICN.

Nombre Científico	Zona de Vida	Proyectos 2020	IUCN
*(Cordia alliodora, Boraginaceae) *(Guazuma ulmifolia, Malvaceae)	Bosque húmedo tropical	Estudio de Impacto Ambiental, Categoría I, EXTENSIÓN DE LÍNEA ELÉCTRICA EN LA COMUNIDAD DE LA GAVILANA	LC
Sweitenia macrophylla, Meliaceae	Bosque húmedo tropical		CR
*Mangifera indica, Anacardiaceae *Pseudobombax septenatum, Malvaceae	Bosque húmedo tropical		DD
*Attalea butyracea, Arecceae *Erythrina fusca, Fabaceae *Hyeronima alchorneoides, Euphorbiaceae *Tectona grandis, Verbenaceae *Zanthoxylum setulosum y Z. panamense, Rutaceae	Bosque húmedo tropical		EN
*(Sapium eglandulosum, Euphorbiaceae)	Bosque húmedo tropical		NE
*Brotogeris jugularis *Cedrela odorata, Meliaceae *Pachira quinata, Malvaceae *Tabebuia rosea, Bignoniaceae)	Bosque húmedo tropical		VU
*Cordia alliodora, Boraginaceae	Bosque húmedo tropical	Estudio de Impacto Ambiental, Categoría I, EXTENSIÓN DE LÍNEA ELÉCTRICA EN LA COMUNIDAD DE SAN JOSÉ	LN

Manejo de gases y emisiones

En aplicativo IDSOS, se registra el consumo de energía, consumo de combustible para el cálculo de emisiones dirigidas al alcance 1.

Para el 2020 el consumo energético estuvo una disminución del 21% con respecto al 2019 producto de la pandemia y se estuvo de teletrabajo en cuanto energía. Con respecto al consumo de combustible registrado por la flota vehicular de ENSA hubo un aumento 58% debido a que se utilizaron los vehículos para uso de los colaboradores y evitar el uso de transporte publico protegiendo la salud del covid-19.

Consumo energético (MWh)		
Fuente	IGAE 2019	UGAE 2020
Energía eléctrica	4,001	3,159
Energía eléctrica autoproveída	0	0
Gas natural	0	0
Fuel oil	0	0
Biogás	0	0
Gas licuado del petróleo	0	0
Diésel	1,909	4,495
Gasolina	140	247
Gas natural vehicular	0	0
Total consumo interno	6,050	7,901
Consumo externo	0	0
Total consumo	6,050	7,901

Fuente: Aplicativo Idsos

Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)

En los últimos contratos adjudicados se ha colocado a los contratistas que deben colocar el consumo de combustible y energía que apunta al alcance 2, con el fin de empezar a cuantificarlos.

Se mantiene registro de mantenimiento de toda la flota vehicular de ENSA, al igual que de los aires acondicionados, extintores y recargas de SF6. con el objetivo de reducir las emisiones producto de las actividades.

Para el periodo se registra en el aplicativo IDSOS, las recargas de SF6:

Recarga de SF6 realizada en el 2020				
Sede	Equipo	Presión Inicial (PSIG)	Presión Final (PSIG)	Recarga (PSI)
Sub-Estaciones Monte Oscuro	INT-11T12	76	87	11
	INT-11LA12	76	87	11

Durante el 2020 se registra las recargas de gases refrigerantes, y se utilizan lo de menor daño a la capa de Ozono.

	Tipo de Gas Refrigerante	Cantidad Total de Gas Refrigerante KG	Frecuencia Mantenimiento Preventivo
Oficinas ENSA	R-22	2.96	Bimestral
Oficinas ENSA	R-410A	260.8	
Sub-Estaciones ENSA	R-22	5.15	Bimestral
Sub-Estaciones ENSA	R-410A	67.23	Bimestral







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.

El consumo eficiente de agua a lo interno de la organización también es un compromiso. Desde el 2015 hemos implementado acciones para minimizar el consumo de agua en todas nuestras oficinas, instalando uriniales secos, lavamos inteligentes para controlar el consumo de agua entre otras.

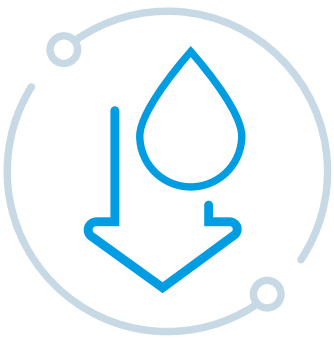


Para el 2020 se logró la implementación de tres pilotos de cosecha de agua lluvia, donde se registra una la cosecha de agua lluvia de más de 34,244 litros de agua, con esta cantidad de agua cosechada se pueden lavar alrededor de 342 342 vehículo. Con esta iniciativa se apuntamos a las ODS, en busca de un desarrollo sostenible.

Como parte de nuestra responsabilidad ENSA, registra su consumo anual desde el 2015 de agua potable con el fin de mejorar años tras ante su consumo de agua potable,

**una disminución de 3,639 m3**

con respecto al año que se da el inicio al programa de reducción de consumo de agua, la cual proviene en su totalidad del sistema de acueducto nacional, y es utilizada en los procesos productivos y de uso doméstico.



En comparación al año 2019 a 2020, se puede ver leve disminución, esto podríamos indicarlos que es producto de la implementación del sistema de cosecha de agua.

El 100 % del agua consumida

por ENSA, en todas las sedes es suministrada directamente por el Instituto de acueducto y alcantarillado de Panamá. Ensa no realiza la extracción de agua de ningún río en su zona de

Así como las descargas de agua residual que se realizan en Ensa, están interconectada en su mayoría al sistema de alcantarillado, las SE que no cuentan con este sistema tienen su tanque séptico al cual se le realiza mantenimiento con una empresa abalada por el Ministerio de Salud y Ministerio de Ambiente.

Consumo de Agua 2015 vs 2020

	57,593.09
2016	57,256.58
2017	55,823.37
2018	58,156.00
2019	54,000.00
2020	53,954.44

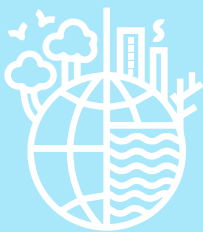
Estrategia Climática

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



Medidas como Gestión de emisiones de Gases de Efecto Invernadero,

implementar medidas de ahorro de consumo de energía eléctrica en áreas administrativas y operativas (sensores, iluminación eficiente, aires acondicionados bajo consumo), autogeneración de energía a partir de fuentes de energía renovable no convencional, uso y promoción de la movilidad eléctrica, inventario anual de emisiones de



Gases de Efecto Invernadero, disminución en la impresión de

papel con la promoción de la factura electrónica y la reducción de pérdidas de energía eléctrica en las redes de transmisión y distribución de energía entre otras, se han venido desarrollando con resultados favorables.

**Durante el 2020 se participó del taller de riesgo climático** donde se realizó Elaboración de Plan de Acción para Gestión de Riesgos Ambientales con Enfoque de Género.



**Taller de Validación de la fase de elaboración del proyecto Gestión ambientalmente racional de residuos peligrosos** que contienen contaminantes orgánicos persistentes y mercurio en Panamá

De igual manera ENSA, tiene la hoja de adaptación y mitigación al Cambio Climático con las acciones a realizar hasta el 2030.

## VI. Nuevos Negocios

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

En el año 2020 contribuimos al desarrollo de la **infraestructura sostenible de Panamá con la construcción del ramal de la Línea de Metro que conecta la actual línea 2**, el proyecto que discurre entre los corregimientos de Tocumen y Las Mañanitas, del distrito y provincia de Panamá, se construyó una línea elevada de 2 kilómetros que inicia a un costado de la estación de la Línea 2 en construcción frente a la UTP



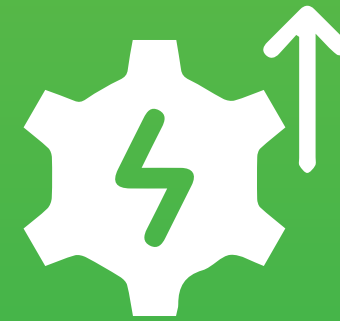
y se desplaza por el lado Sur de la Avenida Domingo Díaz, pasando sobre el trébol intercambiador localizado en la salida del Corredor Sur en Tocumen, hasta llegar a una primera estación construida entre las instalaciones del INADEH y el Instituto Técnico Superior en Tocumen (ITSE).

De allí continúa el trayecto hacia su segunda estación, en la nueva terminal sur del aeropuerto internacional de Tocumen, con un gran impacto al unir el Aeropuerto a la red de transporte público masivo de Metro. El Metro de Panamá es una de las alternativas para el sistema de transporte público masivo, el cual pretende contribuir, a largo plazo, a mejorar el tráfico vial dentro de la capital y así mejorar la calidad de vida, productividad y disminución de afectaciones a la salud de la población de la ciudad capital.

**Esta obra se concibe como un sistema de transporte masivo de alta capacidad** con trenes del tipo convencional con ruedas de acero, compuestos de un máximo de cinco coches de una longitud aproximada de 86 metros. Con la ampliación, la Línea 2 tendrá una capacidad inicial de transporte de pasajeros para 4.000 pasajeros/hora/sentido y 6000 pasajeros/hora/sentido, considerando una frecuencia objetivo de 10 minutos.

Dicha obra se hizo necesaria para cumplir con el deficiente transporte colectivo que operaba en la ciudad de Panamá, llamado diablos rojos. Parte de las causas de esta deficiencia de transporte son varias: el crecimiento de la población, las migraciones del interior del país, la mayor presencia de extranjeros tanto residentes como turistas, entre otras.

**Al utilizar electricidad como fuente de energía no emite gases contaminantes, por lo que no afecta las condiciones ambientales de la ciudad.**



**En referencia a la Eficiencia Energética, desde ENSA Servicios se estableció una alianza con la compañía peruana Energycloud para ofrecer servicios relacionados, estructurando una oferta de Rentabilidad Energética para ayudar a los consumidores comerciales a reducir su consumo de electricidad a través de cambios en sus comportamientos, implementación de tecnología IoT y automatización de sus operaciones entre otros. Este servicio analiza el comportamiento del cliente en cuanto a su consumo energético para establecer medidas de ahorro y eficiencia energética dirigidas a ese objetivo. En el año 2020 comenzamos con la instalación de los primeros equipos de medición para algunos de nuestros clientes.**

Adicional, se desarrolló un producto específico para los edificios de oficinas, que se implementó en el edificio corporativo de ENSA, denominado Contingencia Energética, orientado a reducir el consumo energético de las oficinas en una etapa de muy baja

ocupación debida a las restricciones de movilidad establecidas por el gobierno durante gran parte del año a causa de la pandemia Covid-19.

Este servicio se compone de una solución de hardware y software en la nube, que hace posible la medición, monitoreo y gestión del consumo de energía eléctrica de los sistemas principales del establecimiento. Esta solución mide y compila la información necesaria para la determinación del consumo eléctrico lo que permite realizar y optimizar los procesos de evaluación energética e implementar diferentes medidas de eficiencia energética.

Entre los principales beneficios de la solución, tenemos:

- Obtener información para elaborar planes de acción de ahorros energéticos.
- Evaluación de oportunidades de eficiencia energética.
- Análisis tarifario y de costes energéticos.
- Alertamiento activo de regímenes de operación.
- Visibilidad de cumplimiento de políticas de operación.





**En el caso particular de energía solar, ENSA Servicios está enfocada en generar sostenibilidad ambiental a partir de la conservación y aprovechamiento de los recursos naturales y el desarrollo de fuentes alternas de energía limpia, y para ello, ha formalizado alianzas estratégicas con expertos en instalaciones fotovoltaicas a partir de métodos constructivos que velan por la seguridad de sus clientes y colaboradores, y que se destaca por la calidad de sus productos y el valor agregado de la información obtenida a partir de la operación de sistemas.**

Esta alianza, entre otros aspectos, incluye la formación y transferencia de conocimientos al equipo humano de ENSA Servicios. Iniciamos nuestras actividades con la puesta en marcha del primer proyecto residencial de **6.82 kW de potencia, que logra evitar la emisión de 14Toneladas/año de CO<sub>2</sub>** y tiene un impacto similar a la siembra de 28 árboles/año durante los 25 años de vida útil estimada de la instalación.

En 2020, ENSA Servicios se convirtió en la primera empresa privada en el país, en participar del proyecto “Desarrollo del Mercado de Calentadores Solares de Agua en Panamá” impulsado por la Secretaría Nacional de Energía (SNE) y ONU Ambiente; cuyo objetivo es promover la inversión en tecnologías de energías renovables y reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> de forma eficiente, permitiendo ahorros en electricidad por **15,527,394 Kwh/año y a su vez, ahorros de 106,554T CO<sub>2</sub>** en reducción de emisiones acumuladas, equivalente a desplazar 3 termoeléctricas.

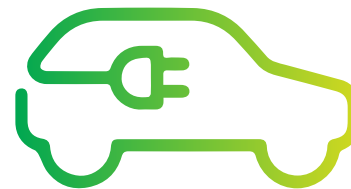
ENSA Servicios comenzó con la comercialización de estos servicios que se vio fuertemente afectada

por la llegada de la pandemia al tratarse de una tecnología aún desconocida para mucha gente

Para seguir contribuyendo a la protección y conservación ambiental, ENSA Servicios junto a BYD y MiBus, renovaron el acuerdo de cooperación para la implementación del plan piloto para incorporar al sistema de transporte público de la ciudad, un bus eléctrico para evaluar su funcionalidad en condiciones reales del servicio y medir el rendimiento al utilizar energía eléctrica en baterías, en lugar de combustible fósil, como fuente de energía. Los estudios ya finalizaron en esta primera fase arrojando resultados positivos, así como satisfacción de los usuarios y provocaron la contratación de estudios adicionales para el reemplazo de la flota vehicular tradicional impulsada por combustibles fósiles a una flota 100% eléctrica, lo que logrará reducir significativamente las emisiones de CO<sub>2</sub> y otras partículas contaminantes en un futuro próximo lo cual supondrá un beneficio para la sociedad y el medioambiente en su conjunto.



Instalación Paneles Solares ?  
Residencial



**La movilidad eléctrica tuvo especial atención por parte de ENSA Servicios en 2020 y es que gracias al trabajo coordinado y de acompañamiento a otros sectores,**

contribuimos en los avances de este tema en el país, por ejemplo, en la provincia de Panamá se realizó la instalación de dos estaciones de carga pública en el Centro Comercial Town Center para los usuarios del mall, lo que permitirá la universalización de esta tecnología de movilidad sostenible al habilitar y facilitar lugares donde poder cargar los vehículos eléctricos.

Adicional, en colaboración con la firma de vehículos BMW se realizaron un total de 8 instalaciones de carga privada para usuarios en sus domicilios.

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





VII. Índice estándar GRI

General Disclosures

GRI 102

- 102-1

Nombre de la organización

Acerca del informe
- 102-2

Actividades, marcas, productos y servicios

Nuestra empresa
- 102-3

Ubicación de la sede

Nuestra empresa
- 102-4

Ubicación de las operaciones

Nuestra empresa
- 102-5

Propiedad y forma jurídica

Gobierno Corporativo
- 102-6

Mercados servidos

Nuestra empresa
- 102-7

Tamaño de la organización

Nuestra gente
- 102-8

Información sobre empleados y otros trabajadores

Formación y empleo
- 102-9

Cadena de suministro

Cadena de valor y contratación responsable
- 102-11

Principio o enfoque de preocupación

Acerca del informe
- 102-12

Iniciativas externas

Desarrollo sostenible y cuidado del medio ambiente
- 102-13

Afiliación a asociaciones

Relacionamiento con grupos de interés
- 102-14

Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones

Mensaje del presidente ejecutivo
- 102-15

Principales impactos, riesgos y oportunidades

Gestión del negocio
- 102-16

Valores, principios, estándares y normas de conducta

Visión, Misión, Propósito y Valores
- 102-17

Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

Contacto transparente
- 102-18

Estructura de gobernanza

Gobierno Corporativo
- 102-22

Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités

Gobierno Corporativo
- 102-23

Presidente del máximo órgano de gobierno

Mensaje del presidente ejecutivo
- 102-40

Lista de grupos de interés

Relacionamiento con los grupos de interés
- 102-41

Acuerdos de negociación colectiva

Nuestra gente
- 102-42

Identificación y selección de grupos de interés

Relacionamiento con los grupos de interés
- 102-43

Enfoque para la participación de los grupos de interés

Relacionamiento con los grupos de interés
- 102-44

Temas y preocupaciones clave mencionados

Temas materiales
- 102-47

Lista de temas materiales

Temas materiales
- 102-49

Cambios en la elaboración de informes

Acerca del informe
- 102-50

Periodo objeto del informe

Acerca del informe
- 102-51

Fecha del último informe

Acerca del informe
- 102-52

Ciclo de elaboración de informes

Acerca del informe
- 102-53

Punto de contacto para preguntas sobre el informe

Acerca del informe
- 102-54

Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI

Acerca del informe
- 102-55

Índice de contenidos GRI

Índice de contenidos GRI

Management Approach

GRI 103

Economic

GRI 200

Environmental

GRI 300

Social

GRI 400

- 103-1

Explicación del tema material y su cobertura

Gestión del negocio
- 103-2

El enfoque de gestión y sus componentes

Gestión del negocio
- 201-1

Valor económico directo generado y distribuido

Gestión financiera
- 201-4

Asistencia financiera recibida del gobierno

Gestión financiera
- 203-1

Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados

Gestión financiera
- 204-1

Proporción de gasto en proveedores locales

Cadena de valor y contratación responsable
- 205-2

Comuniación formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

Contacto transparente
- 301-2

Insumos recibidos

Acuerdos ambientales
- 302-1

Consumo energético dentro de la organización

Consumo de energía y mejoras en la eficiencia energética
- 302-2

Consumo energético fuera de la organización

Consumo de energía y mejoras en la eficiencia energética
- 302-3

Intensidad energética

Consumo de energía y mejoras en la eficiencia energética
- 302-4

Reducción del consumo energético

Consumo de energía y mejoras en la eficiencia energética
- 302-5

Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios

Consumo de energía y mejoras en la eficiencia energética
- 303-3

Agua reciclada y reutilizada

Conservación del agua
- 304-1

Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas

Mantenimiento a compensaciones forestales
- 304-2

Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad

Instalación de cable protegido
- 304-3

Hábitats protegidos o restaurados

Instalación de cable protegido
- 304-4

Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones

Mantenimiento a compensaciones forestales
- 305-1

Emisiones directas del GEI (alcance 1)

Manejo de gases y emisiones
- 305-2

Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)

Manejo de gases y emisiones
- 305-5

Reducción de las emisiones de GEI

Manejo de gases y emisiones
- 305-6

Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)

Manejo de gases y emisiones
- 306-2

Residuos por tipo y método de eliminación

Manejo de residuos y tratamiento
- 306-3

Derrames significativos

Manejo de sustancias químicas
- 306-4

Transporte de residuos peligrosos

Manejo de sustancias químicas
- 306-5

Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías

Conservación del agua
- 307-1

Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental

Normativas ambientales
- 308-1

Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales

Normativas ambientales
- 308-2

Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas

Mantenimiento a compensaciones forestales
- 401-2

Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales

Nuestra gente
- 404-1

Media de horas de formación al año por empleado

Formación y Desarrollo
- 404-2

Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición

Formación y Desarrollo
- 404-3

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

Formación y Desarrollo
- 405-1

Diversidad en órganos de gobierno y empleados

Nuestra gente





# Informe de Sostenibilidad 2020

Comunicación sobre el Progreso Pacto Global de Naciones Unidas

**ENSA** | Grupo **epm**

Síguenos como **ENSA PANAMÁ**

