





Carta Country Manager de Panamá Pág.5

> negocio en Panamá Pág.6

02

Nuestro

03

Innovación y responsabilidad Pág.10

- 20 Proyectos de Referencia (Pág.14)
 20 Años en Imágenes (Pág.24)
 20 Años en Cifras (Pág.34)

04

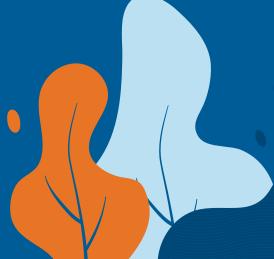
Historias de éxito que impactan las nuevas generaciones Pág.38 05

Pág.50

Gestión responsable de nuestro negocio en Panamá y el mundo

06

Nuestros compromisos con el futuro Pág.70











20 Años de Transformación

Estimados lectores,

Este 2018 ha sido un año de transformación para nuestra compañía a nivel global, pero ha sido de especial relevancia para el equipo de Panamá, pues celebramos 20 años de tener presencia en el istmo y de ser parte activa del rápido y extraordinario crecimiento y desarrollo que ha experimentado.

Nuestra historia comienza con la compra del 51% de las acciones de las empresas de distribución eléctrica EDEMET y EDECHI en 1998. De esta manera, nos establecemos en Panamá como Unión Fenosa para desarrollar lo que hoy en día es una infraestructura eléctrica que distribuye y comercializa energía a más de 650 mil clientes a nivel nacional.

Desde nuestra llegada, Naturgy ha estado siempre comprometida con una gestión responsable del negocio. En estos 20 años nos hemos asegurado de garantizar la implementación de las mejores prácticas a nivel mundial, respetuosas con el medio ambiente, con iniciativas concretas para luchar contra el cambio climático y con la comunidad, mediante acciones que permitan acceso a educación y formación de calidad, asegurando así un desarrollo sostenible de nuestras operaciones.

Este libro que hemos elaborado recoge pedazos de nuestra historia, de lo que hemos logrado de la mano con Panamá y parte de los momentos más importantes de lo que han sido estos 20 años para nosotros como compañía. Estos años han tenido como característica central la innovación y evolución constante de nuestra operación, centrada en brindar un servicio basado en los más altos estándares de calidad y seguridad a nuestros clientes.

Nuestra llegada a Panamá, el desarrollo de nuestra operación y proyectos, nuestras iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa y el trabajo diario de cada uno de nuestros colaboradores, son el reflejo de nuestros valores como compañía, enfocada siempre en el cliente y la comunidad como lo más importante.

Hoy tenemos como prioridad en nuestro Plan Estratégico 2018 - 2022 ser parte activa de la transformación que está teniendo el sector energético a nivel mundial con la aparición de nuevos modelos de negocio, cada día más enfocados en el empoderamiento del cliente y las energías renovables. Con este mismo pensamiento y filosofía nace Naturgy, nuestra nueva marca, cuya característica son procesos más simples, energías más limpias y un mejor servicio centrado en el cliente.

Mediante las páginas que componen este libro, les quiero invitar a conocer un poco de lo que ha sido nuestra historia en Panamá, y de lo que hemos logrado alcanzar gracias a la confianza de todos nuestros grupos de interés, y de lo que nos proponemos seguir logrando juntos.

José Luis Lloret Country Manager Naturgy Panamá



MAR CARIBE

Nuestro Negocio en Panamá

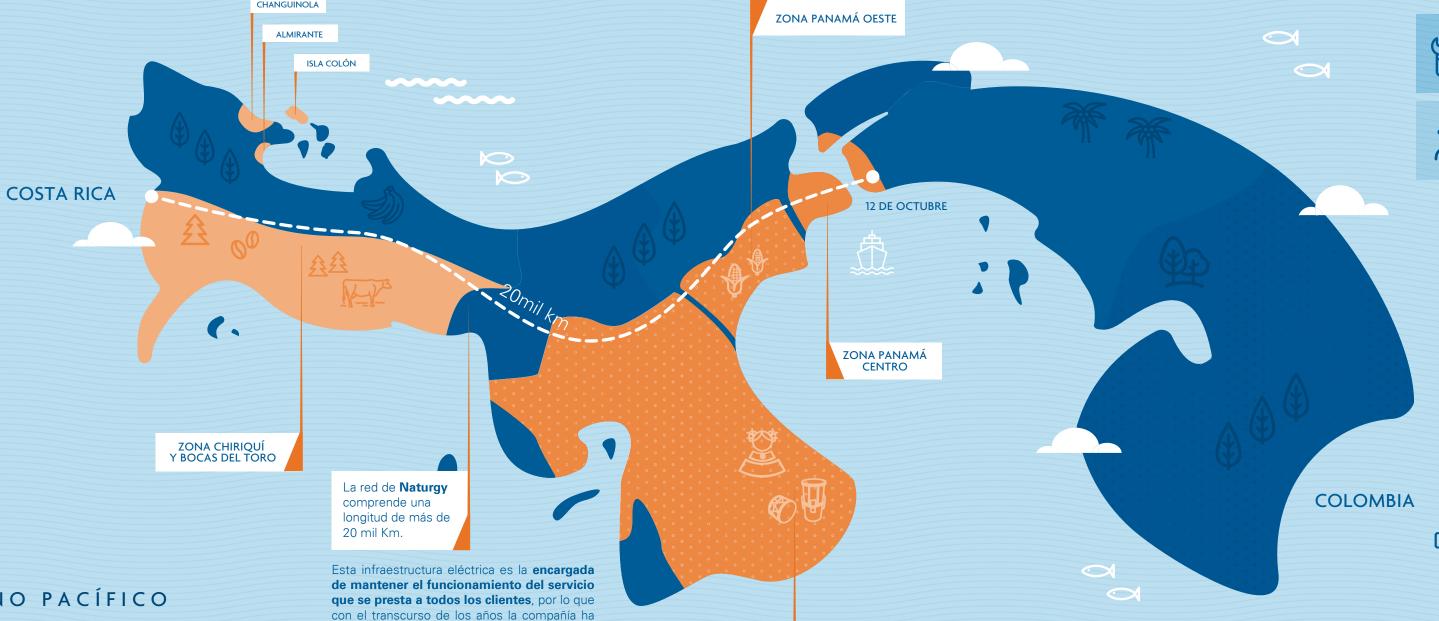
Tras 20 años de presencia en Panamá, Naturgy es la principal distribuidora energética del país.

Panamá es suministrada por Naturgy.

Esta energía llega a los más de

clientes con los que cuenta la compañía en toda su zona de concesión, abarcando el rubro residencial, comercial, industrial e institucional.





ZONA INTERIOR

desarrollado actualizaciones con miras a brindar un mejor servicio a la creciente demanda que

genera el país y que cada año va en aumento.

Algunas de las acciones que la compañía ha ejecutado con miras a modernizar el sistema de distribución eléctrica del país son:



Construcción de líneas forradas que refuerzan la protección del funcionamiento de la red frente a las incidencias causadas por factores externos.



Construcción de subestaciones blindadas, siendo los pioneros en la implementación de esta tecnología en Panamá y la región.

La energía es lo que mueve a Naturgy. Con una inversión que supera los

una multinacional que le brinde a Panamá grandes beneficios.

Beneficios:



Implementación de mejoras en el servicio que brinda.



Introducción de acciones de Responsabilidad Social Empresarial y de nuevas propuestas que la compañía ha ejecutado en materia de que la compañía ha ejecutado en materia de generación y eficiencia energética.







20 Años con Panamá

Con un encuentro natural como todos nosotros. Así fue como hace 20 años Naturgy llega por primera vez a Panamá con la obtención de la concesión del 51% de las empresas EDEMET y EDECHI, luego de la privatización del Instituto de Recursos Hidráulicos y Electrificación (IRHE).

Desde ese entonces, siendo Unión Fenosa, la empresa se establece en Panamá para implementar lo que hoy en día es una moderna infraestructura eléctrica, ejecutando el reto de llevar la distribución a miles de hogares panameños e impulsando el crecimiento de la industria en el país.



2011

Naturgy, Unión Fenosa, registra un primer cambio de imagen y marca, convirtiéndose en Gas Natural Fenosa.

Naturgy vuelve a obtener los derechos sobre EDEMET y EDECHI hasta el año 2028.

Con la misión de llevar electricidad a zonas donde antes no existía, Naturgy en 2012 celebró la llegada del cliente 500 mil.

2015

a Changuinola, Bocas del

Toro, encargándonos de la

distribución y comercialización

eléctrica de esta zona.

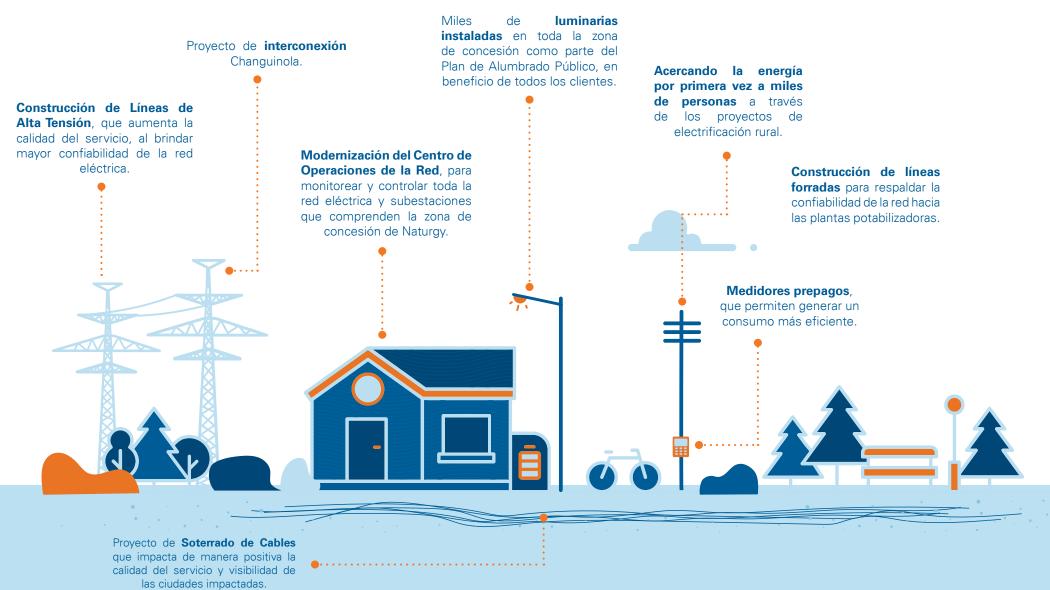
Se cumplen 20 años de Incorporamos dentro de presencia en Panamá. nuestra Zona de Concesión

Natural Fenosa a Naturgy.

Cambio de marca de Gas

Durante estos **20 años de presencia en el país** la compañía ha desarrollado diversos proyectos que se han **enfocado en innovar** dentro del sector con el fin de brindar un **servicio de calidad** a sus más de 600 mil clientes en Panamá.

Proyectos:

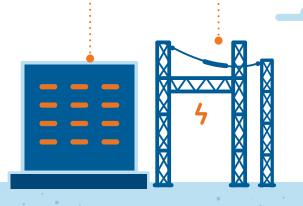


Desarrollo del Centro de Formación de Redes Eléctricas, para fortalecer los conocimientos de los colaboradores de la compañía, personal de contratas y futuros profesionales del sector.

Acciones de mantenimiento
constante con equipos
eficientes para mitigar los
efectos a la red causados por
factores externos.

Implementación de

Subestaciones Blindadas
que aumentan la capacidad
instalada.





20 Proyectos de Referencia



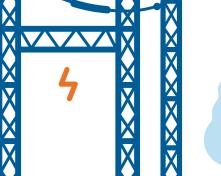
Centro de Operación de la Red (COR)

El corazón de la red eléctrica de la compañía en el país. El Centro de Operación de la Red, es el lugar en donde monitoreamos 24/7, más de 20,000 km de sistema eléctrico

instalado que mantenemos a lo largo y ancho de nuestra zona de concesión, equipado con tecnología de punta, lo que le ha permitido ser reconocido a nivel internacional.







Subestaciones Blindadas que modernizan el sistema.

En los últimos años hemos realizado inversiones millonarias en la implementación de subestaciones blindadas.

colocando a Panamá en uno de los primeros países de la región en contar con este tipo de infraestructuras y tecnología.

Estas subestaciones nos permiten suplir una alta demanda en espacios reducidos, favoreciendo de manera significativa la seguridad y la calidad del servicio que brindamos a todos nuestros clientes.





Un Centro de Formación que beneficia a los profesionales del sector eléctrico de Panamá.

Centro de Formación de Redes Eléctricas de Aguadulce

tiene el propósito de capacitar al personal de contratas,

colaboradores de la empresa y futuros profesionales del sector para que fortalezcan sus conocimientos. Las modernas instalaciones cuentan con salas equipadas con tecnología de punta y un Polígono de Simulación que se adapta a las situaciones reales de la profesión.





"Naturgy en tu escuela" sembrando conciencia en los más pequeños.

En 2012 nace el que sería nuestro proyecto insignia en educación en eficiencia energética: "Naturgy en tu Escuela".

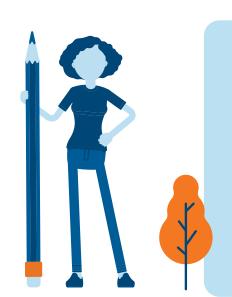
Con este proyecto brindamos charlas y sensibilizamos a niños

de educación primaria de colegios públicos de toda nuestra zona de concesión, sobre el uso eficiente y responsable de la energía, con el objetivo que sean motor de cambio en sus familias. En estos 6 años hemos impactado a más de 10 mil niños.









05

"Día Solidario", oportunidades para los profesionales del mañana.

Una iniciativa que surge desde nuestros colaboradores y que en la actualidad ha beneficiado a más de

180 estudiantes panameños de escasos recursos y excelente desempeño académico,

Día solidario, es el programa más importante y el emblema de uno de nuestros principales pilares de acción, el apoyo a la educación.









Practicamos lo que predicamos.

El medio ambiente es uno de nuestros principales aliados, es por ello que tener presente su cuidado es primordial, es lo que nos permite continuar operando. Como empresa responsable, **contamos** con aisladores que protegen la vida silvestre a lo largo de nuestra red, y nuestra generación es energía limpia que conserva las riquezas naturales de Panamá. Aunado a esto, la empresa cuenta con su propio plan de manejo de residuos avalado por certificaciones internacionales.



06

"Formación para liderar", una experiencia internacional para jóvenes líderes.

Para fortalecer la formación académica y fomentar el liderazgo de los jóvenes, este programa le otorga **becas a hijos de**

colaboradores de educación universitaria para

que reciban capacitaciones por medio de una experiencia internacional en la Universidad Corporativa de la compañía en España, junto a otros jóvenes beneficiarios de los países en donde Naturgy tiene presencia.





08

La seguridad de nuestros clientes es lo más importante.

En el 2012, con las instalación de cientos

de medidores prepagos, inició en el corregimiento de Curundú, un proyecto de transformación enfocado en brindar mayor seguridad a nuestros clientes y concientizarlos en el uso responsable y eficiente de la energía. En la actualidad, varias han sido las comunidades impactadas y más de 4,300 los medidores instalados

en beneficio de miles de familias que hoy cuentan con este sistema.









09

Resaltando la historia del país.

El proyecto de Iluminación Monumental, es una iniciativa que

surge para resaltar las bellezas arquitectónicas

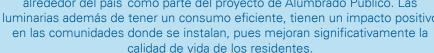
que posee nuestro país. En los últimos años hemos iluminado iglesias, parques, monumentos, centros educativos como el Instituto nacional y la bandera del Cerro Ancón, enalteciendo así la cultura e historia de las comunidades.



lluminando nuestros espacios.

La seguridad de los ciudadanos ha sido siempre la prioridad de la compañía.

Por esto, se han instalado más de 220 mil luminarias alrededor del país como parte del proyecto de Alumbrado Público. Las luminarias además de tener un consumo eficiente, tienen un impacto positivo

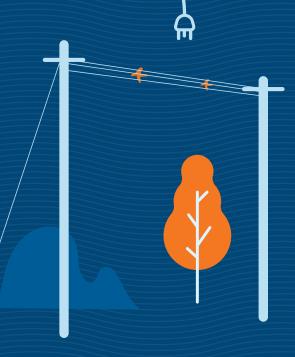




Acompañando el desarrollo de Panamá.

El país ha ido evolucionando y hemos afrontado el reto de anticiparnos a este desarrollo. Es por ello que hemos estado en constante

modernización de nuestros sistemas para garantizar un mejor servicio a todos nuestros clientes. Para ello **hemos construido líneas forradas** en varios puntos de nuestra zona de concesión, que respaldan la calidad del servicio, brindándole una mayor confiabilidad a nuestra red de distribución, además de proteger la fauna.



Cables soterrados que optimizan el servicio.

A través de una inversión que supera los

31 millones de dólares, ejecutamos en las ciudades de Panamá, David y Santiago el proyecto de Soterramiento de Cables, una obra de transformación urbana que impacta positivamente la calidad del servicio, al resguardar el cableado de los factores externos, beneficiado a todos los clientes de estas áreas.









Más compromisos, menos accidentes.

Con el objetivo de registrar 0 accidentes, hemos desarrollo el programa Seguridad y Salud, una de las iniciativas más importantes de la compañía, que se enfoca en crear una cultura donde el personal propio y de contratas, logren interiorizar que todo accidente puede ser evitado y que en sus actuaciones tengan siempre presente que nada es más importante que la seguridad y salud.



21

Comprometidos con la Eficiencia Energética en el país.

A partir del 2012, Naturgy ha desarrollado soluciones energéticas que permiten un uso más eficiente de la energía. Esta innovadora propuesta ha permitido que los clientes que han implementado este servicio, logren reducir su consumo energético en más de un 20%, lo que se ve reflejado en sus facturaciones y a la vez en la disminución en la emisión de gases de efecto invernadero.









Generando energía limpia por un país verde.

En generación, hemos apostado por el desarrollo de energías renovables a través de nuestros proyectos hidroeléctricos que se encuentran en las provincias de Chiriquí y Veraguas. Nuestra generación limpia nos ha permitido registrar tres de las hidroeléctricas ante las Naciones Unidas como Proyectos de Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) en el marco del Protocolo de Kioto.



Un mantenimiento preventivo que genera un servicio de calidad.

Como compañía de distribución eléctrica, contamos con las infraestructuras más grandes del país. Esto nos ha llevado a lo largo de los años, a implementar y desarrollar un plan de mantenimiento preventivo y predictivo que se ejecuta a través de nuestras cuadrillas, y que conlleva periódicas inspecciones de verificación, con el fin garantizar el óptimo funcionamiento del _servicio que brindamos.



Innovando en la experiencia del cliente.

En el centro de la estrategia y las operaciones compañía, se encuentran sus más de 600 mil clientes a nivel nacional, compromiso que se refleja con la implementación de un nuevo modelo de oficinas, que se centra en brindarle una experiencia más personalizada y cercana a todos nuestros clientes, a través de la mejora en los tiempos de respuesta y en la calidad de la atención a sus consultas y necesidades.

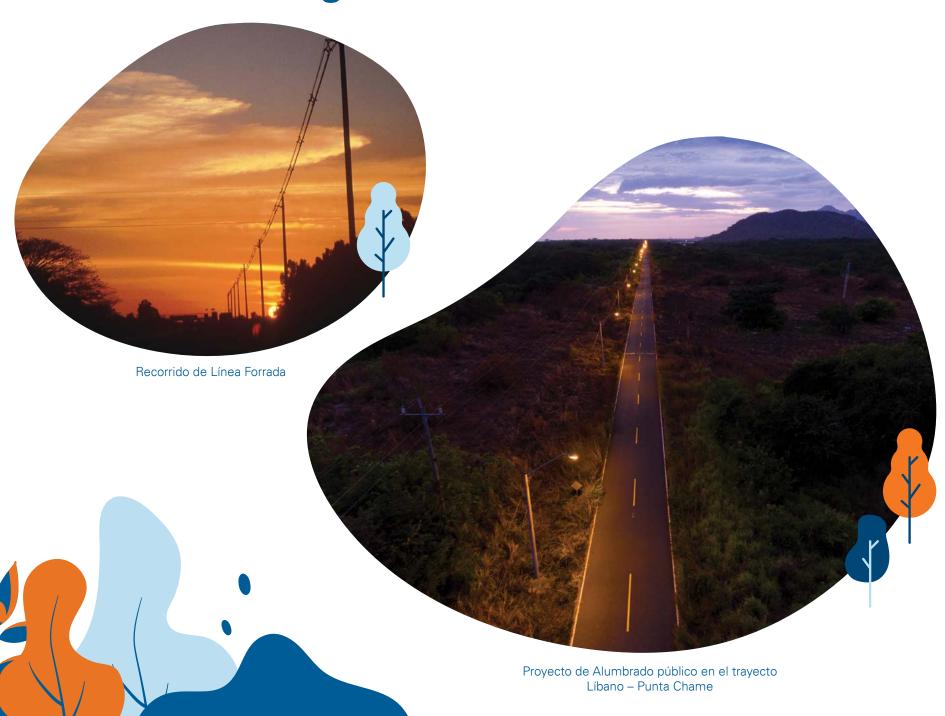


Oportunidades sostenibles con Energía del sabor.

Teniendo como enfoque principal la educación, la inclusión, y el acceso a oportunidades a largo plazo para los jóvenes en riesgo social, surge el programa Energía del Sabor, **una iniciativa que se** lleva a cabo en alianza con la Fundación JUPÁ para formar estudiantes en oficios relacionados a la gastronomía, y que esta profesión les genere un empleo digno y genuino, que les permita obtener una mejor calidad de vida.



20 Años en Imágenes











Iluminación Monumental – Instituto Nacional de Panamá



La Yeguada, provincia de Veraguas



Mantenimiento a Sub Estación Las Tablas, Provincia de Los Santos



Iluminación Vía Puente de las Américas – Arraiján





Entrega de Beca de Día Solidario



Inauguración Oficina de Atención al Cliente Vía España



Inauguración Subestación San Cristobal, Chiriquí







Subestación Santiago, Provincia de Veraguas



Siembra de plantones parte del Plan de Reforestación



Subestación El Higo en San Carlos



Subestación Centro Bancario





Proyecto de Iluminación Monumental "Iluminación de la Catedral de Chitré"



Instalación del transformador de distribución más grande de Panamá, ubicado en la SE Burunga, Panamá Oeste.







20 Años en Cifras

Más de

180
estudiantes han sido beneficiarios del programa Día Solidario.

260 hijos de colaboradores se han capacitado gracias a nuestros programas de becas.

Más de
90 personas
entre estudiantes e ingenieros
han sido entrenados en nuestro
Centro de Formación de Aguadulce.

781 MVA es la potencia instalada a nivel nacional.

50%
ha aumentado
la potencia.

8 sub estaciones
han sido construidas
duplicando la capacidad.

2,328 colaborador

colaboradores han sido capacitados mediante nuestros programas de formación en estos 20 años.

2,630 colaboradores han sido parte de la familia Naturgy en estos 20 años.

104 proveedores se han beneficado del programa de formación Valor para Proveedores.

Más de

220,000

luminarias han sido instaladas.



Más de **U** comunidades beneficiadas por nuestro proyecto de electrificación rural.

50% del equipo directivo son mujeres.

Más de 600 mil clientes a nivel nacional.



Hemos manejado de manera responsable aproximadamente

1990 toneladas de residuos peligrosos.

Hemos manejado de manera responsable aproximadamente

600 toneladas de residuos no peligrosos.

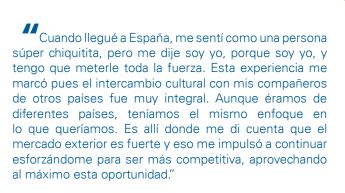
Hemos reducido los accidentes laborales en

Regreso al índice





Historias de Éxito que Impactan las Nuevas Generaciones



IAN LARA

BENEFICIARIA DE FORMACIÓN PARA LIDERAR (2015)

















Cuando me enteré que lan había sido

seleccionada, la noticia me tomó por sorpresa

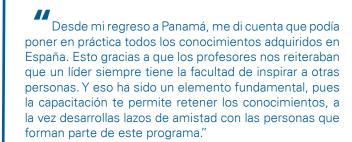
y me llenó de mucha felicidad. Es por ello, que aseguro que esta iniciativa es una excelente

manera en la que se desarrolla y fortalecen los

conocimientos de los jóvenes".

Y PADRE DE IAN LARA

COLABORADOR DE SERVICIO AL CLIENTE



BENEFICIARIA DE FORMACIÓN PARA LIDERAR (2015)



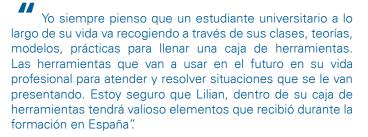












NICANOR AYALA

COLABORADOR DE REGULACIÓN Y TARIFAS Y PADRE DE LILIAN AYALA























Siento que la formación recibida me ayudó mucho, pues antes no creía en mí y mis capacidades, pero dentro de lo que aprendí, pude entender cómo hacerlo, al igual que cómo desarrollarlas, implementando cada uno de los conocimientos adquiridos. Ahora sé cómo comunicarme mejor con los demás y hasta liderar dentro de un grupo determinado. El haber sido considerado, me llena de agradecimiento, pues el programa me ha ayudado en mi carrera, y nunca lo voy a olvidar."

AZAEL ÁBREGO

BENEFICIARIO DE FORMACIÓN PARA LIDERAR (2017)



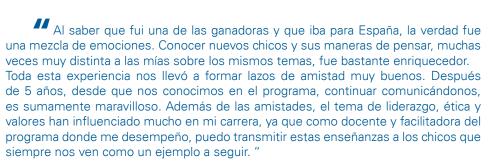
Formación para Liderar es una oportunidad que la empresa le brinda a nuestros hijos para enriquecer su formación profesional. El que la compañía haya tomado en consideración a los familiares de sus colaboradores, me hace sentir muy orgullosa de formar parte de Naturgy."

MARVINA ÁBREGO

COLABORADORA DE SERVICIO AL CLIENTE Y MADRE DE AZAEL ÁBREGO BENEFICIARIO DE FORMACIÓN PARA LIDERAR







BENEFICIARIA DE FORMACIÓN PARA LIDERAR (2012)







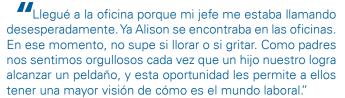


Llegar a España fue un momento mágico. Siempre había sido un sueño ir a Europa, y cuando llegué recuerdo haber pensado ¡wao!, lo logré. Recibí excelentes formaciones sobre liderazgo, ética, valores y muchos temas que a mí en lo personal me ayudarán mucho en el ámbito laboral. La metodología de las clases es bastante dinámica y divertida, por ello sé que profesionalmente puedo aplicar todos los conocimientos que aprendí en los talleres de liderazgo. Además, gracias a esta experiencia las personas que conocí y con las que conviví, ahora son una red de contactos internacional que me queda por el resto de mi vida."

ALISON MARTÍNEZ

BENEFICIARIA DE FORMACIÓN PARA LIDERAR (2017)





SAYONARA CORREA

ASISTENTE DEL DIRECTOR DE PERSONAS, ORGANIZACIÓN Y CULTURA, Y MADRE DE ALISON MARTÍNEZ, BENEFICIARIA DE FORMACIÓN PARA LIDERAR.

















PORFIRIO SÁNCHEZ

Beneficiario Día Solidario

Soy del interior del país y crecí en una zona costera donde tuve el privilegio de ver los grandes barcos pasar por la bahía. De ahí surgió mi sueño de algún día navegar en una de esas grandes y admirables embarcaciones. Sueño que he cumplido gracias al programa Día Solidario.

Cuando me enteré que iba a ser beneficiario del programa Día Solidario me encontraba en clases de Ciencias Naturales cursando 4º año de secundaria. Fue gracias a mi desempeño escolar que fui uno de los seleccionados para la beca.

Este programa me brindó todas las herramientas que necesité durante el transcurso de mi carrera para poder alcanzar mi meta y sueño: graduarme de Ingeniería Náutica Naval.

Para mí, Día Solidario significa FAMILIA, pues además del apoyo económico que me brindaron, las personas que ejecutan este proyecto en Naturgy siempre estuvieron conmigo y me apoyaron.

A través de Día Solidario he vivido grandes experiencias al visitar casi todos los continentes, ¡Hasta fui a China! Sin embargo hay algo que ha sido muy difícil, y es estar lejos de mi familia, pero sé que todo mi esfuerzo nos ha beneficiado, pues mi vida, la de mi familia y la de mis hermanos ha cambiado para bien en todos los aspectos gracias al programa.

Es por ello que siempre estaré agradecido con todos esos colaboradores que brindaron su granito de arena, para que jóvenes como yo y otros estudiantes, pudiéramos tener esa oportunidad de cumplir nuestros sueños."





BOLIVAR SANTANA

Eficiencia Energética

Yo venía de la Oficina de Electrificación Rural (OER) cuando entré a Unión Fenosa hace 18 años, y puedo decir que hay personas con las que he trabajado por casi dos décadas, como el Ingeniero Ricardo Barranco, la Ingeniera Ileana de Peregrina y la Ingeniera Miriam Guerra.

Para mí estos 18 años han sido de grandes experiencias, pues desde que llegué a la empresa en el año 2000, he estado relacionado con muchos proyectos y procesos que han marcado el desarrollo de la empresa desde su establecimiento en el país.

Mi experiencia dentro de la empresa ha sido demasiado gratificante, pues todas las rotaciones por las diferentes áreas me confirmaron una teoría que me enseñaron en un viaje a España: uno no necesariamente va a ser jefe, sino que va a estar dónde la empresa necesite nuestro talento y

Con la apertura en Panamá de la línea de negocios del grupo Naturgy, enfocada a soluciones energéticas eficientes, en 2014 asumí la responsabilidad del área de soluciones energéticas y este tema siempre me ha apasionado y le agradezco a la empresa por permitirme ser su portavoz tanto en medios de comunicación como en gremios empresariales y ante la sociedad en general."









HIPÓLITO TORRES

Cuidemos la Experiencia

Cuando me llaman hace más de dos años para participar del programa "Cuidemos la experiencia", tenía temor porque tenía que hablar frente a mis compañeros, pero la compañía nos enseñó cómo debíamos desenvolvernos. A mi me ayudó mucho porque no podía hablar en público. Siempre le digo a los compañeros que si los llaman en el futuro que lo acepten.

Lo bueno es lo que yo también he aprendido del programa. Por mi trayectoria, tengo esa experiencia de lo bueno, lo malo, lo difícil y lo fácil del trabajo. Lo importante es aprender cómo transmitimos este conocimiento a otros.

En mi época el conocimiento se adquiría de los trabajadores más viejos. Si yo no le paso todo lo que yo aprendí al compañero que se queda, puedo afectar al cliente y a la empresa.

Tenemos que pensar en el otro, es un trabajo público al servicio de los ciudadanos.

Este programa nos permite transmitir aspectos que parecen no tener valor, pero que sí lo tienen. Nosotros ayudamos a los más jóvenes a hacer un mejor trabajo. Sobre todo, el tema de seguridad y salud, que siempre debemos contemplar antes de trabajar.

Lo que más me gusta de Naturgy es la manera en que se organizan. Es una organización que mira todo, desde el principio desde el final. No se queda nada por fuera de la ficha técnica, es decir la empresa sabe todo lo que tiene en el campo.

El programa es beneficioso para todos. Nos da la oportunidad de transmitir lo que aprendemos, siempre pensando en el beneficio del cliente y del tiempo de respuesta que le debemos brindar."





JOSÉ BARAHONA (COR)

Cuando se dieron los cambios en la ley que promovía la privatización del IRHE, se proyectaba que se crearan las 3 empresas de distribución eléctrica: EDECHI, EDEMET y lo que hoy es ENSA. Para esto, había que partir físicamente las líneas, hacer una separación de clientes y establecer una frontera entre las empresas.

En ese momento, el sr. Felix Navarro quien era Director Nacional de Distribución, confió en mi y me encargó la misión de separar las fronteras para que estuvieran equiparadas las empresas. Con esa misión salí a la calle a hacer consultas con las personas que manejaban clientes y evaluar en detalle lo que había que hacer para que fuera factible la división.

Con este proyecto yo siento que entré a la historia. No sé si habrá quedado escrito, pero me siento orgulloso de haber tenido una participación tan importante en eso, pues es un proyecto a nivel país. En el 2006 cuando paso como Jefe de mantenimiento de la parte centralizada, era el responsable de decidir cómo se ejecutaba el alto presupuesto que la empresa destinaba para el mantenimiento, y en ese momento realicé que, sin la llegada de la compañía a Panamá, no hubiera sido posible mantener el ritmo de crecimiento que requería el sector energético de nuestro país.

El legado más importante que Naturgy le ha dejado a Panamá en estos 20 años, es la innovación tecnológica que ha permitiendo tener un desarrollo en la industria eléctrica acorde al desarrollo del país. Esto también le ha permitido a Panamá el desarrollo de la industria y los comercios, porque hay alta confiabilidad en el suministro eléctrico, dándole a los inversionistas la seguridad del suministro en todo momento.

Me siento agradecido con la compañía porque me ha permitido realizarme como ingeniero. Mi mayor satisfacción es no estar preocupado por no poder atender nuestra red. Es una gran tranquilidad que realmente permite el desarrollo de un país. Que la energía no sea un problema."



ROSALÍA SAMUDIO

Servicio al Cliente, EDECHI

Entré a la compañía hace 20 años, exactamente el 1ro de noviembre de 1998 como Analista de facturación al cliente. Luego me muevo de posición a Gestor de procesos, para migrar del sistema del IRHE al sistema de GNF. Para la migración, había que actualizar lo que había antes que era manual, y pasarlo a un sistema digitalizado que abarcaba desde la lectura hasta el cobro. Con este cambio, a nivel de la compañía teníamos acceso a la información de manera digital, lo que nos permitió darle al cliente una entrega más rápida de información y una atención más personalizada.

Desde el 2009 hasta la actualidad, estoy a cargo de la atención personalizada de los grandes clientes de Chiriquí y Bocas del Toro.

Gracias a nuestros sistemas y la atención que brindamos, los clientes tienen la posibilidad de tener acceso a información clara y veraz, que nos permite darles una explicación transparente y trabajar con responsabilidad. Personalmente, mi mayor logro es que ningún cliente se vaya mal atendido. Trabajamos con entusiasmo, buena actitud y en equipo, porque nuestro foco es atender bien a nuestros clientes y buscar todas las oportunidades para

Tenemos principios bien puntualizados para la experiencia del cliente, donde está muy claro cómo nos deben ver nuestros clientes y cómo debemos atenderlos. Esa cercanía y empatía, es nuestro día a día. Como empresa de

Ha habido grandes avances en atención de cliente en toda la compañía. Una de las razones por las que sigo trabajando aquí es por el foco que tienen en el cliente, en el colaborador y la innovación tecnológica. Yo me siento sumamente contenta, por la relación de confianza que tengo con mis clientes y por que Servicio al cliente es un mundo aparte,











Gestión Responsable de Nuestro Negocio en Panamá y el Mundo

El enfoque prioritario de la compañía desde sus inicios y desde su llegada a Panamá hace 20 años, ha sido qarantizar en todo momento una gestión responsable del negocio en todos los ámbitos de actuación, bajo las mejores y más sanas prácticas a nivel global.

De esta manera, la estrategia de negocio en el sector energético y de gas, así como la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa, se han enfocado en todo momento en el crecimiento y desarrollo sostenible de los países donde operamos y en las comunidades con las que nos relacionamos, apoyando así la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

























Regreso al índice

Medio Ambiente

NUESTRA VISIÓN

El posicionamiento medioambiental de **Naturgy** refleja su visión y misión como compañía, haciendo énfasis en la necesidad de proporcionar productos y servicios que sean respetuosos con el medio ambiente, así como de contribuir de forma positiva a la sociedad, actuando con un compromiso de ciudadanía global.







01.

Contribuir al desarrollo sostenible mediante la eco eficiencia, el uso racional de los recursos naturales y energéticos, la minimización del impacto ambiental, el fomento de la innovación y el uso de las mejores tecnologías y procesos disponibles.

02.

Contribuir a la
mitigación y adaptación
al cambio climático, a través
de energías bajas en carbono
y renovables, la promoción del
ahorro y la eficiencia energética, la
aplicación de nuevas tecnologías y
la captura del carbono.

03.

Integrar criterios
ambientales en los procesos
de negocio, en los nuevos
proyectos, actividades,
productos y servicios, así como
en la selección y evaluación de
proveedores.

04.

Minimizar los

efectos adversos sobre los ecosistemas y fomentar la conservación de la biodiversidad. 05.

Fomentar el uso eficiente y responsable del agua, estableciendo actividades encaminadas al mayor conocimiento de este recurso y a la mejora de su gestión.

06.

Garantizar la prevención de la contaminación mediante la mejora continua, el empleo de las mejores prácticas disponibles, al análisis, control y minimización de los riesgos ambientales.





Regreso

Disminución de los Riesgos Ambientales

Desde el nacimiento de la compañía en Panamá, han sido enormes los avances en materia de evaluación de riesgos ambientales, el cual se enfoca en la sostenibilidad ambiental del negocio.

Programa efectivo en el

manejo de transformadores

(pruebas, etiquetado, contaminación cruzada, disposición de los residuos).



Programa efectivo de manejo de aceites: fluidos dieléctricos, combustibles y aceites lubricantes.



Manejo de combustibles en las plantas generadoras (suministro, almacenamiento, distribución interna y control).



Programas de mantenimiento de vehículos, siguiendo los aspectos ambientales que le aplican.

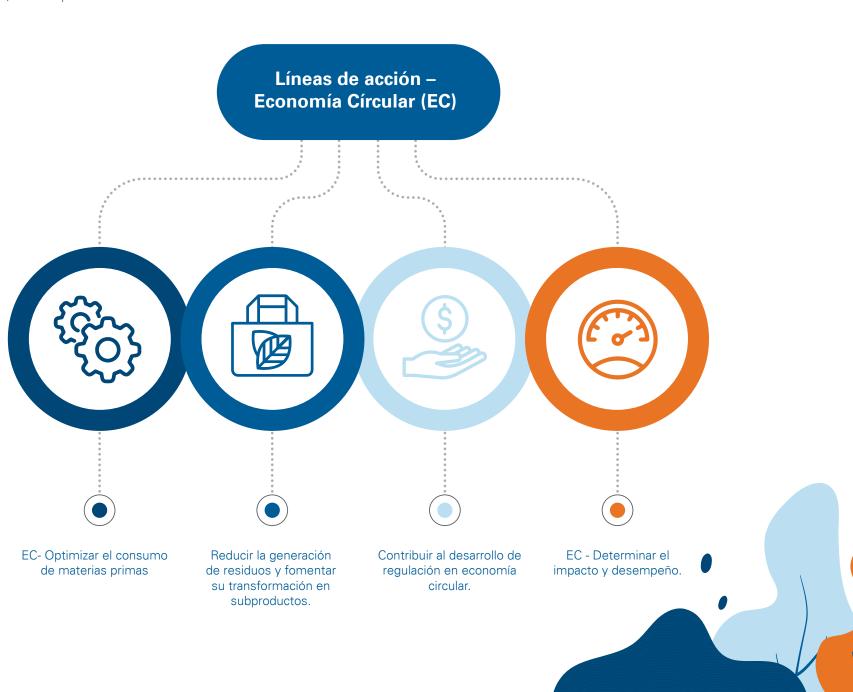


Certificación en Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo a los estándares de la ISO 14001, acompañado de programas de formación y auditorías.



Recirculación de Recursos

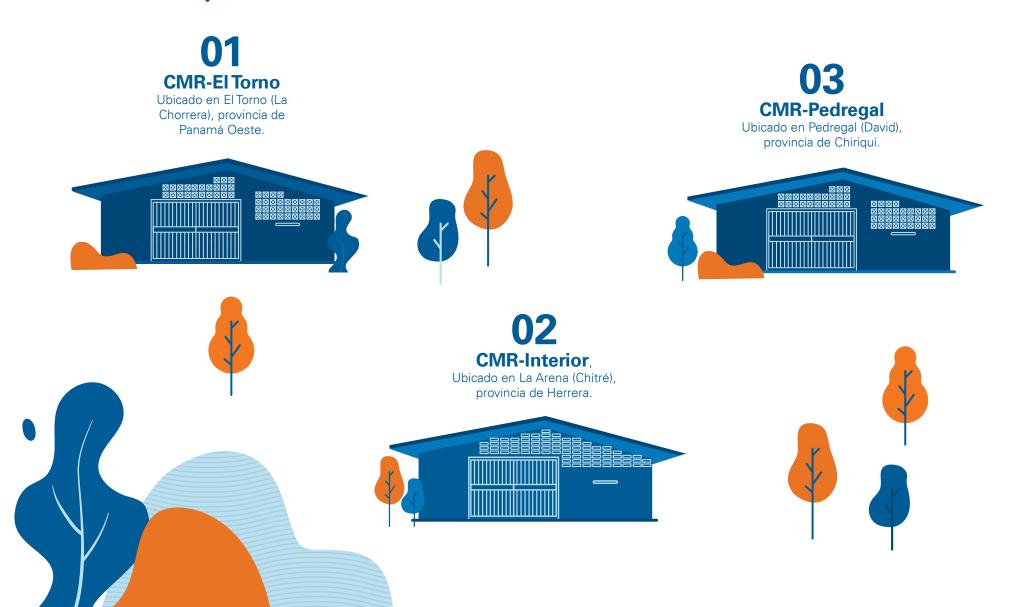
La visión estratégica de la empresa es optimizar el consumo y la economía circular, es decir potencia la recirculación de recursos.



Centro de Manejo Residuos

En el año 2000, 2 años después de haber nacido en aquel entonces Unión Fenosa en Panamá, surge la necesidad de crear un centro o lugar de acopio para el manejo responsable de residuos de la compañía. Así, surgen los primeros Centros de Manejo de residuos definidos como una instalación debidamente acondicionada para el manejo y depósito provisional de determinados residuos que por motivos operativos es conveniente gestionar de forma conjunta hasta su adecuada disposición final, con el objetivo de proteger al medio ambiente y prevenir la contaminación.

Centros de Manejo de Residuos a nivel nacional:





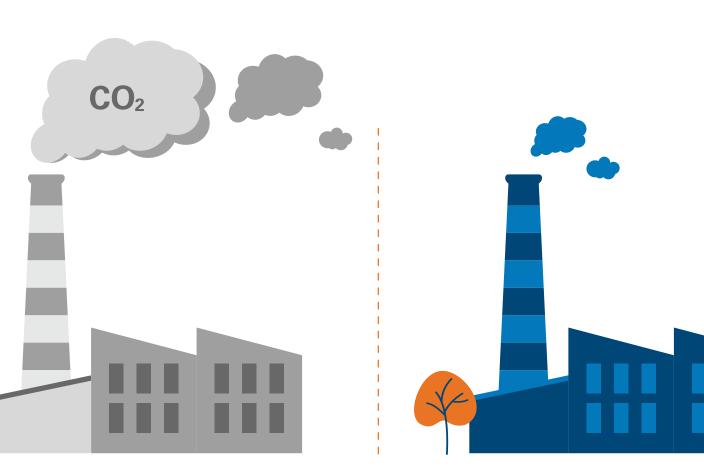
Reducción de Emisiones

Las líneas de acción de Naturgy siempre han estado encaminadas a:

Reducir las emisiones con nuestras operaciones.

Disminuir las emisiones mediante eficiencia energética.

Desarrollar servicios y productos sostenibles. Determinar el impacto y desempeño.



Por este compromiso la compañía se asegura de mantener instalaciones, flota vehicular y ofrecer productos y servicios de mayor eficiencia, y tener un impacto positivo directo en la constante reducción de emisiones de Dióxido de Carbono (CO₂) y Hexafluoruro de azufre (SF₆).

Biodiversidad

La compañía está enfocada a nivel global en minimizar los posibles impactos que el negocio pueda tener sobre los ecosistemas e impulsar el capital natural. En el transcurso de estos 20 años, la compañía ha fortalecido su estrategia de biodiversidad mediante la ejecución de su programa de Reforestación logrando la siembra de más de 80,000 árboles a nivel nacional.



- 4 Parque Natural Altos de Campana
- 5 Parque Nacional Camino de Cruces
- 6 Cerro Guacamaya
- Cerro Canajagua
- 8 Cerro La Cruz en el Valle de Antón
- Tomas de agua en Caldera
- 10 Cuencas de Natá y Ola

- Convenio con La Asociación Nacional para la Conservación de la Naturaleza (ANCON) – Alianza por el millón.
- Acuerdo con el Instituto Smithsonian de Investigaciones Tropicales para el desarrollo de proyectos de investigación de tres especies en peligro que conviven en el humedal de importancia internacional San San Pond Sak en la provincia de Bocas del Toro: el jaguar (Phanthera onca), el manatí antillano (Trichechus manatus) y la tortuga baula (Dermochelys coriácea), esta última en peligro crítico.





El equipo de voluntarios ha desarrollado actividades para proteger los ecosistemas a nivel nacional como:

- Limpieza de playa (recolección de desechos en aproximadamente 2 km de playa o sitios de anidación de tortugas). La Playa se nombra San San Pond Sack, se recolectaron 10 bolsas de basura (botellas plásticas, restos de hilo el cual es utilizado en la actividad bananera, latas, bolsas plásticas, etc.), cada una con un peso aproximado de 7.0 kg
- Patrullaje nocturno.
- Liberación de aproximadamente 100 tortuguitas.



Eficiencia Energética

El uso responsable y eficiente de la energía ha sido parte de la estrategia de la compañía desde sus inicios en Panamá hace 20 años. Ser eficiente consiste en la máxima utilidad de la energía, que permite un uso óptimo de los recursos aún satisfaciendo nuestras necesidades. Por esta razón la compañía no solo mantiene altos estándares en sus instalaciones propias a nivel nacional, sino que adicional promueve en la comunidad el uso responsable de la energía, pues representa un ahorro económico para cada uno de los clientes y al mismo tiempo permite un desarrollo sostenible para todos.

Naturgy en tu escuela

Durante más de 6 años este programa ha tenido como propósito crear conciencia sobre el uso adecuado de la energía, mediante juegos y actividades lúdicas, en estudiantes de primaria entre 8 y 12 años, en escuelas a lo largo de la zona de concesión a nivel nacional, logrando sensibilizar a más de 10 mil niños desde el año 2012.

como motor de cambio en su círculo de amigos y familiares, capaces de promover desde temprana edad las mejores prácticas en el uso de la energía, contribuyendo a la sostenibilidad y preservación del medio ambiente.





Soluciones Energéticas Eficientes

En 2012, Naturgy incursiona al mercado panameño su línea de negocios especializada en la atención de las necesidades de eficiencia de los clientes, que mediante la asesoría y acompañamiento de expertos, tienen la posibilidad de optimizar los recursos energéticos mediante el uso de equipos de tecnología más eficientes.

A su vez esto permite una optimización de la productividad y funcionamiento de los equipos de iluminación y enfriamiento, y la disminución de las emisiones de CO2 al medio ambiente, y del consumo total de energía.



Educación

El acceso a educación de calidad es uno de los principales áreas de acción de la compañía en todos los países donde opera, pues la entiende como uno de los pilares fundamentales para el desarrollo y crecimiento sostenible de un país.

En Panamá, es mediante sus programas:



Día Solidario

Programa que **beca a estudiantes** de educación secundaria y universitaria provenientes de áreas de escasos recursos.



Formación para Liderar

Programa que le brinda una **experiencia internacional** de formación complementaria en habilidades para la vida a hijos de los colaboradores, en la Universidad Corporativa de la compañía en España.



Energía del sabor

Programa que permite que jóvenes tengan acceso a educación terciaria en oficios relacionados a la gastronomía, para garantizarles un trabajo digno y sostenible en el futuro.

De esta manera, **cientos de niños y jóvenes** provenientes de toda la zona de concesión de la compañía, **tienen la posibilidad de acceder a educación primaria, secundaria, universitaria** y de liderazgo de calidad, que les permita ampliar sus oportunidades de un trabajo seguro y sostenible, beneficiándose no solo a ellos, sino también a su familia y el país.



Gobierno, Ética, Transparencia e Integridad

Desde el inicio de sus operaciones en Panamá, la compañía ha estado comprometida con actuar siempre de acuerdo a la regulación, legislación y normativa vigente, mostrando un profundo respeto por las normas locales e internacionales, implementando los más altos estándares éticos de actuación. Así ha quedado demostrado en el estricto cumplimiento de su código ético interno que vela por el debido respeto y cumplimiento de los derechos humanos y las libertades, en todas sus operaciones a nivel nacional y a lo largo de su cadena de valor en sus grupos de interés.

Pautas de conducta:



Respeto a la legalidad, derechos humanos y a los valores éticos



Respeto a las personas



Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades



Uso y protección de los activos



Corrupción y soborno



Pagos irregulares y blanqueo de capitales



Cooperación y dedicación



Seguridad y salud en el trabajo



Imagen y reputación corporativa



Lealtad a la empresa y conflicto de intereses



Tratamiento de la información y del conocimiento

Relaciones con los clientes



Relaciones con empresas colaboradoras y proveedores



Respeto al medio ambiente



Relaciones con los accionistas

Seguridad y Salud en el Trabajo

En el centro de la estrategia de negocio de Naturgy a nivel global, se ha encontrado siempre como tema prioritario: La Seguridad y Salud en el trabajo.

Desde su llegada hace 20 años, la compañía ha integrado a colaboradores propios, proveedores y al equipo de las empresas colaboradoras, en actividades como capacitaciones, conferencias, competencias y reconocimientos para transmitir el importante rol que tienen ellos como primer frente de prevención y como multiplicadores de las buenas prácticas.

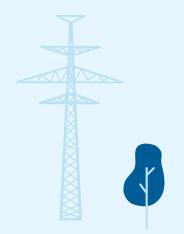
La seguridad y salud busca no solo cumplir con la ley y erradicar los accidentes en el trabajo, sino crear ambientes y condiciones laborales libres de enfermedades relacionadas al trabajo, con el propósito de cuidar el bienestar y la integridad del capital humano de todas las áreas y a todos los niveles de la compañía.







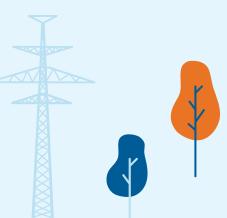
Nuestros Compromisos con el Futuro



En nuestro plan estratégico

del sector energético.

Donde priorizamos la **disminución de la emisión** de gases de efecto invernadero, y un incremento del papel que juegan las energías renovables.





La evolución ha sido un rasgo característico de nuestra compañía en Panamá,

donde nuestras operaciones han estado en constante transformación y crecimiento desde 1998.

Este aspecto se mantiene en nuestro modelo para el futuro, donde nuestra visión es ser cada día una compañía más simple, más digital, más ágil, siempre centrada en el cliente.





Estos aspectos, sumado al foco en la eficiencia energética

y al uso de la información para una gestión más eficiente del negocio, es lo que lleva a nuestra compañía a transformarse de Gas Natural Fenosa a Naturgy, desde junio de este año.





Como compañía seguiremos comprometidos en acompañar el desarrollo

del sector energético en Panamá.

Supliendo la creciente demanda que piden nuestros clientes con soluciones innovadoras y el desarrollo e implementación de nuevas tecnologías.





Con miras al futuro, nos proponemos buscar nuevas soluciones para la industria.

Brindando más empoderamiento a nuestras unidades de negocio para que puedan generar mayor valor de manera más rápida y eficiente.





Entre ellas se encuentran:

01. La introducción de las modernas subestaciones blindadas.

02. El Soterramiento de cables.

03. Nuestro Centro de Operaciones de la Red.

04. Nuestro ambicioso plan de mantenimiento preventivo y predictivo en toda nuestra zona de concesión.





Nuestros Compromisos con el Futuro







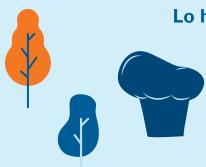
Hemos tomado la decisión de llevar nuestro compromiso y

estrategia ambiental

a un siguiente nivel, permitiéndonos ser referentes en la gestión del negocio de electricidad y gas, asegurando **reducir los posibles impactos** que tenga nuestra operación en el país.







Lo hemos logrado con nuestros programas:

Día Solidario Formación para Liderar Energía del sabor

que han dejado una huella importante en cada uno de los jóvenes beneficiados.





Queremos agradecerle a Panamá por la confianza depositada estos

20 años.





Este compromiso se realizará con nuestros programas que permiten que **cientos de jóvenes**, a nivel nacional, tengan **acceso a educación de calidad** y formación profesional.

Permitiéndoles tener la posibilidad de un

trabajo digno y un futuro sostenible.





A cambio de esta incalculable confianza, nos comprometemos a tener una **visión positiva del futuro** que nos permita continuar haciendo la diferencia en la calidad de vida en los más de

650 mil clientes

a nivel nacional, con acciones tangibles que tengan un impacto sostenible en desarrollo y el futuro de miles de familias.



