



gasNatural
fenosa

Informe Anual 2016

ÍNDICE

Carta del Presidente	3
Junta Directiva de las Empresas	5
Informe Anual Edemet - Edechi	7
Entorno Internacional	8
Entorno Nacional	8
Análisis de Resultados Edemet - Edechi	9
Gestión de Negocio	12
Planificación de Ingresos y Regulación	14
Servicio al Cliente	17
Comercial Electricidad	20
Operaciones Electricidad	25
Gestion de Red Electricidad	32
Políticas Corporativas	37
Recursos Humanos	38
Comunicación	49
Servicios Jurídicos	57
Sistemas de Información	60
Compras, Prevención y Servicios Generales	66
Informe Anual Esepsa	77
Mercado Mayorista de Electricidad y Regulatorio	78
Actividades de Mantenimiento	79
Explotación de las Centrales	80
Inversiones y Mejoras	81
Proyecto Compromiso con la Seguridad y la Salud	82
Informe Anual de Responsabilidad Social	85
Estados Financieros Auditados	92
EDEMET (PDF)	
EDECHI (PDF)	
ESEPSA (PDF)	

Carta del Presidente



Estimados señores y señoras accionistas de Gas Natural Fenosa, Panamá:

En el marco de un periodo de especial influencia geopolítica y económica para Latinoamérica y, en especial para Panamá, deseamos presentarles los resultados de la EDEMET, EDECHI y ESEPSA, para el año 2016. Este, ha sido un año de grandes retos y ostensibles éxitos en la mejora de la calidad y confiabilidad del servicio de distribución de energía eléctrica, de cara a los entes reguladores y a normas de calidad de servicio, cada vez más estrictas y exigentes.

El 2016, fue un año especialmente provechoso para la gestión del talento humano de nuestras compañías, en el que privilegiamos la experiencia y el conocimiento de nuestros equipos, para acompañar y fortalecer a las nuevas generaciones de profesionales que serán los encargados de liderar el futuro de las empresas energéticas a nivel nacional y también a nivel regional.

Panamá, tiene la posición y está en el momento de situarse, de forma estelar, en un punto estratégico del comercio mundial, pero este norte también cultivar, de forma ingente, la investigación científica y el uso de la tecnología. En este contexto, Gas Natural Fenosa en Panamá, para el año 2016 convino en mantener la seguridad operativa combinada con una apuesta por la eficiencia de las instalaciones eléctricas, modeladas bajo los más altos y modernos estándares de la industria a nivel internacional. Prueba de ello son las nuevas subestaciones eléctricas construidas a los largo y ancho de nuestras zonas de concesión que, son la demostración fehaciente que la mezcla entre el know

how de un partner de clase mundial, como lo es Gas Natural Fenosa, con la excelencia del profesionalismo local, son la chispa ideal para impulsar el crecimiento y desarrollo de nuestra sociedad.

Como podrán concluir de los resultados que ahora compartimos y siempre bajo nuestro compromiso con la seguridad, la salud y el respeto a la vida y al medio ambiente, EDEMET, EDECHI y ESEPSA, empresas panameñas, para el año 2016 han alcanzado sus metas y se preparan para superar con creces los planes de inversión y mejoras en la eficiencia operativa y económica trazados para el año 2017, a fin de garantizar un retorno razonable para nuestros accionistas y una cobertura al 100% de todos los clientes y usuarios que coadyuve a que Panamá tenga una mejor calidad de vida y un futuro promisorio para todos sus ciudadanos.

Ricardo Barranco Pérez

Regional Manager



Junta Directiva

EDEMET- EDECHI:

Directivos

Sergio Aranda
Juan Raúl Humbert
Mario Rojas
Carlos Miravent
Pedro Ruiz

Dignatarios de EDEMET y EDECHI:

Ricardo Barranco - *Presidente*
Sergio Aranda - *Vicepresidente*
Diego Grimaldos - *Tesorero*
Cinthya Camargo - *Secretaria*

ESEPSA:

Directivos

Francisco Bustío
Miguel Morato
María Eugenia Fort
Rafael Stanziola
Virgilio Sosa

Dignatarios de ESEPSA:

Ricardo Barranco - *Presidente*
María Eugenia Fort - *Vicepresidente*
Diego Grimaldos - *Tesorero*
Mark Hanson - *Vocal*
Manuel Menéndez - *Vocal*
Cinthya Camargo - *Secretaria*





Informe Anual Integrado 2016

Informe Anual Edemet-Edechi

Información Económico-Financiero 8

Entorno Internacional 8

Entorno Nacional 8

Análisis de Resultados Edemet-Edechi 9

Entorno Internacional

Es tan evidente el cambio económico en el panorama mundial que las entidades multilaterales, tales como el Fondo Monetario Internacional publicó el documento de Perspectiva de la economía mundial (Informe WEO), tras el moderado resultado de 2016, las proyecciones apuntan a un repunte de la actividad económica en 2017 y 2018, especialmente en las economías de mercados emergentes y en desarrollo. Sin embargo, existe una amplia dispersión de posibles desenlaces entornos a las proyecciones, dada la incertidumbre que rodea a la orientación de las políticas del gobierno estadounidense entrante y su ramificaciones internacionales.

En las economías avanzadas, Estados Unidos registró un continuo crecimiento con solidez y cerca del pleno empleo, gracias a la fuerte demanda privada y condiciones financieras que sentaron las bases para la normalización de su política monetaria y estímulo fiscal a corto plazo. Las cifras preliminares del crecimiento durante el tercer trimestre de 2016 fueron algo más alentadoras de lo previsto que algunas de las grandes economías de Europa.

En la zona del euro, se habla de un crecimiento más moderado que en Estados Unidos y que será muy similar al registrado en 2016 (1.6%). Los mayores costes energéticos y la incertidumbre en torno al impacto del BREXIT deberían verse compensado en gran medida por los vientos que soplan en gran medida por los vientos del Atlántico. "La zona euro seguirá consolidando su crecimiento a lo largo del año, aunque cederá alguna décimas respecto al año anterior resultado de la ralentización de sus socio comercial

británico. Sin embargo, estimamos que el consumo privado y la inversión seguirán creciendo a tasas suficientes para asegurar crecimiento trimestrales del 0.5%," según Santander Asset Management.

Japón, la tercera economía más grande del mundo, está muy expuesto a la situación económica mundial debido a su fuerte dependencia en las exportaciones. La economía ha experimentado recientes episodios de recesión debido a la desaceleración económica mundial. Los desastres naturales que agravaron esta tendencia recesiva.

Según el FMI (Informe WEO), el panorama de las economías de mercados emergentes y en desarrollo (EMED) sigue siendo mucho más diversos. La tasa de crecimiento de China superó ligeramente las expectativas gracias a una ininterrumpida política de estímulo. Pero la actividad fue más débil de lo esperado en algunos países de América Latina que están atravesando una recesión, como Argentina y Brasil, así como en Turquía, cuyos ingresos de turismo sufrieron una profunda contracción. En Rusia, la actividad superó ligeramente las expectativas, gracias en parte al afianzamiento de los precios del petróleo.

En América Latina, la revisión a la baja del crecimiento refleja en gran medida una menor expectativa de recuperación a corto plazo en Argentina y Brasil tras cifras de crecimiento que defraudaron las expectativas en torno al segundo semestre de 2016, condiciones financieras más restrictivas y vientos en contra más fuertes para México debido a la incertidumbre relacionada con Estados Unidos, así como el deterioro ininterrumpido de la situación en Venezuela. (FMI Informe WEO).

Entorno Nacional

Evolución Económica Panamá.

Durante el 2016, la producción de bienes y servicios en la economía panameña, medida a través del PIB, presentó un crecimiento de 4.9%, respecto al año anterior. El PIB valorado a precios constantes de 2007 registró, según cálculos del INEC, un monto de B/.37,471.8 millones que corresponde a un incremento anual de B/.1,740.2 millones y explicado principalmente, por el comportamiento de las actividades económicas relacionadas con el sector externo. Entre éstas, se destacan: actividades financieras, turismo, y los servicios aéreos; a su vez el comercio en la Zona Libre de Colón, mostró descenso. Por su parte, las exportaciones de sandía presentaron crecimiento, no así el banano, la piña y el melón.

Panamá ha logrado mantener un crecimiento estable en los últimos 10 años gracias a que cuenta con una excelente plataforma para facilitar la inversión privada, un centro bancario regional destacado y un hub logístico en franco crecimiento. La previsión de Ministerio de Economía y Finanzas es que PIB crecerá 5.8%, proyección menor al 6.3% anunciado en diciembre de 2016. Esta estimación se ubica en el mismo rango que las del Fondo Monetario Internacional (5.8%), CEPAL (5.9%) y el Banco Mundial (5.4%). Los riesgos de crecimiento para la economía panameña se relacionan con factores externos y los avances en la transparencia tributaria y acciones de prevención de blanqueo de capitales. Se estima que República Dominicana crezca más que Panamá, y eso por su turismo y otras inversiones en el campo minero, pero no debemos dejar pasar que habrá otros

países de América Latina que crecerán y será buena noticia porque se revitalizarán las economías, y aumentarán su poder de compras que traerán beneficios a sectores como Zona Libre, Canal de Panamá y puertos.

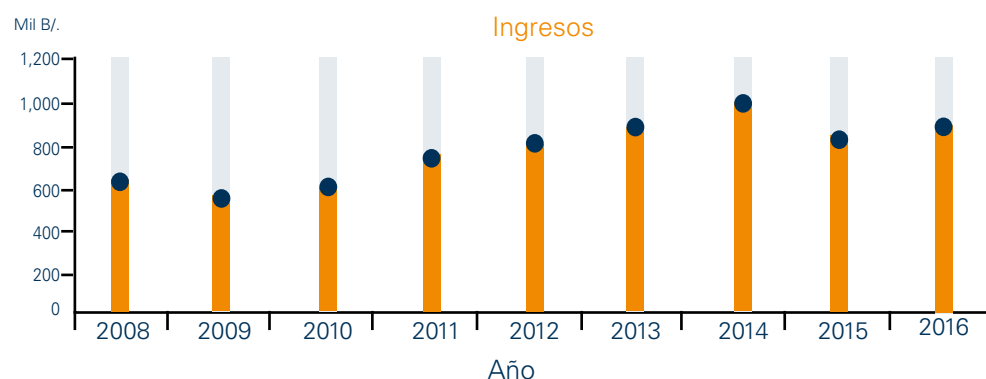
El incremento de la inflación con relación al año 2015 fue del 0.7%, además podemos resaltar los siguientes sectores, que presentan disminución: vivienda, electricidad, gas y agua -0.9%, comunicación -2.0% y prendas de vestir y calzados -0.9%. Los grupos que reflejaron aumentos fueron: en el precio de los electrodomésticos 1.2%, sector de alimentos y bebidas no alcohólicas 1.4%, bebidas alcohólicas y tabacos 3.2%, salud 2.8%, Educación 2.6%, Restaurantes y hoteles 5.5%.

Las calificadoras de riesgo internacionales dieron a Panamá el grado de inversión: Fitch Ratings, BBB Estable; Standard & Poor's, BBB Estable y Moody's, Baa2 Estable, índices que reflejan la confianza, crecimiento y solidez de la economía del país.

Análisis de Resultados Edemet - Edechi

Ingresos

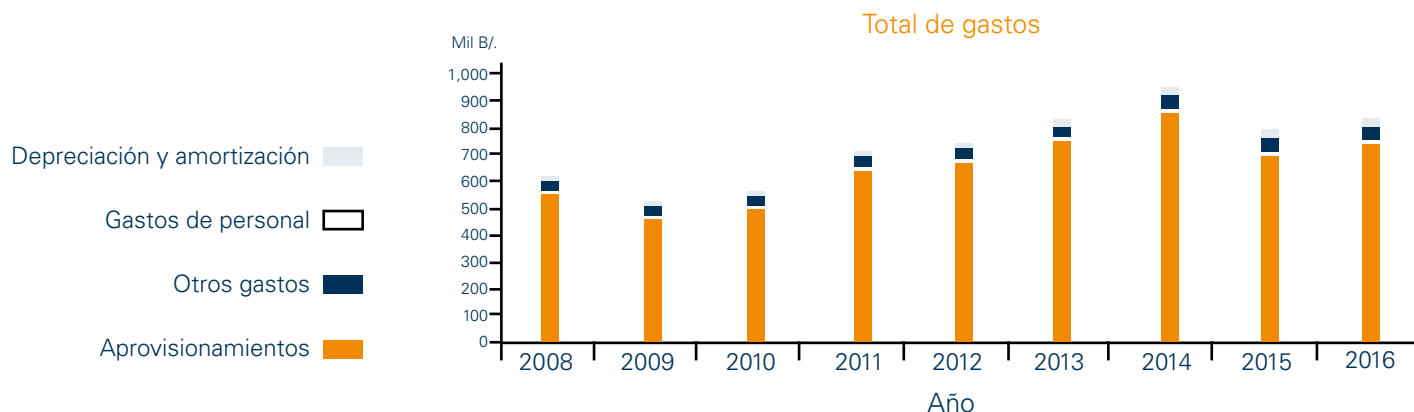
Los Ingresos agregados en el negocio de Distribución para el año 2015 fueron de B/. 839.8 millones, frente a B/. 867.0 millones del año 2016, lo que arroja un incremento del 3.2%. a pesar que el crecimiento efectivo de la demanda y de la base de clientes estuvo al orden del 3.07% y 6.4% respectivamente frente al año anterior.



Resultado de Explotación

Los gastos agregados de aprovisionamiento fueron de B/.685.9 millones, frente a B/. 660.6 del año 2015 con una incremento en el año del 3.8%, como resultado de la mayor compra de energía para satisfacer la demanda.

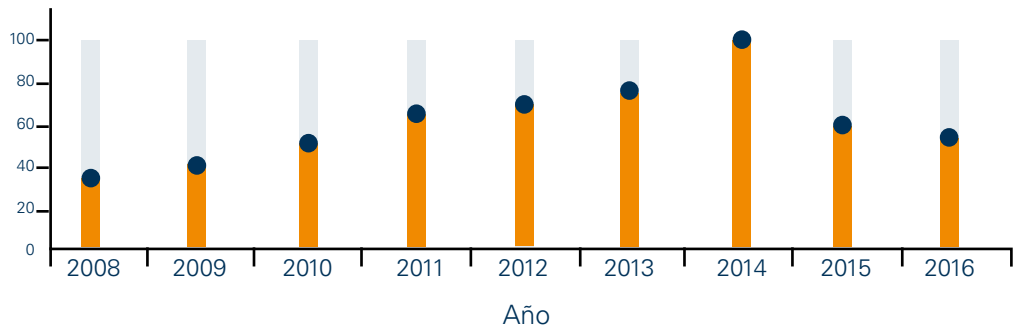
Con respecto a los gastos operativos, se ha registrado una disminución de 1.9% como resultado de una buena gestión de la actividad y operación de la empresa., pasando de B/.65.9 millones en el 2015 a B/.64.6 millones en el 2016.



Beneficio

beneficio neto de impuestos de EDEMET fue de B/. 31.6 millones y el de EDECHI de B/. 23.6 millones, que sumados ubican el beneficio neto consolidado en B/ 55.2 millones, cifra inferior al año 2015 en un 6.3%, esta reducción, se da básicamente afectando a la sociedad EDEMET a quien mediante fallo judicial se le ordeno de volver a clientes tarifas en discusión del año 2004. El gasto financiero (B/.11.2 millones) fue superior al año 2015 (B/.9.5 millones) en B/.1.7 millones), como resultado del incremento de la deuda por el esfuerzo de inversión en el período 2016.

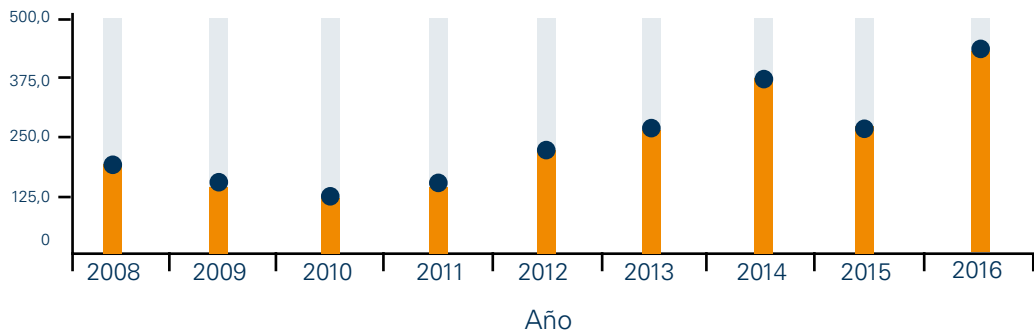
Beneficios después de Impuestos



Endeudamiento

Durante el año 2016, se utilizaron facilidades de préstamo a largo plazo y líneas de crédito para financiación de inversiones y capital de trabajo, la deuda al 31 de diciembre totalizaban B/. 412.9 millones, frente a B/. 261.14 millones en el año 2015, lo que arroja un incremento del 58.1%. EDEMET cerró con un endeudamiento bancario total de B/. 338.1 millones y EDECHI de B/.74.9 millones.

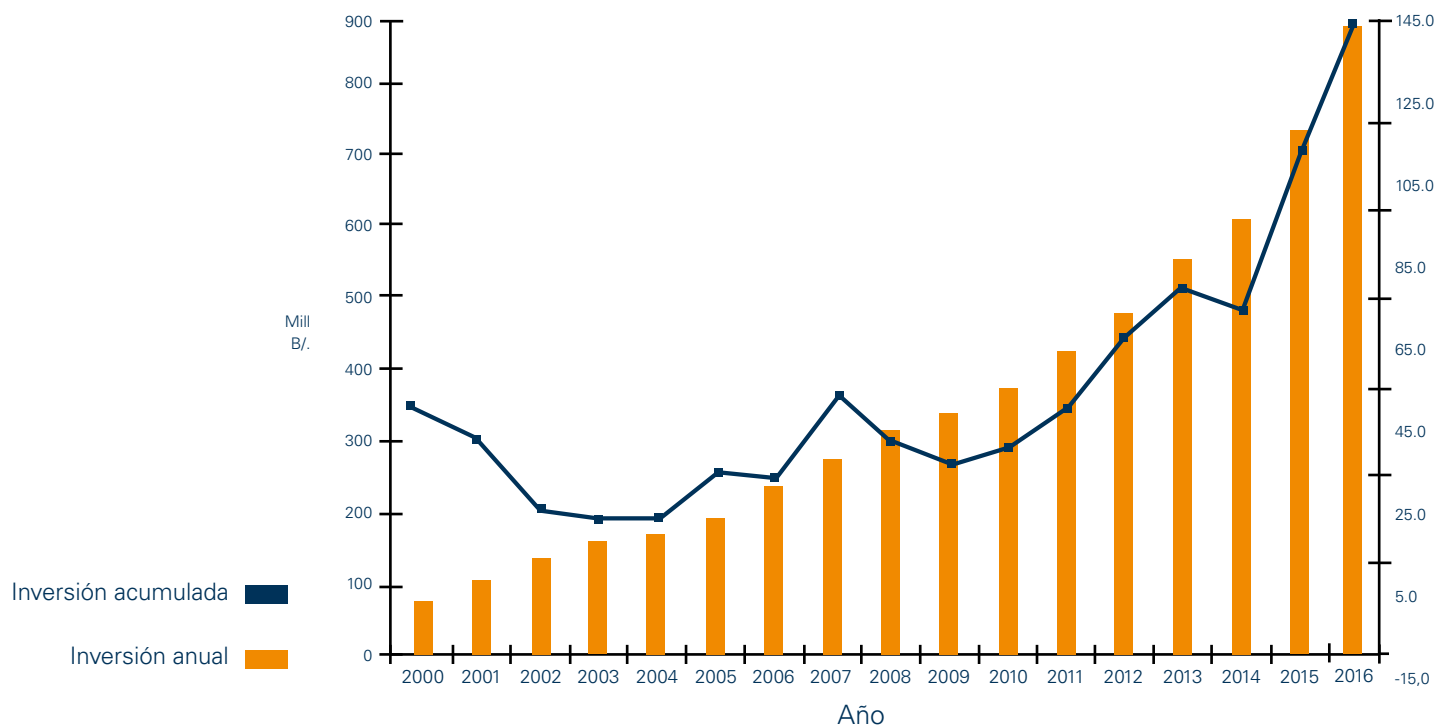
Endeudamiento



Inversiones

La inversión en inmovilizados material e inmaterial al final del año 2016 fue de B/. 143.2 millones, lo anterior, permitió cerrar en un acumulado de B/. 883.3 millones de inversiones acumuladas desde que el grupo GAS NATURAL FENOSA tomó la gestión de las empresas y que busca mantener la calidad y confiabilidad en la prestación del servicio.

Inversión







Informe Anual Integrado 2016

Gestión de Negocio

Planificación de Ingresos y Regulación 14

Servicio al Cliente 17

Comercial Electricidad 20

Operaciones Electricidad 25

Gerencia Gestión de Red Electricidad 31

Planificación de Ingresos y Regulación

Tarifas

Cumpliendo con lo establecido en el Régimen Tarifario vigente se actualizaron los cargos tarifarios de distribución, comercialización y alumbrado público, así como los componentes de abastecimiento, para los periodos tarifarios correspondientes a los semestres enero-junio 2016 y julio-diciembre 2016 de acuerdo a las fórmulas aprobadas por la ASEP.

Se continuó con los criterios establecidos por la ASEP para la estructuración del pliego tarifario:

- La tarifa BTS fue estructurada con precios diferenciados por bloques de consumo:

BTS 1 0 hasta 300 kWh-mes

BTS2 De 301 hasta 750 kWh-mes

BTS 3 Más de 750 kWh-mes

- Estas tarifas BTS son excluyentes, y los clientes se ubican en cada tarifa de acuerdo al historial de consumo de los últimos meses. En la facturación se aplica la tarifa que corresponda al consumo del mes (equivalente a 30 días de consumo). Los precios en cada tarifa son crecientes, de manera que la tarifa más baja es la BTS1, en orden de precio le sigue la BTS2 y la más cara es la Tarifa BTS3. De esta forma, la política tarifaria

busca favorecer los consumos bajos de energía y controlar los altos consumos.

- En la tarifa BTM se consideraron precios crecientes por rangos de consumo, de 0 a 10,000 kWh, de 10,001 a 30,000 kWh, de 30,001 a 50,000 kWh y más de 50,000 kWh, siendo esta tarifa acumulativa.
- El resto de las tarifas MTD, ATD, BTH, MTH y ATH mantuvo la estructura tarifaria vigente.
- Grandes Clientes: De acuerdo a las reglas actuales los Grandes Clientes que compren el suministro de energía a terceros, deben pagar al distribuidor los cargos del VAD (distribución comercialización, alumbrado público), el cargo de transmisión y un cargo por demanda por la potencia de generación medida. La ASEP, con la finalidad de uniformar el criterio de asignación y evitar que este cargo sea una barrera para la movilización de grandes clientes a comprar su energía en el mercado, se estableció que el cargo por demanda por la potencia medida para los Grandes Clientes que suscriban nuevos contratos con agentes productores en fechas posteriores a la aprobación del nuevo Pliego Tarifario, sea el Cargo Máximo por Potencia de Largo Plazo Establecido por la ASEP, que en la actualidad es \$8.96 por kW-mes.

Subsidios

Como parte de la política energética que ha trazado el Gobierno Nacional, el Consejo de Gabinete autorizó a esta Autoridad Reguladora a implementar el esquema que

será adoptado por el Estado, en concepto de los Aportes del Fondo Tarifario de Occidente (FTO) y Fondo de Estabilización Tarifaria (FET), así como las Tarifas de Energía Eléctrica que se aplicarán a los clientes finales.

Compras de potencia y energía

La Demanda Máxima de Generación, para EDEMET, sin pérdidas de transmisión y sin reserva de confiabilidad, de acuerdo al Informe Indicativo de Demanda (IID) vigente para el 2016, fue de 814,56 MW, en tanto la demanda promedio real fue de 749,57 MW. El volumen de potencia en Contratos de Suministro, más la asignada por el CND en el servicio de reserva de largo plazo y en las compensaciones diarias de potencia fue en promedio de 897,99 MW. Mientras que la Demanda Máxima de Generación Total asignada para el año fue 951,21 MW. El precio medio de la potencia contratada para EDEMET fue de 16,04 B./kW-mes y el precio medio de la energía fue 75,27 B./MWh. En el caso de EDECHI, la Demanda Máxima de Generación, sin pérdidas de transmisión y sin reserva de confiabilidad, según el Informe Indicativo de Demandas vigente para el año 2016, fue 135,42 MW, en tanto que la demanda promedio real fue 112,94 MW. El volumen de potencia contratado en Contratos de Suministro más la asignada por el CND en el servicio de reserva de largo plazo y en las compensaciones diarias de potencia fue promedio 150,58 MW, mientras que la Demanda Máxima de Generación Total asignada para el año fue 157,93 MW. El precio medio de la potencia contratada en EDECHI fue 12,15 B./kW-mes y la energía 83,65 B./MWh. Las compras de energía del año 2016

de EDEMET y EDECHI ascendieron a 5.604,09 GWh, adquiriéndose entre ambas empresas 104% de la energía requerida a través de Contratos de Suministro y con ventas de alrededor de -4% en el mercado ocasional, producto de la sobrecontratación experimentada durante la mayor parte de los meses del año. El monto total de estas compras, incluyendo los costos de transmisión, ascendió a B/. 680,19, de los cuales B/.578,34 millones corresponden a EDEMET y B/. 101,85 Millones a EDECHI. El precio medio de la compra total fue para EDEMET 123 B./MWh y para EDECHI 112,88 B./MWh. Entre los factores que incidieron en la disminución en el Costo Total de Abastecimiento en comparación al año 2015, para el caso de EDECHI y muy similar en el caso de EDEMET, está la caída de los precios del Barril de petróleo que en promedio se mantuvo en un rango de entre 16 B./Barril y 48 B./Barril, experimentando la mayor caída en el primer trimestre del año 2016. Otra situación que ha contribuido a la poca variación o disminución de los costos de compra de energía, ha sido la condición de los embalses de las Centrales Fortuna y Changuola I, los que se han mantenido a su máxima capacidad producto de la falta de capacidad que presenta la línea de transmisión operada por la Empresa de Transmisión Eléctrica, S.A., la que sólo es capaz de transportar, desde la zona oriente y occidente del País (zonas de mayor generación hidráulica a nivel nacional), alrededor de 600 MW, en el caso del embalse de Fortuna a llegado a presentar vertimientos en varias semanas del año, además de la entrada de en operación durante el año de nueva capacidad, en su mayoría Eólica y Solar, que aporta energía a precios accesibles en horas de máxima demanda. Por último, está la contracción presentada a partir del mes de mayo de 2016 en el consumo de energía de energía

eléctrica, presentan un crecimiento en comparación con el 2015 de apenas un 3,61% entre ambas empresas, muy por debajo del 9,74% de crecimiento de 2015 con respecto a 2014.

Contrataciones de Potencia y Energía

ETESA realizó los siguientes de Actos de Concurrencia durante el año 2016, para la compra de Potencia y Energía:

- Licitación LPI ETESA 02-16 (17/nov./16) para la Contratación a Corto Plazo del Suministro de Potencia Firme y Energía Asociada.

Se recibieron 17 ofertas, resultando recomendadas y adjudicadas 4 de estas, con un precio combinado de 86,59 B./MWh.

Entorno Regulatorio

La ASEP emitió la Resolución AN No.10529 de octubre de 2016 por la cual aprueba el procedimiento entre un Gran Cliente y las residencias o locales comerciales que estén asociados bajo el esquema del título X del Decreto Ejecutivo 22 de 19 de junio de 1998.

En conjunto las empresas distribuidoras (EDEMET, EDECHI y ENSA) presentaron y sustentaron en una reunión de trabajo con el Administrador y personal de ASEP nuestra Propuesta para las eximencias de los casos de Fuerza Mayor y Caso Fortuito de conformidad con lo dispuesto en los Contratos de Concesión vigentes. La propuesta contiene aspectos conceptuales, legales y técnicos base para el nuevo procedimiento para calificar los eventos de Fuerza Mayor Y Caso Fortuito, así como las pruebas que se deben presentar, las cuales deben ante todo ser prácticas, realistas y cónsonas con el evento, sin perder la transparencia y la coherencia. Actualmente, la ASEP tiene su propuesta en consulta pública.

La ASEP mediante Resolución AN No. 9615-Elec. modifica el Título IV del Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, denominado Régimen Tarifario del Servicio de Distribución y Comercialización, aprobado mediante la Resolución JD-5863 de 17 de febrero de 2006 y sus modificaciones.

La ASEP mediante Resolución AN No. 9600-Elec de 4 de febrero de 2016, aprobó los documentos de licitación y que se reanudara la Contratación de la Obra Civil Eléctrica y de Telecomunicaciones de los

proyectos de cambio de Configuración de Aéreo a Subterráneo del área bancaria de la Ciudad de Panamá.

La Secretaría Nacional de Energía realizó varios talleres sobre el Plan Energético Nacional (PEN) 2015-2050 en establecieron y definieron los lineamientos conceptuales para el PEN 2015-2050.

En enero de 2016, fue publicada en Gaceta Oficial la Resolución AN N° 9517-Elec por la cual se aprueba modificaciones a la metodología para la determinación de los requisitos técnicos para aportar los servicios auxiliares del sistema, determinación del nivel del servicio auxiliar del sistema requerido por los criterios de calidad y como se asigna (MSA).

Continuamos con nuestra participación en el Comité Operativo. Igualmente, se trabajó a lo largo del año 2015, evaluando, analizando y comentando todas las disposiciones legales y regulatorias presentadas por la ASEP y por el Gobierno Nacional y sus propuestas de modificación. disposiciones legales y regulatorias presentadas por la ASEP y por el Gobierno Nacional y sus propuestas de modificación.

Servicio al cliente

Principales magnitudes

Ejercicio 2016

Edemet - Edechi	2012	2013	2014	2015	2016
Variación anual neta de clientes	510,853	529,826	551,216	587,603	618,175
Variación porcentual del número de clientes	3.92	3.58	3.88	6.19	4.95
Ventas por energía GWh	4,070,43	4,236,01	4,406,30	4823.21	4958,3
Ingresos por comercialización de electricidad EDEMET-EDECHI, en B/. (M.)	670.983	767.503	898.233	858.491	8670
Medición de Calidad y Mejora Continua, Indicador de Satisfacción Global	8,04	8,09	7,91 7,76	7,76	7,67

Hitos

Ejercicio 2016

En breves líneas destacamos los aspectos más relevantes relacionados con nuestras gestión en el ejercicio.

Cadena de Valor:

Para el año 2016 continuamos con el sostenimiento del servicio personalizado a través de nuestros proveedores de servicios e-Pago, CCM, Rey, Western Union y Telered, con quienes buscamos sostener la excelencia y efectividad en la atención a nuestros clientes. Es importante resaltar la incorporación del Web Services de Cobros, el cual está brindando un servicio más eficiente en la aplicación de los pagos.

Servicio Personalizado:

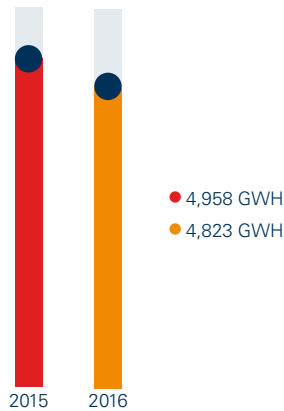
Hemos continuado con el servicio de envío de facturas vía e-mail, y buzones de atención. Así como la atención por medio de las redes sociales Facebook y Twitter y nuestra Oficina Virtual.

Operaciones centrales de Servicio al Cliente.

Mercado

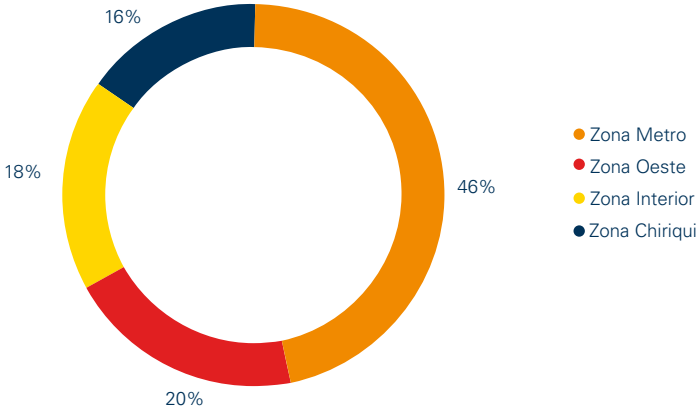
La energía facturada en el período 2016 fue de 4,958.26 GWh, lo que representa un incremento del 2.80% con respecto al ejercicio anterior.

EDEMET-EDECHI
Ventas de energía 2015-2016



Por área geográfica podemos determinar que:

- > Zona Panamá, que comprende el área metropolitana, facturó 2,259,028 GWh, que representa el 46%
- > Zona Oeste de la provincia de Panamá, facturó 989.572,44 GWh, lo que corresponde el 20% del total de la energía facturada.
- > Zona Interior, comprendida por las provincias de Coclé, Herrera, Los Santos y Veraguas, facturó 913.252,16 GWh, lo que representa el 18% del total de la facturación del ejercicio.
- > Finalmente, la de Zona Chiriquí, que incluye esta provincia y parte de Bocas del Toro, facturó 796.406,69 GWh, representando el 16% del total.



Los ingresos por venta de energía a tarifa, alcanzaron B/. 867,000 millones, de los cuales B/. 646,708 millones corresponden a EDEMET y B/. 119,548 millones a EDECHI, lo que representa una disminución de los ingresos con respecto al año anterior del 11%, que corresponde a B/. 96,75 millones. Esto se debe a la disminución de los precios en la tarifa en el 2016.

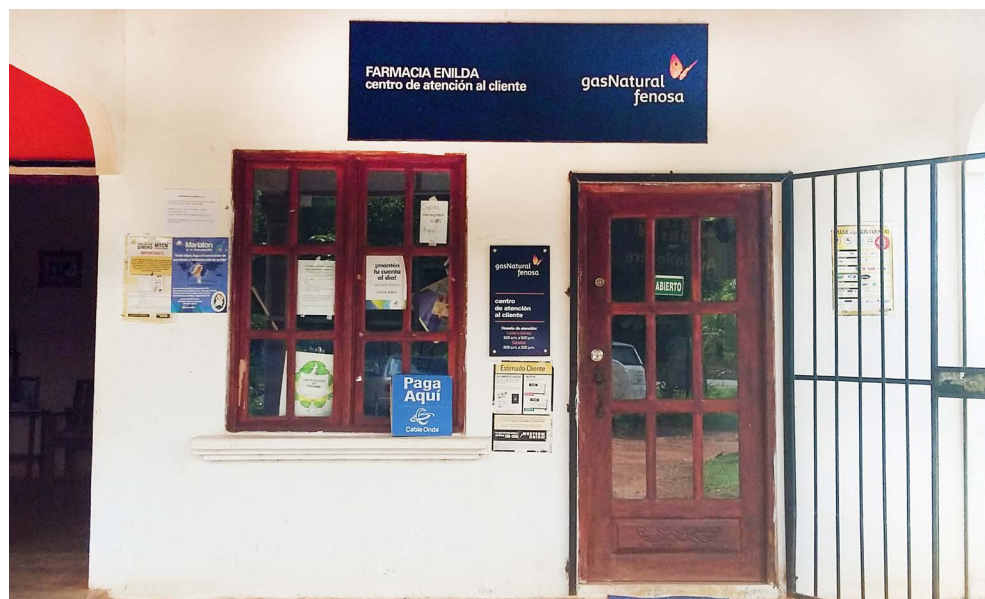
Clientes

El período 2015 culminó con un total de 587,603 clientes, lo cual representa un incremento del 6.19%, respecto al año 2014, en donde los clientes Residenciales representan el 87%, los clientes Comerciales el 11.2%, los cliente de Gobierno el 1.4% y los Industriales el 0.26%.

Atencion al cliente

Centros de Atención:

Incorporamos 2 nuevos centros de atención en las aéreas apartadas de Mariato y Tonosi.



Comercial electricidad

Principales magnitudes

Ejercicio 2016



Sonríes con “Una selección inteligente”

Hitos

Destacamos los aspectos más relevantes relacionados con nuestra gestión en el ejercicio 2016:

Acercamiento a Clientes Potenciales:

El desarrollo de proyectos de eficiencia energética, cónsonos con la realidad mundial, es uno de nuestros más destacados compromisos. Es por ello que en el 2016, tuvimos más de 1000 contactos con clientes potenciales para optar por nuestros productos y servicios.

Clientes Finales –Gestión Energética:

Se suman 66 grandes clientes potenciales, con nuestros Planes de Suministro y Confort, Plantas de Respaldo y Ventas One-Shot.

Clientes Finales –Mercado Residencial y Pymes:

Se suman 323 clientes con nuestros Planes de Servielectric y de Venta de Aparatos Electrodomésticos (climatización, refrigeración, entre otros).

Operamos en el sector energético brindando servicios y productos liberalizados, buscando contribuir con el compromiso y cambio que el país necesita para impulsar aún más el crecimiento económico de todos nuestros clientes y proveedores asociados, logrando un mayor acceso a la energía, incorporando valores de eficiencia, ahorro y protección al medio ambiente.

Nuestra responsabilidad de acción descansa en los principios que nos brinda la Ley 69 de Octubre de 2012, mejor conocida como Ley UREE, la cual establece los lineamientos generales de una política nacional el uso racional de la energía eléctrica, ya que sin duda Panamá, al igual que el resto de países, conscientes de su responsabilidad de protección de los recursos limitados con que cuenta el planeta, debemos incrementar nuestros esfuerzos, ejecutando proyectos que minimicen los efectos del cambio climático, brindando productos y servicios que lleven a nuestros clientes y proveedores asociados a ser más eficientes con menos recursos, sin sacrificar desarrollo y confort en nuestras industrias.



Gestión energética

Es por ello que el 2016 incorporamos más proyectos de Gestión Energética con productos de Soluciones Energéticas Integrales, de Climatización y Plantas de Respaldo de Suministro Eléctrico a nuestro grupo de clientes asociados.

Los datos del año reflejan que de los 66 clientes potenciales visitados, 31 nos brindaron la opción de presentarles propuestas de inversión y oportunidades de uso eficiente de la energía sobre las cuales entregamos las propuestas técnicas-económicas-financieras, que resultaron en la captación de 12 proyectos de soluciones energéticas integrales, entre ellos: Double Tree, Edificio 812 Gas Natural Fenosa. Tenemos a su vez la incorporación de la solución inmediata a las necesidades de los clientes, por medio de las Ventas One-Shot, por el suministro de una Planta de generación de Energía Eléctrica, que

cubrió las necesidades del Centro de Salud del Valle de Antón.

La facturación del 2016 en nuestra área de negocio, estuvo constituida principalmente por la venta de servicios y productos no regulados, acorde a una cartera masiva de las necesidades que nos presentan nuestros clientes, dado nuestro conocimiento y expertis, distribuidos a lo largo y ancho de la república, misma que en proporción con el 2015 nos lleva a reflejar un crecimiento del 454%.

Dentro del desarrollo de dichos proyectos, contábamos con elementos de innovación y tecnología en soluciones energéticas, entre los que podemos contar: iluminación eficiente con tecnología LED -interior, evaluación de proyectos con paneles solares y fotovoltaicos, equipamiento para mejorar la calidad de la energía, diagnósticos y mantenimientos de instalaciones y equipos generadores de energía, entre otros.

Portafolio de Productos No Regulados – Soluciones Energéticas.

En el ámbito de los lineamientos corporativos con los Productos No Regulados, la compañía presentó a proveedores y clientes seleccionados, el proyecto que promueve la integración de las nuevas tecnologías en sus industrias, empresas, organizaciones y hogares, como un sistema innovador de ahorro energético, con el objetivo de reducir sus consumos energéticos en un 20% aproximadamente durante un año.

El Portafolio de Productos y Servicios para el área de las Soluciones Energéticas, lo conforman tres Líneas de Productos: Soluciones estándar y soluciones integrales, que se fundamentan en fomentar el ahorro energético, dándole un uso eficiente a la energía, como la contribución más eficaz en la lucha contra el calentamiento global.

Soluciones estándar: Para clientes que requieren un equipo de entre 30 y 100 toneladas de refrigeración.

Soluciones integrales: Para clientes que requieren un equipo de más 100 toneladas de refrigeración.

Residencial y Pymes

Dado que el país ha dado pasos firmes en la construcción de una cultura de eficiencia y ahorro energético, cónsono con nuestra cultura corporativa; continuamos en la búsqueda de mejorar los niveles de competitividad y disminución de la dependencia de los combustibles fósiles tradicionales y sus derivados, dándonos un papel protagónico a empresas y personas. Mismo que hemos constituido en línea con la Ley de Uso Racional y Eficiente de Energía, (Ley UREE).

Por la importancia de la Implementación de nuestro Portafolio de Productos para nuestros clientes residenciales y Pymes, donde la eficiencia energética juega un papel preponderante, nos unimos y les brindamos herramientas que facilitaran una gestión más eficaz, con el uso de menos recursos, sin sacrificar desarrollo y confort en sus industrias, empresas, organizaciones y hogares. Además de consolidarnos como la empresa distribuidora con el motor de desarrollo de nuevos productos y servicios con principios medioambientales.

Portafolio de Productos No Regulados – Residencial y Pymes

El Portafolio para el área de Residencial y Pymes lo conforman dos Líneas de Productos: (1) Venta de Aparatos Electrodomésticos (aires acondicionados, refrigerados, lavadoras y televisores) de Alta Eficiencia, y el (2) Servicio de Mantenimiento Preventivo de Aires Acondicionados y Neveras, Servielectric. Estos se fundamentan en fomentar el ahorro energético, dándole un uso eficiente a la energía en sus hogares.

Producto de Eficiencia Energética – Venta de Aparatos Electrodomésticos de Alta Eficiencia

“Disfruta del Bienestar con tu Nuevo Aire Acondicionado. Déjalo en manos de los expertos”

Debido al clima tropical húmedo, en el país se adquieren gran cantidad de equipos de climatización cada año.

Actualmente la venta de aires acondicionados financiados la realizan pocas empresas a nivel nacional, ligada a tarjetas de crédito sin servicios de instalación y mantenimiento.

Producto de Eficiencia Energética – Servielectric

“Escucha a tus Electrodomésticos. Dales Mantenimiento”

Producto hito en el ámbito residencial y PYMES, incorporado e implementado dada la estructura de Comercial Electricidad, es uno de los productos que se ha comercializado en el sector residencial y PYMES.

Con el promovemos un gran control y cuidado sobre los equipos de mayor consumo energético en el hogar y empresas de nuestros clientes. Con el hemos logrado entrar en un mercado que inicia a desarrollar una cultura de eficiencia energética.

Durante este año se ha implementado el servicio para residencias, colegios, restaurantes, entre otros negocios, donde el consumo por climatización representaba más del 60% de su facturación mensual, detectando que el consumo aumenta por falta de cuidados y mal uso de los equipos.



Planificación y comunicación comercial

Durante el 2016, se evaluaron y desarrollaron importantes proyectos en los distintos puntos de contacto con el objetivo de consolidar mejoramiento en la satisfacción de nuestros clientes en las diferentes interacciones, ya sean en el ámbito presencial o virtual.

Un punto importante en lo que representa el Contact Center, con sus respectivos guiones de atención, acompañado de la plataforma tecnológica de sistema, así como la base de datos de clientes potenciales a contactar y la debida formación que va en línea con nuestra cultura corporativa. Atención de llamadas inbound y outbound, como parte inicial del proyecto.

Del mismo modo en materia de atención presencial se implementó una mayor cantidad de dispositivos de atención virtual, aumentando significativamente los canales de contacto con desarrollos de landing, proyecto de canal de contacto, facebook, twitter y otros en las redes sociales de mayor uso en el país, que nos facilitaran la venta y atención de clientes interesados en nuestra filosofía de ahorro y eficiencia energética, cuyo lanzamiento se proyecto para el mes de enero de 2017.

El 2016 fue un año muy enriquecedor para las gestiones de Planificación y Comunicación Comercial, entre las que destacamos, las evaluaciones que se adelantan en temas de Gasificación en Panamá, en el ámbito corporativo, así como las diferentes acciones de contacto con clientes potenciales en ferias, desayunos y acciones afines.

Estamos trabajando en mejorar la calidad de la información de la base de datos de clientes potenciales, así como la toma de decisión de la inversión de los proyectos energéticos. Esta tarea conjunta con el equipo de Planificación Comercial Latam nos abre el marco de posibilidades de la gestión de evaluación de los proyectos.

En temas de Formación, a nuestros socios estratégicos se les facilitó formaciones de Atención al Clientes y en temas de Seguridad y Salud. Con el objetivo de poder conseguir un cambio cualitativo en la cultura de atención al cliente y en línea con la cultura de s Con la salida al mercado con nuestros productos de SVE y Venta de Aparatos (aires acondicionados, refrigeradoras, lavadoras y televisores LED, fueron dos las campañas que mantuvimos en el 2016, con las adaptaciones propias y requeridas por nuestros clientes, considerando que con estos productos y servicios, les garantizamos ahorro energético y confort.

Campañas comerciales

Con la salida al mercado con nuestros productos de SVE y Venta de Aparatos (aires acondicionados, refrigeradoras, lavadoras y televisores LED, fueron dos las campañas que mantuvimos en el 2016, con las adaptaciones propias y requeridas por nuestros clientes, considerando que con estos productos y servicios, les garantizamos ahorro energético y confort.

Es con el lanzamiento piloto que realizáramos en la Oficina de Atención al Cliente de Obarrio, e-Pago, en el mes de septiembre que salimos al mercado con la venta de nuestros productos y servicios, por atención presencial. El lanzamiento incluyó, en Alianza con Panasonic, la venta de aparatos –inverter. Y nuestro servicio de Mantenimiento Preventivo de Aires Acondicionados y Neveras, Servielectric. Brindándoles a nuestros clientes este nuevo canal de contacto.

“Escucha a tus electrodomésticos”, “Venta de Aires Acondicionados”, “Sumar para poder Restar”



Disfruta del bienestar con tu nuevo aire acondicionado.

Adquiere de la mano de los expertos en eficiencia energética Gas Natural Fenosa Servicios, tu nuevo aire acondicionado inverter.

315-7528 / 7999

E-pago en Galerias Obarrio, Obarrio

gnfspanama@gasnaturalfenosa.com

gasNatural fenosa



Escucha a tus electrodomésticos, dales mantenimiento

Aprende a leer las señales de tu hogar y contrata Servielectric

El Servicio de los expertos en mantenimiento de electrodomésticos de Gas Natural Fenosa Servicios Panamá, que te permite prevenir daños en los aparatos eléctricos que más quieres.

Obtendrás mayor información en:

- 315-7528 315-7999
- E-Pago en Galerias Obarrio, Obarrio
- gnfspanama@gasnaturalfenosa.com

servielectric

Por solo B/. 125.00 Pago único anual

gasNatural fenosa

Prevenir es ahorrar

Operaciones Electricidad

Operaciones centrales de red

Ampliación de subestación El Higo • Inversión B/. 3.200.000,00

Debido al incremento en la demanda del sector de playas en el área de Coclé y Coronado, se ha realizado reemplazo de transformador de 50MVA, por un nuevo transformador de 75MVA. Con este cambio se atiende la demanda en puntas para este importante sector del país.

Subestación Burunga • Inversión B/. 20.000.000,00

El crecimiento de la demanda en la zona Oeste, durante los últimos años, hace necesaria una nueva inyección de energía, por lo que se plantea una nueva subestación 230/115/34.5/13.8kV en el sector de Burunga, desde la cual se alimentarán los nuevos proyectos, obteniendo adecuados perfiles de tensión y cargabilidad de activos ante la conexión de estas cargas.

Para la conexión de la subestación Burunga en el año 2016, se realizó a través de una derivación las líneas 230-12A.

Se instaló un transformador de 100 MVA 230/34.5KV con 6 salidas o posiciones de 34.5kV, adicional se dejó preparado un transformador de 16MVA 34.5/13.8kV, para dar energía y confiabilidad a los clientes que están servidos en ese sector con ese nivel de tensión.

Con la puesta en marcha de la nueva subestación Burunga se aumentó la confiabilidad de la red de distribución del sector Chorrera – Arraiján y satisfacerá la demanda creciente del sector Oeste de Panamá.



Ampliación de Subestación Santiago • Inversión B/. 3.500.000,00

El crecimiento de la población en la provincia de Veraguas, ha motivado la decisión de reforzar la capacidad del suministro de energía en la red, con el fin de dar una mejor atención al cliente, mejorando la confiabilidad del servicio y aumentando la disponibilidad de energía eléctrica.

Se realizó la ampliación de la capacidad de Subestación Santiago de 50 MVA a 75 MVA, con la incorporación de un nuevo transformador, el cual será de 25MVA -115 /34.5 kV

En el proyecto se consideró las cimentaciones para el soporte de terminales, transformadores de corriente y voltaje, transformador de potencia, canaleta de cables, mejoras en terracería, drenajes y acceso a la sub estación, sistema para la captación de aceite, además de la ampliación de barra de 115KV.



Nuevos suministros • Inversión B/. 33.245.470,00

En el 2016 se ejecutaron 3351 obras en Media y Baja Tensión para atender las solicitudes de nuevos suministros que realizan los clientes, con una potencia adicional de 172 MVA.

Alumbrado público • Inversión B/.5.687.631,00

Para el año 2016, como parte del Plan de Alumbrado Público, se instalaron 17.025 nuevas luminarias atendiendo el crecimiento vegetativo en corregimientos y distritos que forman parte de la zona de concesión de la Empresa.

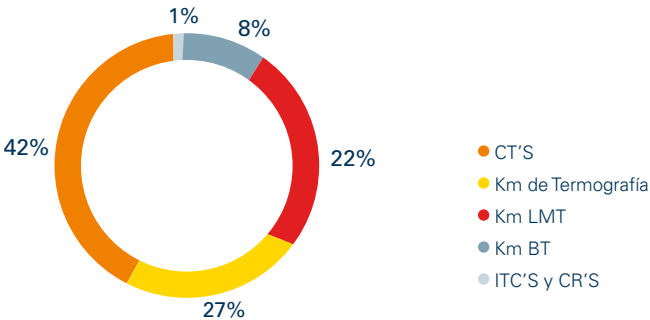
También se ejecutaron Proyectos Especiales de Alumbrado Público como podemos mencionar: desde el Hotel Radison al Parque Municipal de Summit, Corredor Norte, Chorrera desde Plaza Italia hasta Hopsa, desde Divisa hasta la entrada de Ocú y desde Bágala hasta Ojo de Agua en la Vía Interamericana desde Santa Clara hasta Río Hato. Este proyecto tiene el objetivo de brindar mayor seguridad a todos los conductores de vehículos que transitan durante la noche en esta vía.

Acciones de Mantenimiento

En el año 2016 el Plan de Mantenimiento contempló actividades para mejorar la calidad de servicio a los clientes y preservar la vida útil de los equipos. Entre estas actividades están la inspección poste a poste de líneas donde se inspeccionaron 3872 kilómetros de Línea de Media Tensión y 1329 kilómetros de Línea de Baja Tensión, también se realizaron 4750 kilómetros de inspecciones termográficas y las adecuaciones respectivas de los elementos que salen de estas inspecciones. El Plan de Mantenimiento también persigue mitigar la afectación que el arbolado y los animales producen sobre la red eléctrica, mediante las actividades de 9019 kilómetros de poda e instalación de protectores de la vida silvestre.

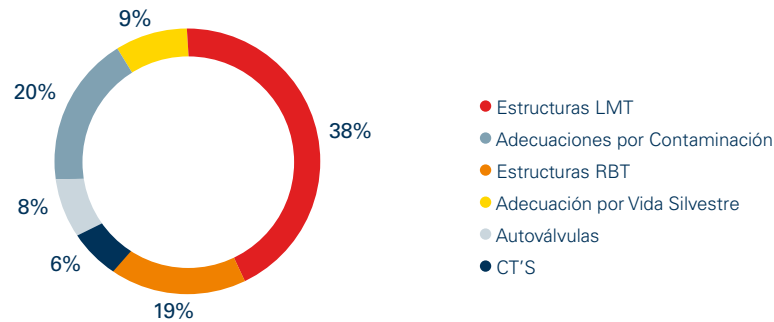
Inspecciones Terrestres

CT'S	7,439
Km de Termografía	4,750
Km LMT	3,872
Km BT	1,329
ITC'S y CR'S	165



Adecuaciones

Estructuras LMT	3,072
Adecuaciones por Contaminación	1,505
Estructuras RBT	1,149
Adecuaciones por Vida Silvestre	730
Autoválvulas	1,505
CT'S	844



Otras Actividades

Km de Poda Tala	9019
Lavado de Estructuras	34,233



Es muy importante destacar los trabajos realizados para mitigar la contaminación mediante lavado de 34233 entre aisladores y separadores que se detecten afectados en las inspecciones nocturnas y además con la instalación de aisladores de compuesto de silicona.

Proyectos Especiales

Durante el 2016 se ejecutaron proyectos especiales que forman parte de nuestro plan de obras.

Podemos mencionar los siguientes:

Planta potabilizadora de Chame • Inversión B/.165.700.00

Actualmente la Planta Potabilizadora de Chame está ubicada en el Distrito de Chame, provincia de Panamá Oeste, abastece a una gran cantidad de viviendas del sector Oeste.

En virtud de la importancia que representa esta planta para un gran sector del distrito de Chame, Gas Natural Fenosa llevó a cabo la construcción de un nuevo circuito trifásico aéreo desde el entronque de la vía Interamericana a un costado de la Policía Nacional hasta el punto de entrega de la Planta de Chame, utilizando conductor 1/0 forrado (red ecológica), lo que superará los niveles de calidad de servicio que exige la regulación vigente, aportando gran valor al medio ambiente, a la vida silvestre del sector y a la calidad del suministro.

Nueva Línea Burunga Cable Forrado 477 - 34.5 KV • Inversión B/.967.333

Como parte del plan de ampliación de la red de media tensión, la empresa llevó a cabo la construcción de un nuevo circuito en 34.5 KV desde la nueva Subestación Burunga hasta la interconexión del circuito existente ubicado en la carretera Interamericana, para así aumentar la calidad del suministro y hacerle frente al crecimiento de nuevos suministros en el sector. Como parte de la arquitectura de red diseñada, se llevó a cabo la construcción de 6.5 kilómetros de red aérea con conductor 477 forrado.

Planta Potabilizadora de Tolé • Inversión B/.967.333 B/.65.566

La Planta Potabilizadora de Tolé está ubicada en el Distrito de Tolé, provincia de Chiriquí y en su suministro eléctrico, para aumentar la confiabilidad del vital servicio, Gas Natural Fenosa llevó a cabo la construcción de un nuevo circuito trifásico aéreo utilizando conductor 1/0 forrado (red ecológica), lo que superará los niveles de calidad de servicio que exige la regulación vigente, aportando gran valor al medio ambiente, a la vida silvestre del sector y a la calidad del suministro.

Control de Energía

Sistema Comercialización del medidor prepago • Inversión B/. 389.159

La Empresa Gas Natural Fenosa, EDEMET-EDECHI inició el plan de instalaciones de Medidores Prepago en el año 2012, tal como lo estableció la regulación del país mediante resolución No. AN-3575-Elec, de la ASEP. Con base a dicha resolución, EDEMET-EDECHI ejecutó el Plan de Medidores Prepago en el año 2016, y en el mismo se instalaron más de 1.000 medidores prepago, en los siguientes sectores:

- > Viejo Veranillo
- > Curundú
- > Chorrillo
- > Arraiján
- > Burunga

Al cierre del año 2016, se han beneficiado cerca de 3.000 clientes incorporados al sistema prepago, los cuales han adquirido a lo largo del año 2016, mediante recargas en nuestros puntos de ventas, más de 4.000.000 kWh de energía, por los cuales se ha cobrado un importe total de más de medio millón de balboas.

El consumo promedio por cliente del sistema prepago en el año 2016 fue de 190 kWh al mes, por un valor de B/. 25,40 adquiridos, realizando de 2 a 3 recargas de energía mensuales, lo que demuestra la utilidad de poder realizar compras parciales de energía, para nuestro clientes.



Explicación del funcionamiento del sistema prepago y contratación de residentes de la comunidad de Viejo Veranillo en el corregimiento de Curundú.



Instalación del sistema prepago en edificio remodelado de área roja de Zona Panamá Metro



Instalación del sistema prepago y red blindada en comunidad La Alameda en el corregimiento de Burunga en Zona Panamá Oeste.

Gestión de red eléctrica

Gestión de activos

Planificación del desarrollo

Durante el año 2016 se completó la implantación del Centro de Proyectos en Panamá en las cuatro zonas operativas de la empresa. Esta unidad se encarga ahora de elaborar y gestionar todos los diseños de redes aéreas y subterráneas de media y baja tensión, en cumplimiento de las normativas vigentes tanto de grupo como de país.

A través del Centro de Proyectos en el 2016 se desarrollaron 1739 proyectos de Provisión de Servicio y solicitudes de clientes, además 10 importantes proyectos especiales de Arquitectura de Red y líneas de respaldo para mejorar la confiabilidad de la red. Entre los principales proyectos se resaltan la integración de la Isla Colón al Sistema Interconectado Nacional, los diseños de las líneas de respaldo en la Zona Interior como La Arena-Pesé; Las Tablas Pedasí ; Santiago-Soná y nuevo circuito de subestación Penonomé. También se desarrolló el proyecto para la mejora a la confiabilidad de circuitos en Chiriquí con la interconexión con la subestación Veladero. Otros proyectos relevante es el soterramiento del Paseo Enrique Geenzier en la ciudad de Chitré:

En el año 2016 se implantaron importantes cambios y mejoras en los procesos de Desarrollo. Se finalizaron las adecuaciones en el Sistema de Gestión de Trabajos (SGT) de acuerdo a las Normas de Calidad aprobadas por el Regulador y se implantó el

nuevo modelo de supervisión GNF para las obras de Desarrollo. Con la incorporación de los Gestores de Obras se tiene un recurso especializado en la supervisión de obras de media, baja tensión y acometidas y mediante la herramienta móvil Argos + se cuenta ahora con el registro y seguimiento detallado y documentado de los diferentes hitos de supervisión que componen cada obra de Desarrollo que realiza la empresa. Adicionalmente, en conjunto con la unidad de Normativa y Diseño de Red, se incorporan los auditores técnicos para el Aseguramiento de la Seguridad y la Calidad los cuales a través de visitas in situ durante la ejecución de las obras realizan un seguimiento del cumplimiento de los requerimientos tanto de seguridad como de calidad de las obras.

Planificación del mantenimiento

Durante el año 2016 se avanzaron en importantes proyectos de mejora a los procesos de mantenimiento para actualizarlos ya adecuarlos a la normativa de GNF. Se publicó el Procedimiento Específico de Supervisión de Poda y se incorporaron supervisores de poda adicionales mediante una contrata externa. Se realizaron formaciones de este nuevo procedimiento, BDI y SGI tanto al personal propio como contratado, con el fin de reforzar la actividad de poda en nuestra empresa a través de la supervisión de los trabajos.

En 2016 se avanzó con la implantación de herramientas tácticas para mantenimiento como la herramienta Sistema de Control de Luminarias (SCLU) con la cual se automatiza el envío de los avisos de alumbrado a nuestras contratas permitiendo organizar la atención de las averías de alumbrado y el registro de los datos e indicadores

de gestión requeridos por el Regulador. Para el próximo año se espera incorporar la movilidad en esta herramienta. El Módulo de Gestión de Activos (MGA) es una herramienta con la cual se podrá tener un repositorio de las actividades de mantenimiento pendientes de realizar ya sea derivadas de las incidencias de la red o surgidas de las inspecciones terrestres de líneas. Servirá para planificar y programar las actividades de mantenimiento teniendo así una vista clara de las necesidades de cada zona operativa de la empresa. Este año se completó la definición de requerimientos, la selección de ventanas, procesos y demás temas asociados a su funcionamiento de la herramienta. Actualmente está en su fase de desarrollo para ser implantada durante el año 2017.

Planificación del sistema de distribución

En el ejercicio 2016 se atendieron 68 solicitudes de nuevos suministros de gran demanda, incluyendo proyectos a largo plazo, los cuales totalizan 217 MVA de potencia a instalar en la red y una demanda esperada de 149 MVA, 11 solicitudes de conexión a nuestra red de Plantas de Generación Solar, las cuales totalizan una Potencia de 63.28 MW. Además se atendieron 1578 nuevos suministros con demandas menores a 500kVA en toda la zona de concesión EDEMET-EDECHI.

Entre los grandes proyectos de NNSS (mayor de 2MVA), se encuentra el Centro Comercial Federal Mall en David Chiriquí, el cual tendrá una demanda estimada de 17.8MVA y el Centro Comercial Pacific Center en la Ciudad Capital de Panamá con demanda estimada de 13.6MVA.

Dentro de los proyectos del Plan de Expansión de EDEMET y EDECHI para el período 2016-2020, se identificaron 5 grandes proyectos que se deberán desarrollarse en los próximos años, estos proyectos son: Nuevo Circuito en 115kV de SE Llano Sánchez (ETESA) a SE La Arena (EDEMET), SE Bella Vista 230/115/13.8kV (conexión en 115kV aprobada por ETESA), SE El Torno 115kV (en construcción), Ampliación de la SE El Higo (T4 de 75MVA) y SE La Floresta 115/13.8kV (conexión a 115-5 y 115-35, a ACP y a ETESA).

Normativa y diseño de red

En conjunto con las unidades de Planificación del Desarrollo y Mantenimiento, se publicaron nuevos documentos normativos como el Procedimiento Específico de Supervisión de obras, el de Aseguramiento de la Calidad y Seguridad, y se confeccionaron especificaciones de materiales y equipos en el ámbito LATAM, como el de Transformadores trifásicos Padmounted, Recerradores tipo postes trifásicos, Centros de Seccionamiento Padmounted Trifásicos.

En el año 2016 se publicó la nueva Instrucción Técnica para la Matriculación de Estructuras y Equipos de las redes de Distribución Eléctrica, adecuando el modelo de matriculación de estructuras y equipos de las redes de distribución a los requerimientos del Sistema Regulatorio Uniforme de Cuentas (SRUC) solicitado por el Regulador para el reporte de los proyectos de inversión.

Durante el año 2016 se realizaron diversas actividades de formación técnicas y de seguridad tanto a personal propio como contratadas siendo las más relevantes: Aspectos Técnicos para Supervisores,

Jefes de Trabajo y Gestores de Obras; Instalación y Amarre de aisladores orientada, el Modelo de Aseguramiento de Seguridad y Calidad; Operación de Interruptores; Gestión en la Confección de etiqueta y recepción para Proyecto Matriculación de estructuras.

En el marco de la implantación del nuevo Modelo de supervisión y Aseguramiento de la Seguridad y la Calidad se realizaron 191 auditorías técnicas a obras durante el año 2016, de las cuales 68 fueron a obras MT, 21 a obras BT, una obra AT y por primera vez se auditan 98 extensiones de acometidas BT aéreas. Se realiza en diciembre la primera Mesa de Aseguramiento de Calidad y Seguridad en la cual se presentó a los gerentes y directivos la evolución de los indicadores globales y sectoriales de seguridad y calidad.

Unidad calidad del suministro

En los resultados de la Campaña de Medición de Tensión, se logró una mantener el Indicador Global por Nivel de Tensión por debajo del 5%, de tal forma que EDEMET obtuvo un valor del 3.40% y EDECHI obtuvo un valor del 4.57%.

Siguiendo el trabajo de la Campaña de Medición de Tensión, se realizaron 3,100 correcciones, que se traducen en una reducción de B/. 21,095.87 en la suma de la compensación individual a clientes.

Explotación electricidad

En el año 2016 se traslada el Centro de Operación de Red (COR) del edificio 807 a la nueva sala en el edificio 812. Para esto, se traslado la totalidad del control y operaciones de la red al COR de Contingencia en El Torno de La Chorrera.

En el nuevo Centro de Operación, se han implementado 8 puestos de trabajo para operadores de red, y se ha implementado el uso del Video Wall, que con nuevas aplicaciones de control, ayuda a una mejor gestión tanto de los recursos, como de los avisos. Con respecto al control de recursos el Video Wall refleja siempre la cantidad de recursos por Zona, el tiempo del último contacto con la brigada, así como el aviso en gestión. Con respecto a la gestión de avisos, la aplicación refleja la antigüedad y la cantidad de los mismos, permitiendo una buena fundamentación para la activación de apoyos. De igual forma los operadores pueden visualizar la ubicación geográfica de los avisos, lo cual representa una herramienta poderosa para la asociación de los mismos

Durante el año 2016 se adicionaron 782 nuevas posiciones tele controladas entre ITC's, centros de reflexión y subestaciones.

Se gestionaron un total de 3,066 descargos. Entre los descargos más destacados están aquellos para la puesta en servicio de:

- > transformador en S/E Cañazas de 3w4.5KV a 13.8 KV y una capacidad de 5MVA
- > El aumento de potencia en la S/E El Higo de 50 a 75 MVA.
- > El aumento de potencia en la S/E Concepción de 3.75 a 13 MVA.
- > La instalación del T4 en la S/E Santiago lo que constituyo un aumento de potencia en 25 MVA.
- > La culminación de todas las pruebas y posiciones remotas de la nueva subestación Burunga.

La puesta en servicio de estas repotenciaciones incluyó todas las facilidades del telecontrol del Scada Siemens en el Word View, lo que nos permitirá mantener el telecontrol en caso de falla del Scada Siemens. Así mismo facilitará las labores de mudanza del Centro de Operaciones hacia el edificio 812 al poder operar desde el COR de Contingencia en el Torno.

Se puso en vigencia el Nuevo Procedimiento de Descargo donde se realizaron 44 acciones de formación con un total de 839 personas formadas. Con esto se pretende mejorar las condiciones de seguridad en labores con líneas sin energía tanto para contratistas como para personal de plantilla de GNF.







Informe Anual Integrado 2015

Políticas Corporativas

Recursos Humanos 38

Comunicación 49

Servicios Jurídicos 57

Sistemas de Información 60

Compras, Prevención y Servicios Generales 66

Recursos humanos

1. En Gas Natural Fenosa, las personas son importantes

Gas Natural Fenosa, fundamenta su estrategia de Gestión de Personas en el respeto y el compromiso mutuo, creando un ambiente en el que cada empleado tiene la oportunidad de desarrollarse como persona y profesionalmente en el marco de la directriz del negocio con una perspectiva de equilibrio entre ambas facetas.

Los Valores Corporativos que guían nuestro comportamiento para y con la empresa son:

- Orientación al cliente
- Compromiso con la obtención de resultados
- Sostenibilidad
- Interés por las personas
- Responsabilidad Social
- Integridad

La estrategia de éxito en Gas Natural Fenosa se fundamenta en mantener, la gestión de la Seguridad y Salud Laboral como uno de los principios claves del modelo de liderazgo que practicamos en el grupo. El compromiso de convertir la Prevención y la Salud en factores claves de liderazgo empresarial mediante el cambio

visible en los comportamientos de las personas y los grupos de interés aplicando los principios siguientes:

- Nada es más importante que la Seguridad. Ni la producción, ni las ventas, ni los beneficios.
- Todo accidente puede ser evitado. No hay accidentes inevitables.
- La Seguridad es una responsabilidad de Dirección. Y como tal debe gestionarse.
- La Seguridad es una responsabilidad individual. Y una condición de empleo.
- Todos los trabajos se deben planificar y ejecutar pensando en la seguridad.

Gas Natural Fenosa en Panamá, desde el 2015, realiza acciones con el objetivo de ser identificada como un buen lugar para laborar y toda la organización se siente contenta y comprometida con el entorno laboral que comparten.

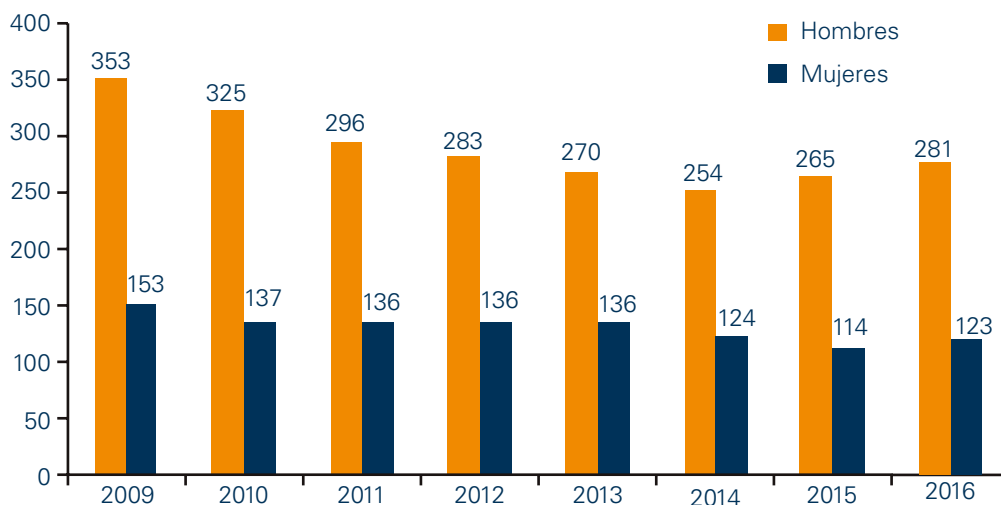
En esta línea, se destacan las medidas referenciadas al ámbito de la calidad en el empleo, la flexibilidad, el apoyo al entorno personal, el desarrollo profesional y la igualdad de oportunidades. Además esta gestión induce a que se le reconozca a la empresa, como una organización comprometida, con una cultura basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuo entre esta y sus empleados. Así, la compañía defiende la igualdad de oportunidades, impulsa la diversidad como generadora de valor y ofrece oportunidades de carreras profesionales atractivas a sus empleados.

Desglose de plantilla por género

Gráfica No.1

En el 2016 el 70% de la población es del género masculino y el 30% es del género femenino.

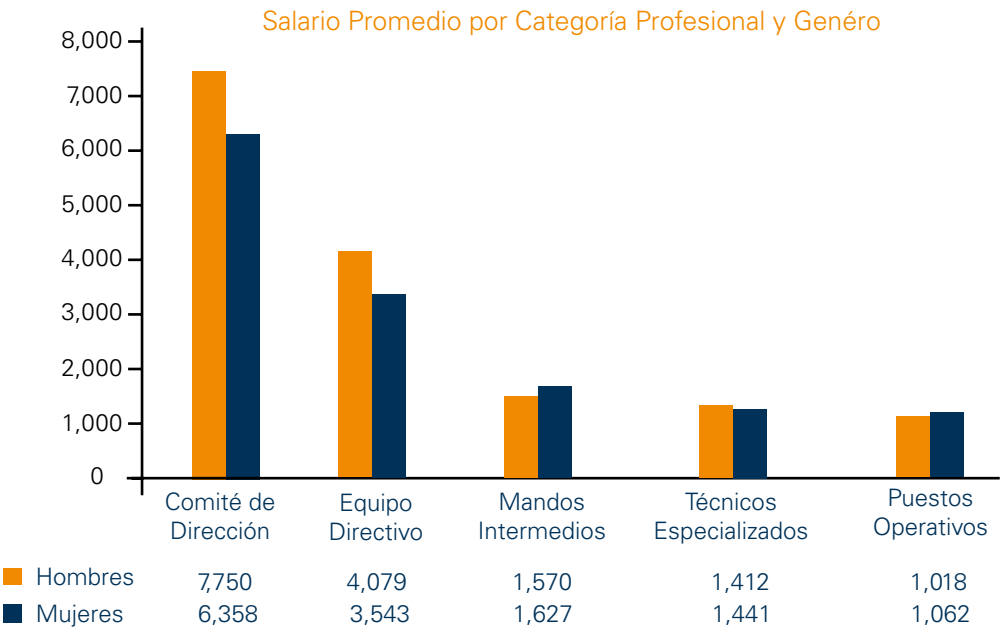
Desglose de plantilla por género



Desglose de plantilla por categoría profesional y género

Gráfica No.2

El 39% de nuestra población laboral, está en la categoría de puestos operativos y el 27% de esa categoría corresponde al género femenino, una importante presencia de este género en esta categoría.



2.Gestión del conocimiento

Universidad Corporativa

Desde el 2013 a la fecha, Gas Natural Fenosa a trabajado bajo una única dirección, el aprendizaje y el desarrollo de sus profesionales. De esta manera, la gestión del conocimiento, el desarrollo y la atracción de las personas, identificación y desarrollo del talento, forman parte del mismo proceso. Con ello, la compañía ha logrado una mayor eficacia de los programas formativos y de desarrollo profesional.

Este proceso integrado supone una evolución importante en la gestión del conocimiento de Gas Natural Fenosa, ya que alinea al máximo la actividad formativa con los objetivos de negocio.

De igual manera, durante el año 2016, ha facilitado la implantación de un modelo que

permite construir Itinerarios Formativos en los que hoy se asientan las carreras profesionales de las personas que forman parte de la compañía.

Para el 2016, se continuara con la implantación de nuevos Itinerarios Formativos; además de proyectos específicos como: Compromiso con la Seguridad y la Salud; Universidad Extendida; Proyecto Soluciones Energéticas y otros.

Durante el año 2016, la actividad formativa marcó los siguientes hitos: se efectuaron 409 acciones de formación, con la participación de 4.316 colaboradores en 7.083 horas lectivas de formación, logrando alcanzar 31.937 horas de formación totales.

A lo largo de 2017, Gas Natural Fenosa continuara implantando los Itinerarios Formativos gradualmente hasta consolidar un único modelo de gestión de la formación de los colaboradores en Panamá.

Formación online

A partir de julio 2013 la Universidad Corporativa (online) se convirtió en una alternativa para la formación de los colaboradores en Panamá; para el año 2016 se alcanzaron los valores siguientes: realización de 171 grupos virtuales con la participación de 1.931 colaboradores y una carga formativa global de 5.285 horas consumidas.

La implementación de nuevos Itinerarios Formativos se continuara evaluando y diseñando para su desarrollo en las diversas ocupaciones en los negocios.

Formaciones presenciales

En las acciones formativas presenciales, se realizaron 239 formaciones; con la participación de 2.385 colaboradores y 26.652 horas de formación.

Medición de la eficacia y la calidad de la formación

La Universidad Corporativa cuenta con un modelo de medición de la calidad propia e integrada que hemos estado utilizando en nuestro país, desde que se creó la Universidad Corporativa; para el ejercicio del 2016 se alcanzo un nivel de satisfacción del 96%, obteniéndose igualmente para la evaluación de aplicación 92,7% y para la encuesta de percepción un 87%.

Indicadores de la formación

- > Plantilla formada (%): 95 %
- > Horas de formación por empleado: 79,05
- > Total de horas lectivas: 7.083
- > Hombres: 17.895 horas
- > Mujeres: 8.757 horas
- > Inversión en formación anual (euros):134.500
- > Inversión en formación por persona (euros): 332,92
- > Asistentes: 4.316
- > Usuarios de formación online sobre el total de la plantilla (%): 73 %
- > Grado de satisfacción de los participantes (sobre 10): 96 %

Horas de formación por áreas de conocimiento

Instituto Técnico	28.798,83
Negocio	1.720,34
Generación	124,58
Distribución de electricidad	1.446,45
Comercial	149,31
Procesos	14.014,69
Prevención de riesgos laborales, Seguridad y Salud	2.806,45
Calidad y medio ambiente	1.301,25

Ingeniería e innovación	50,25
Sistemas de información	1.360,96
Otros servicios corporativos	5.622
Internacionalización	7.170,69
Cultura y Responsabilidad Corporativa	15.937,58

Instituto de liderazgo	3.138,34
Dirección y alto potencial	312,31
Jefaturas	1.907,31
Escuela de habilidades	919
Total plan anual	31.937,17

Horas de formación por empleado y categoría profesional

Categoría	Hora de Formación por colaborador
Equipo Directivo	189,81
Mando Intermedio	98,45
Puesto Operativo	42,03
Técnicos	83,39
General	75,05



3. Gestión del Talento y Modelo de Liderazgo

Programa Savia 2.0

Para el año 2016 se le da continuidad a la segunda Edición del Programa Formativo Savia 2.0, cuyo objetivo se vincula a los nuevos retos y estrategias del grupo para el fortalecimiento de los negocios, de las operaciones y sobre todo para el desarrollo de las competencias y habilidades de los participantes. Los participantes en Panamá finalizan sus módulos de Gestión del Cambio y Experiencia del Cliente (CeX). Adicional, se accede desde la herramienta a enviar el PDI validado por su Jefe responsable y se hace llegar información importante por medio del Canal Savia.

El SAVIA 2.0 consta de dos etapas, donde se trabajara para el año 2017 en los módulos "Empowerment y Cooperación." Adicional, tiene como objetivo final reforzar el rol de líder y agente del cambio, así como asumir la experiencia del cliente como una responsabilidad individual.

Gestión del Talento

Se continuo con el cumplimiento de los PDI 's; para el 2017 se tiene previsto realizar una Encuesta de Clima Laboral y establecimiento de un nuevo Plan de Acciones para continuar mejorando los resultados que se obtengan.

Adicional, se implementó el nuevo modelo de Gestión del Talento para el personal con jefaturas.

Employer Branding en Panamá

Proceso que busca apoyar la construcción de una Marca para que sea reconocida

como buen empleador y reputación corporativa, tanto para los empleados, como a futuros Talentos y en general a los stakeholders.

Entre los colectivos claves a hemos trabajado, tenemos (el mercado, los empleados, las empresas reclutadoras y las universidades).

Los atributos que han servido para la propuesta de Valor al Empleado en Gas Natural Fenosa localmente entre estos podemos mencionar (que es una compañía Internacional, Retos propuestos, el buen ambiente de trabajo y el compromiso social que se practica).



Entre las actividades que se han realizado están:

- Se patrocina la Semana de la Ingeniería Eléctrica en la Universidad Tecnológica de Panamá.
- Se realizó un Seminario Taller para mandos intermedios y colaboradores con potencial.
- Se sembraron más de 1,000 plántones de árboles frutales y maderables en zonas protegidas.

- Se inicio el aporte de los planos para la construcción de un Laboratorio de Inseminación Artificial al Instituto Profesional y técnico de Capira.
- Se participo en la limpieza de (2) playas.
- Se participo en tareas que benefician la cría de Tortugas y Manatíes
- Se colectaron y distribuyeron juguetes y alimentos, beneficiándose (350) niños aproximadamente.
- Se entregaron (3) becas a estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica de la Universidad Tecnológica de Panamá.
- Se realizaron actividades deportivas y sociales entre los colaboradores.

Para el 2017, se continuara con estas actividades y algunas nuevas con el objetivo de crear Valor a la marca, sentido de pertenencia en los colaboradores y aprecio por desear laborar en nuestra empresa por parte de terceros.

4. Desarrollo Humano y Social

Calidad en el empleo y movilidad interna

Nuestra empresa ofrece a sus empleados, un empleo de calidad y una carrera profesional sólida, estructurada y atractiva.

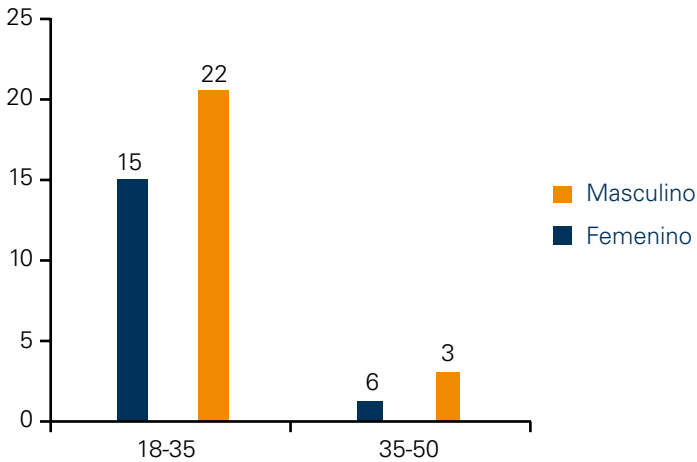
Los empleados cuentan con un Programa de Movilidad Interna, que permite conciliar la oferta de empleo interno y sus demandas, pudiendo optar a las posiciones vacantes. En este sentido, durante 2016 se reportaron 30 movilizaciones, con un 100% de satisfacción.

Este año, además, se gestionaron Cuarenta y un (41) nombramientos, dieciocho (18) meses por diferentes motivos, doscientos ochenta y ocho (288) certificaciones de trabajo, trescientas veinte (320) acciones de vacaciones. Adicionalmente se aplicaron pago de bonificación navideña a todos los trabajadores.

Nuevas Contrataciones por género y rango de edades

La mayoría de las contrataciones es de jóvenes y están en el rango de edad de 18 a 35 años y del sexo masculino.

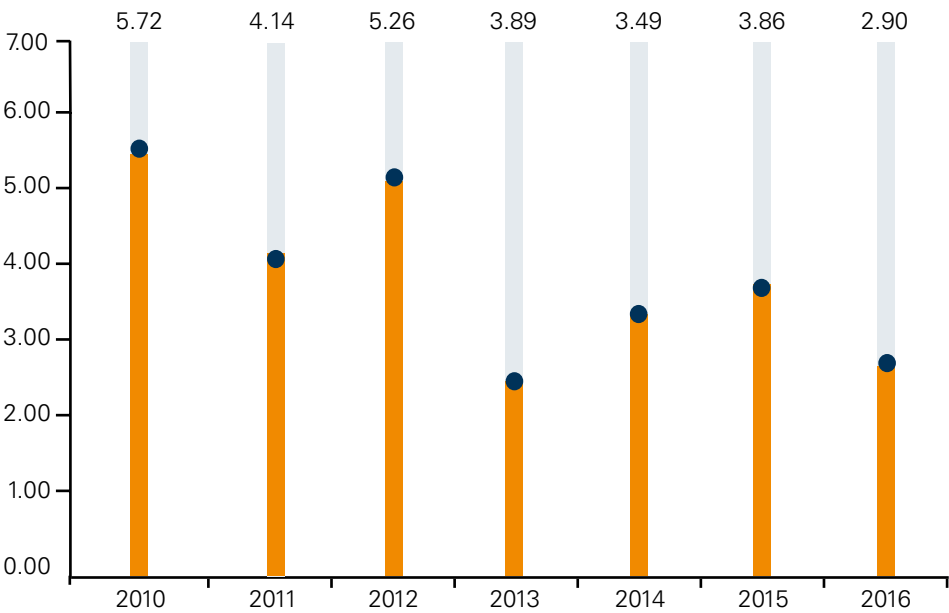
Contrataciones por género y rango de edades



Rotación total media

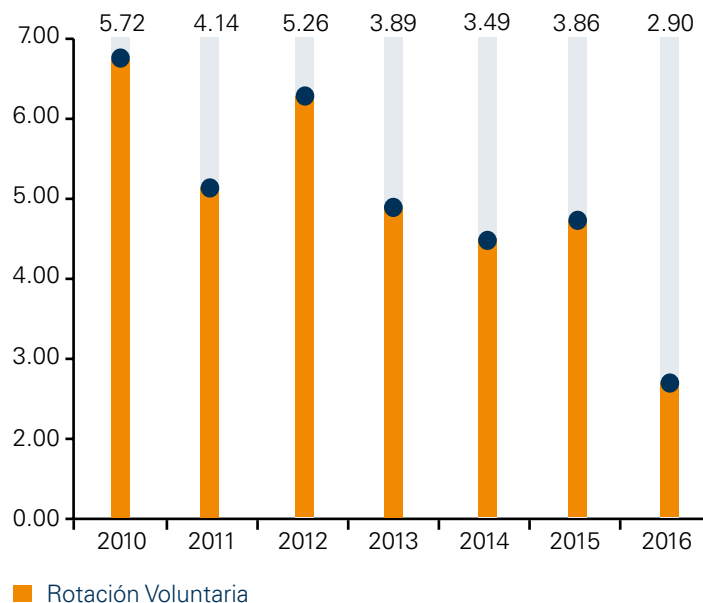
La rotación media del 2016 fue de 2.90 en general nuestro índice de rotación ha disminuido, con respecto al año pasado.

Rotación Media



Rotación Voluntaria

La rotación voluntaria del 2016 fue menor que la del 2015, disminuyendo en un 33%.



Diversidad e igualdad de oportunidades

Gas Natural Fenosa promueve la igualdad de oportunidades, garantizando la diversidad, ofreciendo una carrera profesional atractiva, aspectos que forman parte del compromiso de nuestra empresa hacia la satisfacción de sus empleados. Además el respeto a la persona, el desarrollo del talento y la promoción de un entorno de trabajo respetuoso con los empleados, son algunos de los objetivos de la gestión de personas en Gas Natural Fenosa.

La compañía se implica en la formación y desarrollo de su equipo, potenciando el compromiso y propiciando la diversidad de opiniones, perspectivas, culturas, edades y género, como apuesta por el desarrollo humano y social en cada uno de los países en los que está presente.

Gas Natural Fenosa rechaza taxativamente

la discriminación por cualquier motivo. Este criterio se extiende a los procesos de selección y promoción basados en la evaluación de las capacidades de la persona, en el análisis de los requerimientos del puesto de trabajo, en el desempeño individual y en el mérito. Asimismo en la organización laboran personas de todas las razas, creencias religiosas y doctrinas políticas.

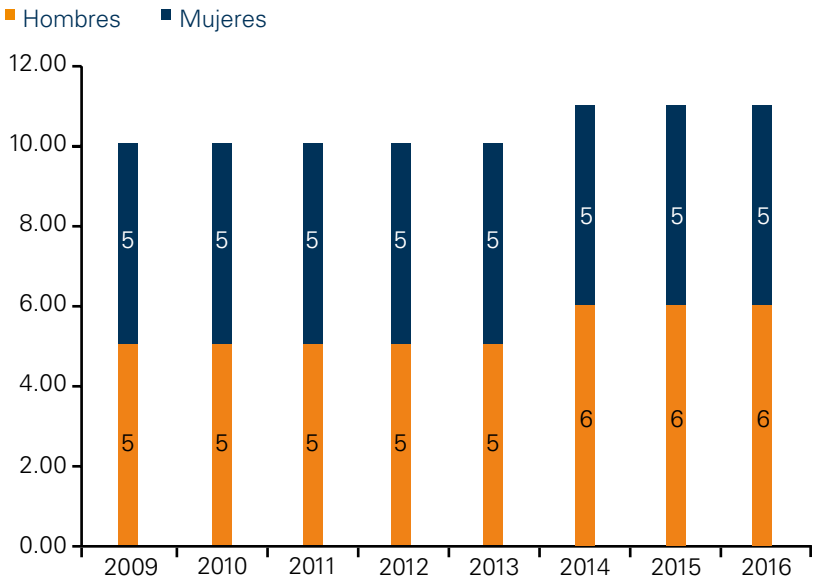
En Panamá, no existen legislaciones sobre la igualdad de oportunidades de género, sin embargo, la empresa es consciente y promueve la capacidad y habilidad del sexo femenino de hecho, la mitad de los miembros del Comité de Dirección en el país son mujeres. Cabe destacar, igualmente, que desde que la empresa inició operaciones en el país, la planilla femenina ha aumentado 8%. En 1998, la presencia femenina en la plantilla de la organización era del 25%, en 2016, es del 30%.

Igualmente, la empresa cumple y supera lo establecido por la Ley 42 de 27 de agosto de 1997, donde se establece la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad. En esta se estipula que toda empresa con 50 colaboradores o más deben mantener en su plantilla un mínimo de 2% de personas con discapacidad.

En Gas Natural Fenosa se aplica un proceso de selección de directivos acorde a las políticas de transparencia e integridad de la organización. La primera medida, una vez identificada la vacante, es revisar la posible movilidad interna para potenciar el crecimiento del talento humano, previo a un proceso externo de selección y reclutamiento.

Número de Directivos por género

En la gráfica se observa que el 45% de la plantilla de directivos es del género femenino, por lo que hay un alto grado de valoración del papel de la mujer en la Empresa.



Flexibilidad y apoyo al entorno personal

En Gas Natural Fenosa, compaginar la vida profesional y personal es un pilar importante en el conjunto de medidas de flexibilización laboral, de servicios y de beneficios adaptados a las necesidades de sus empleados, de modo que éstos puedan configurar sus diferentes opciones vitales en congruencia con sus planes de desarrollo y los intereses de la compañía.

Adicional a las retribuciones salariales, los trabajadores gozan de numerosos beneficios producto de las diferentes convenciones colectivas pactadas con los colaboradores y que siempre buscan ofrecer mejoras y mayores beneficios.

Se destacan, entre otros beneficios los siguientes:

- > Descuento de la tarifa de Energía Eléctrica Residencial: este beneficio consiste en la aplicación de un descuento al costo del consumo de energía de los colaboradores y jubilados de la organización.
- > Aguinaldo Navideño
- > Seguro Colectivo de Vida y de Hospitalización
- > Facilidades recreativas y deportivas
- > Plan de ayuda humanitaria: se brinda asistencia económica a los trabajadores que sean víctimas de desastres naturales
- > Ayuda económica reembolsable: se presta dinero sin interés al colaborador para resolver necesidades económicas imprevistas como:
 - > Pago por servicios de salud del empleado, sus hijos, cónyuge o padres
 - > Gastos de alimentación por hurto comprobado del salario
 - > Costes judiciales por responsabilidad civil del trabajador
 - > Costes asociados a grave calamidad doméstica
 - > Compra de lentes
- > Se han beneficiado treinta y seis (36) colaboradores durante el año 2016.
- > Incentivo por estudios superiores: consiste en ofrecer un reconocimiento económico a los colaboradores que finalizan sus estudios superiores, una acción que promueve la educación y profesionalización de la plantilla y aporta al crecimiento continuo de

la compañía. En el 2016 nueve (9) colaboradores fueron beneficiados para la obtención de sus títulos universitarios o de grado superior

- Becas para los hijos de los trabajadores: en 2016, se adjudicaron 15 becas a los hijos de los trabajadores a nivel básico, media, universitaria en EDEMET S.A. y en EDECHI se adjudicaron 10 becas. La Empresa también ofreció 12 becas para los excluidos de convenio.
- Premios de asistencia perfecta y buena: veintinueve (29) colaboradores en la empresa EDECHI y sesenta y nueve (69) de la empresa EDEMET fueron beneficiados con estos premios durante el año.
- Gastos por alumbramiento y por mortuoria: la empresa benefició a dieciséis (16) colaboradores con el apoyo económico con motivos del nacimiento de un hijo, y por muerte de familiar en primer grado de consanguinidad.

Como un complemento a los beneficios citados anteriormente, Gas Natural Fenosa aplica una serie de prácticas para fomentar la conciliación y balance entre la vida familiar y laboral en los colaboradores. Por esta razón, permite aplicar horarios flexibles al personal que, por motivos de fuerza mayor, no puedan cumplir con horario regular.

Adicionalmente, se otorgan permisos remunerados cuando el colaborador contrae matrimonio, nace un hijo y cuando muere un familiar en primer grado de consanguinidad. Igualmente, en caso de una calamidad doméstica, (cuando un familiar de primer grado de consanguinidad

le ocurre algún accidente o desastre en el hogar), se le otorga un tiempo remunerado. Además, para las mujeres que lo requieran, la organización les otorga el permiso de una hora diaria para lactancia materna.

Con respecto al aporte recreativo y social de la compañía, Gas Natural Fenosa Panamá mantiene los compromisos adquiridos de la Encuesta de Clima y Compromiso, con el propósito de que el entorno de sus colaboradores sea respetuoso y motivador, aprovechando la riqueza que nos ofrece la diversidad e integración de culturas, edades, géneros y capacidades con que cuenta la compañía.

En el aspecto social, la empresa propicia espacios de integración y convivencia de los empleados con sus familiares. En este

sentido, durante el 2016, se desarrollaron actividades como:

Actividades sociales:

se conmemoró el día de la madre y del padre, el 17° aniversario de la empresa y se realizó la Fiesta de Navidad, encuentros en los que los colaboradores disfrutaron y compartieron en un ambiente festivo y de sana diversión.



Actividades deportivas

Actividades deportivas: Durante todo el año 2016, se realizaron (2) encuentros deportivos en la ciudad de Chitré (Encuentro de Bola Suave y otro de Fútbol).



Gas Natural Fenosa preocupada por la Salud de sus colaboradores desarrolló durante el año 2016, una carrera caminata y paseo ciclista, ambas de tipo familiar, con el objetivo de resaltar la importancia de realizar actividades físicas, necesarias para un estilo de vida saludable. En ese mismo sentido, se subsidió con el reconocimiento del cincuenta (50%) por ciento del valor de la mensualidad de gimnasios a sesenta y ocho (68) trabajadores.



Programa de Formación para Liderar (hijos)

Por cuarto año consecutivo, se escogieron los representantes de Panamá para el Programa Formación para Liderar, destinado a los hijos de colaboradores que se encuentren cursando los dos últimos años de estudios universitarios. Con este programa, se otorga una beca por una semana en la Universidad Corporativa en Ávila, España.

El programa tiene el propósito de capacitar a los hijos de los funcionarios en habilidades directivas para la toma de decisiones, liderazgo, trabajo en equipo y comunicación interpersonal en un entorno competitivo. Busca además, transmitir conocimientos generales de interés para los futuros profesionales, independientemente de su ámbito de trabajo futuro. La experiencia también ofrece a los jóvenes un intercambio cultural, al convivir por más de 9 días con hijos de colaboradores de otros países donde la compañía tiene presencia.

5. Compensación, retribución y resultados

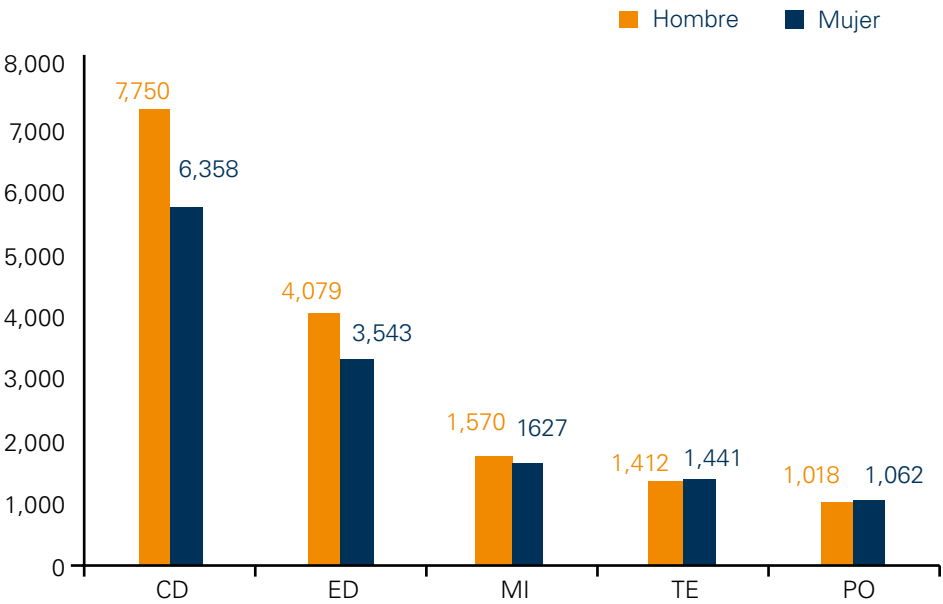
La política retributiva de Gas Natural Fenosa se rige por la equidad en el ámbito interno y por la competitividad desde el punto de vista del mercado. Periódicamente, la compañía elabora estudios comparativos para evaluar su política retributiva y aplica un modelo que tiene en cuenta elementos tales como la evolución del mercado y los resultados de la compañía.

Al respecto, el propósito de la política retributiva y de beneficios sociales es ofrecer a los funcionarios una estabilidad competitiva y acorde con el mercado

laboral. Por esta razón, se desarrollan esfuerzos para innovar y mejorar año tras año y se participa de estudios de encuestas salariales y de beneficios a nivel local o se gestionan los resultados de las encuestas que realiza el reconocido Grupo MECER, para hacer benchmarking de los salarios con respecto al mercado laboral del país.

Cabe destacar, también, que el salario mínimo que ofrece la empresa es mayor al que establece el país y que anualmente la empresa ofrece, por lo mínimo, un aumento equivalente a la inflación del año anterior, con la finalidad de que no se desmejore la capacidad adquisitiva del colaborador frente a los incrementos de sus gastos.

Salario promedio por categoría profesional y por género



Existen diferencias poco significativas entre el salario del hombre y de la mujer en el grueso de la plantilla que está en los Mandos Intermedios (MI), Técnicos Especializados(TE) y Puestos Operativos (PO). Si se observa mayor diferencia entre los salarios de los hombres y mujeres de Comité de Dirección y Equipo Directivo.

Adicionalmente, existe una retribución variable por el cumplimiento de los objetivos anuales determinados por la compañía y la unidad de negocio correspondiente, junto con la evaluación individual de cada empleado, en función de los objetivos de su puesto de trabajo y su actuación profesional.

6. Representatividad Sindical e Interlocución con los Agentes Sociales

Gas Natural Fenosa respeta el derecho a la libertad de asociación y representación sindical en todos los países en los que está presente y lo considera como un factor clave para la compañía. En Panamá, la organización está compuesta por cinco sociedades, de las cuales dos tienen organizaciones sindicales: EDEMET y EDECHI. Estas sociedades, las dos mayoritarias del grupo en Panamá, cuentan con representantes de los trabajadores elegidos libremente, con pleno respeto al principio de legalidad y libre sindicación.

Gas Natural Fenosa mantiene canales de comunicación permanentes con la representación sindical y los agentes sociales como parte activa de sus políticas corporativas.

Comunicación

Destacados patrocinios

Como parte de las acciones que se realizan para respaldar los proyectos que se desarrollan en beneficio de nuestro país, Gas Natural Fenosa enfocó sus patrocinios y donaciones hacia la Educación, Medio Ambiente, la Cultura y la Niñez.

Entre los patrocinios más destacados podemos mencionar la celebración de la XII Feria del Libro, evento organizado por la Cámara Panameña del Libro quien promueve activa y ampliamente la cultura de lectura en el país, el Festival de Danza Contemporánea de Panamá, evento anual organizado por la Fundación Prisma Danza, la Cena Empresarial 2016 el cual es desarrollado por el Consejo Nacional de la Empresa Privada en Panamá el cual como objetivo lleva la reunión de grandes empresarios, de distintos sectores de la economía nacional con la motivación de contribución integral en defensa y vigencia de los principios de la libre empresa.

También podemos mencionar diferentes patrocinios dirigidos al entorno empresarial y energético tales como foros de energía, foros eléctricos y nuestra participación en el Premio Nacional de Periodismo. En temas de Responsabilidad Social, destacamos nuestra participación en la siembra de plántones, patrocinio realizado a Alianza por el Millón de Hectáreas, organizado por la Asociación Nacional para la Conservación de la naturaleza



XII Feria Internacional del Libro



Festival Prisma Danza 2016



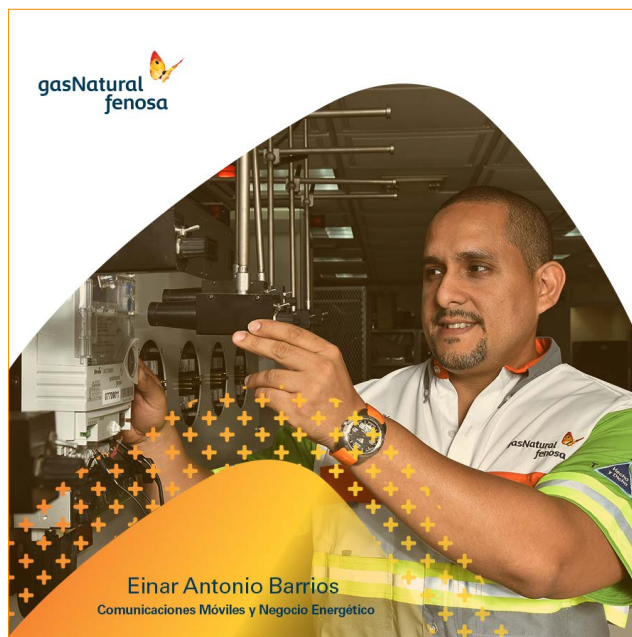
Siembra de plántones, Programa RSE Alianza por el Millón

Campañas

Entre las campañas de Comunicación que se realizaron a lo interno de la empresa podemos mencionar “Somos Humanos” campaña con la que buscamos destacar el valor humano que tenemos en la compañía, a los profesionales que hacen posible que la energía llegue a miles de hogares panameños, que los comercios e industrias puedan crecer, que la energía cada vez llegue a más rincones de este hermoso país y sobre todo, que la experiencia de los clientes con la empresa sea la mejor.

A través de nuestras Redes Sociales y la Naturalnet, una de nuestras valiosas herramientas de comunicación interna, se reforzaron los mensajes que se transmitieron a los colaboradores con un concepto integral, vinculándolo al valor humano de nuestra compañía.

Campaña Somos Humanos



Siguiendo las líneas de actuación de Ahorro y Eficiencia Energética, Gas Natural Fenosa pone en marcha su campaña de comunicación en la intranet y sus redes sociales con el fin de crear conciencia en reducir el consumo innecesario en sus instalaciones y fomentar la responsabilidad ambiental entre la comunidad.

La campaña de ahorro y eficiencia energética se basa en videos de animación, notas cortas y publicaciones semanales en redes sociales que apuestan por el beneficio que se obtiene a través de la unión de esfuerzos individuales. Cambiar pequeños hábitos de consumo de la sociedad conlleva grandes ventajas: reducimos la contaminación, consumimos menos energía, ahorramos económicamente y conseguimos una mayor calidad de vida.



Campaña Eficiencia Energética

Customer Experience nos dice que “Nuestros clientes son el centro de todo lo que hacemos” y nos impulsan a evolucionar, a anticiparnos y adaptarnos a las nuevas tecnologías y soluciones energéticas, que nos garanticen continuar llevando bienestar a cada uno de sus hogares. En Gas Natural Fenosa, hemos desarrollado una campaña de comunicación poniendo a disposición de nuestros clientes una moderna Oficina Virtual, así como pensando en facilitar el momento en que van a pagar su factura, comunicamos todas las opciones para la elección de la forma de pago más conveniente las cuales son: cualquier cajero automático (ATM), a través de banca en línea, también estamos en los Punto Pago, Fácil Pago, o pago domiciliado. Además contamos con múltiples agentes autorizados de cobro a nivel nacional como lo son Multipagos de Supermercados Rey, Western Union, E-pago y Paga Todo en donde podrá realizar sus pagos y serán aplicados de inmediato en nuestro sistema. En Gas Natural Fenosa estamos comprometidos con cada uno de nuestros clientes, es por ello que son el centro de nuestra actividad y el motivo para trabajar cada día en ofrecer un servicio eficiente y de calidad.

**gasNatural
fenosa**

Punto Pago

Banca en Línea

Cajeros Automáticos

Fácil Pago

WESTERN UNION

ePago

Pagatodo

**Seguimos innovando
para ofrecerles el mejor
servicio**

Continuamos resaltando la campaña de posicionamiento “Hecho y Dicho” a nivel externo y como “Hecho por Ti” a nivel interno, cuyo mensaje central transmite que en Gas Natural Fenosa preferimos hacer las cosas primero y decirlas después, esta campaña transmite la importancia de decir con hechos, todas las acciones que nuestra empresa realiza, dando realce también a la marca como uno de los intangibles más valiosos de la compañía.



Tener una ciudad más amigable será una realidad

El proyecto de **#SoterradodeCables** aportará enormes beneficios a la ciudad de Panamá tales como:

- Menos contaminación visual
- Incremento en la valorización de las propiedades
- Más seguridad para peatones y conductores
- Sistema de alumbrado público moderno y de alta eficiencia para calles y aceras

gasNatural
fenosa 

Grandes Eventos

Ferias Internacionales en el interior del país: Chorrera, Chiriquí y Azuero

En compañía de clientes y colaboradores, se inauguraron los stand de la empresa, en las Ferias de Chorrera, David y Azuero, en el que se expusieron temas relevantes que lleva a cabo la compañía; entre ellos el Compromiso con la Seguridad y la Salud, los proyectos que se desarrollan en dichas regiones, además de los temas de eficiencia energética. Dentro del marco de las ferias, Gas Natural Fenosa, realizó diversas charlas sobre eficiencia energética, a través del experto en el tema, Ingeniero Bolivar Santana quien imparte charlas a universidades, escuelas y gremios empresariales.



Encuentro Funcional Centroamérica y el Caribe

Se realiza cada año reuniendo a diversos países de la compañía para unir esfuerzos en el desarrollo de proyectos y metas que aportan significativamente grandes beneficios al negocio y resultados exitosos aplicables a nuestra gestión.



Acciones Comunicación Interna

Hablando de la Compañía

“Hablando de la Compañía,” proyecto que permite compartir con todos los colaboradores información relevante de la empresa, como logros alcanzados, las proyecciones y retos que tiene la compañía para seguir creciendo y brindar un servicio eficiente a sus más de 600 mil clientes. Esta actividad también propicio un espacio a los colaboradores para que expongan sus opiniones en vivo o mediante una encuesta digital que luego se envía para valorar la gestión. Por su parte, el Country Manager de nuestra empresa, Ing. José Luis Lloret, hizo un balance de la situación de la compañía a nivel global, en el hizo mención sobre los retos a cumplir a nivel del grupo y Panamá.



Desayuno con la Dirección

Dando continuidad al programa de Comunicación Interna, Desayuno con la Dirección, se coordinaron durante el 2016 encuentros entre colaboradores de diferentes áreas de la compañía y Directores, provocando un espacio que permita el dialogo sobre temas relevantes de la empresa y la estructura o gestión que lidera el Director invitado. En cada encuentro de Desayuno con la Dirección, hay anécdotas, experiencias, pero sobre todo una visión clara de los objetivos, retos y grandes oportunidades que tiene la empresa para seguir creciendo en Panamá y brindar el mejor servicio a los más de 600 mil clientes que tenemos en toda la zona de concesión. El involucramiento de todos los colaboradores es clave para alcanzar esos objetivos, es por ellos que continuaremos realizando actividades de esta índole, que nos permiten reforzar este mensaje y el compromiso de cada uno de nuestros colaboradores.



Desayunos con la Dirección

Servicios Jurídicos

Desde el punto de vista jurídico contractual, EDEMET y EDECHI prestaron estricta observancia a las obligaciones contractuales dimanantes de los renovados Contratos de Concesión, mediante los que EDEMET y EDECHI mantienen la concesión de distribución y comercialización de energía por 15 años más. A tal efecto y al tenor de lo dispuesto en la Cláusula 30 del Contrato de Concesión No. 70-13 suscrito entre la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos y EDEMET y del Contrato de Concesión No. 69-13 suscrito entre la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos y EDECHI, han cumplido sustancialmente con todas las condiciones establecidas en sus respectivas concesiones.

De igual manera, en atención a lo dispuesto en el Reglamento de Distribución y Comercialización denominado “Régimen de Suministro” se llevó a cabo una importante gestión procesal en relación con reclamos y recursos de clientes y usuarios fundamentados en la Resolución AN No. 411 de 2006 y sus modificaciones.

De conformidad con las responsabilidades de la Dirección, se realizó una efectiva gestión destinada a que los negocios del Grupo en Panamá se realicen bajo un estricto seguimiento del marco normativo

y legal vigente y el Código de Ética de Gas Natural Fenosa.

Para el año 2016, adelantamos nuevas tareas desde la Dirección asociadas con el fortalecimiento de la defensa legal en procesos de tránsito y demás juicios de policía para asegurar la recuperación de los daños a las instalaciones de las Empresas del Grupo, infligidos por terceros, en perjuicio de los clientes regulados y del patrimonio de las empresas así como la de la atención a clientes externos para la aplicación de la Resolución An No. 8289 de 5 de febrero de 2015 en cuanto a los contratos de suministro.

En adición, se realizaron actividades de soporte de seguros, fianzas y avales a todas las instancias de las Empresas del Grupo.

Jurídicos y Societarios

Como fuera indicado ut-supra, el ejercicio 2016 ha sido de mucha actividad jurídica y corporativa, debido al incremento en las representaciones judiciales, regulatorias y administrativas, siendo que todas nuestras actuaciones han sido encaminadas a la defensa de los intereses de las empresas y la protección de sus activos.

El nivel de litigiosidad se mantiene en aumento, debido a una multiplicidad de factores, siendo el principal de ellos la amplitud de los actores que intervienen en los procesos de reclamo y el conocimiento de las normas regulatorias vigentes.

Así mismo, se ha dedicado un importante esfuerzo en la tramitación de las acciones penales por el uso no autorizado de energía e instalaciones eléctricas, con el fin de obtener una importante reducción en las pérdidas no técnicas de energía.

En cuanto las acciones para mitigar el hurto de las instalaciones destinadas a la prestación del servicio de distribución de energía, se realizaron capacitaciones y formaciones para concienciar tanto a las autoridades de policía, administrativas como judiciales, de las nefastas consecuencias de estas acciones tanto a patrimonio de las empresas distribuidoras, pero más grave aún la vida y bienes de los usuarios y clientes regulados.

Fianzas y Aavales

Como parte de las labores de la Dirección hemos coadyuvado a la obtención de las fianzas y cartas de crédito y la reducción de sus costos, así como se ha implementado, a todos los niveles, la revisión y control de los instrumentos de garantía solicitados a los contratistas, agentes y proveedores para avalar la prestación de sus servicios.

Patrimonio

Se concretó la primera y segunda fase del plan de gestión de activos que fuera debidamente autorizada por las Juntas de Accionistas de EDEMET y EDECHI, con el fin de incrementar su rentabilidad y acometer las inversiones requeridas por el nuevo régimen tarifario y las normas de calidad vigentes.

Dividendos

Con la finalidad de lograr los niveles de inversión requeridos por las nuevas concesiones de distribución de energía eléctrica, así como las nuevas normas de calidad de servicio, sin superar los convenants financieros establecidos con las instituciones de financiamiento, el pago y distribución de dividendos sería por un pay out del setenta por ciento (70%) de las utilidades para el año 2015, lo que representará, en EDEMET, para el año 2015, de un dividendo neto por acción de 0.4138159 y en EDECHI, de un dividendo neto por acción 0.3290965. En el caso de ESEPSA, el dividendo neto por acción representó un dividendo neto de 0.0417462.

Juntas Directivas y Apoderados

Durante el ejercicio 2016 se efectuaron cinco sesiones de las Juntas Directivas para EDEMET, EDECHI y ESEPSA, cumpliéndose a cabalidad el calendario establecido para las sesiones y tratando la totalidad de los temas propuestos.

Así mismo, se implementaron cambios en los Directores de la Sociedades de EDEMET EDECHI y ESEPSA y se ratificaron los poderes generales otorgados a Ricardo Barranco Pérez, José Luis Lloret y Cinthya Camargo Saavedra.

Las Juntas Directivas están compuestas de la siguiente forma:

EDEMET-EDECHI:

Junta Directiva

Sergio Aranda - *Director por Gas Natural Fenosa*
 Juan Raúl Humbert - *Director por la República de Panamá*
 Mario Rojas - *Director por la República de Panamá*
 Carlos Miravent - *Director por Gas Natural Fenosa*
 Pedro Ruiz - *Director por Gas Natural Fenosa*

Dignatarios de EDEMET y EDECHI:

Ricardo Barranco - *Presidente*
 Sergio Aranda - *Vicepresidente*
 Diego Grimaldos - *Tesorero*
 Cinthya Camargo - *Secretaria*

ESEPSA:

Junta Directiva

Francisco Bustío
 Miguel Morato
 María Eugenia Fort
 Rafael Stanzola
 Virgilio Sosa

Dignatarios de ESEPSA:

Ricardo Barranco - *Presidente*
 María Eugenia Fort - *Vicepresidente*
 Diego Grimaldos - *Tesorero*
 Mark Hanson - *Vocal*
 Manuel Menéndez - *Vocal*
 Cinthya Camargo - *Secretaria*

Oficina de Atención al Accionista

La Oficina de Atención al Accionista, responsabilidad de la Gerencia Jurídica, atiende todas las solicitudes y trámites relacionados con las acciones, que deseen efectuar los accionistas.

Puede ser contactada vía telefónica, fax o correo electrónico, a los siguientes:

Teléfono: 315-7905

Fax: 315-7858

Correo electrónico: accionistas@gasnaturalfenosa.com

Sistemas de Información

Tecnología de Información

Uno de los principales hitos logrados en el 2016 fue la mudanza de la Sala de Telecomunicaciones principal de EDEMET-EDECHI hacia una instalación que reúne mejores condiciones de infraestructura y seguridad. A pesar de lo complicado de las tareas, la nueva Sala de Telecomunicaciones, al igual que el Centro de Operaciones de Red y el Centro de Seguridad fueron trasladadas dentro del tiempo programado.

Este proyecto incluido dentro del marco de Renovación Tecnológica de Infraestructuras, entre otras cosas aporta los siguientes beneficios:

- Actualización de plataforma por equipos de nueva generación.
- Características de alta disponibilidad de Hardware, lo cual garantiza una disminución en los tiempos de reposición de los servicios.
- Disminución de los plazos ante nuevas necesidades de crecimiento.
- Menor consumo energético y reducción en los costos de mantenimiento de hardware y software.



Así mismo, durante este periodo y con el objetivo de integrarnos al modelo global del Grupo Gas Natural Fenosa, el Servicio de Atención a Usuarios (SAU) evoluciona al nuevo ServiceDESK. La implantación de este nuevo ServiceDESK, tiene como objetivo estandarizar y homologar el servicio a nivel de grupo, de manera tal, que sin importar el país y sitio donde te encuentres, recibas las mismas prestaciones a través de los mismos canales: Herramienta f1itsm <http://f1.net.gasnaturalfenosa.com> y línea telefónica: Ext. 22424 y línea directa (+507) 8347216.



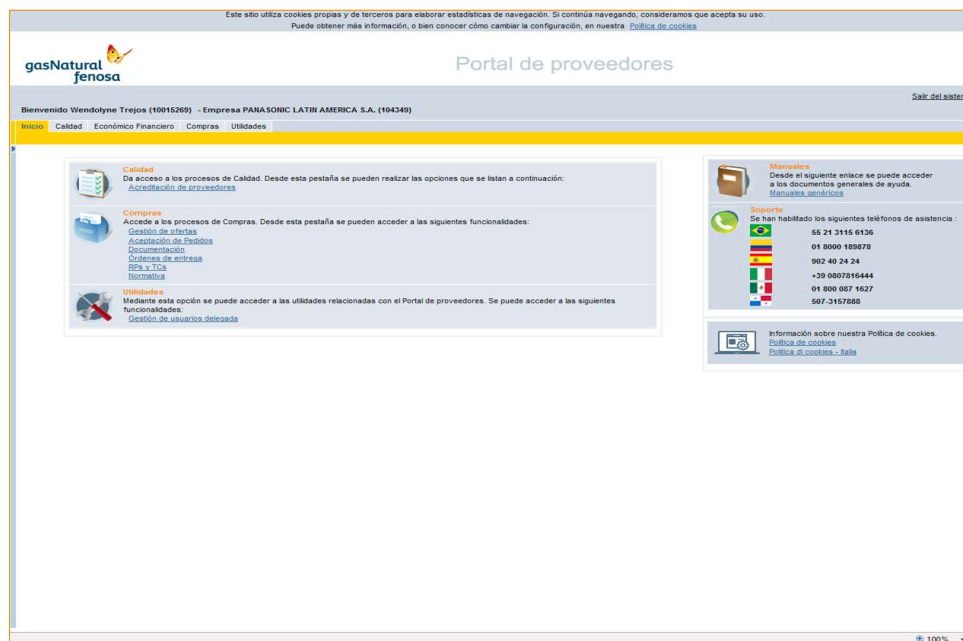
Implementación y Actualización de Sistemas de Gestión

Durante el 2016 se lleva a cabo la implantación de las siguientes aplicaciones:

SAP Fase II (Eliminación de asimetrías: Portal de Proveedores), el cual tiene como objetivo homogenizar el modelo de procesos del grupo, adecuar los procesos de gestión de proveedores, gestión de la compra, el aprovisionamiento y su posterior seguimiento, de acuerdo con la funcionalidad del modelo del grupo implantado.

Con la implantación de estos procesos, estará disponible la evaluación de proveedores, la negociación y adjudicación de la compra, contrataciones y la gestión de las relaciones con los proveedores por la parte de compras y la acreditación de proveedores por la parte de calidad.

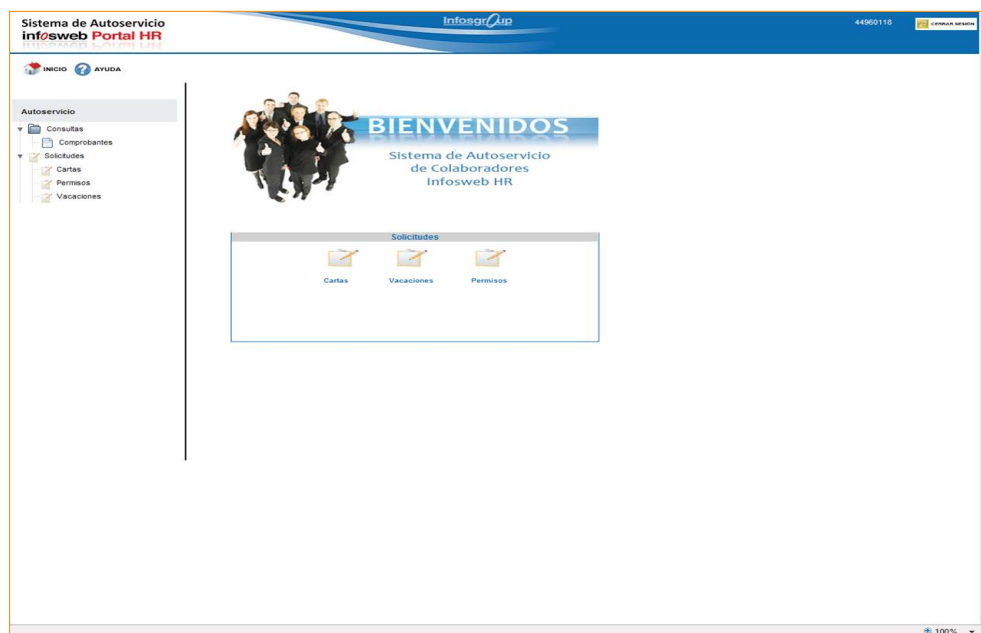
Adecuar los procesos de negocio de acuerdo con la funcionalidad del modelo de Grupo implantado en SAP. El alcance del proyecto está determinado por el proyecto de análisis validado y aprobado con los responsables de cada área implicada (Económico-Financiero y Compras).



Portal de Auto Servicio

Esta nueva herramienta pone a disposición a todos los colaboradores de las empresas de Gas Natural Fenosa Panamá las siguientes funcionalidades:

- > Consultar los comprobantes de pagos de sus nóminas.
- > Imprimir sus cartas de trabajo.
- > Imprimir sus cartas certificadas de salarios.
- > Solicitar permisos para aprobación a su superior.
- > Solicitar el pago de vacaciones regulares



Sistema de Atención al Empleado (SAE)

El alcance del proyecto se centra principalmente en tres áreas:

- SAE Online: La plataforma ITSM se configurará adaptando el catálogo de peticiones a las necesidades de cada país y aplicando un filtro de visibilidades para evitar posibles errores de manejo de la información del empleado. Se han estimado un esfuerzo similar a la creación de 360 peticiones nuevas, no se realizará ninguna modificación en la interfaz actual y quedan excluidos los módulos de Dashboards y Analytics.
- Centralita/Call Center: Se habilita el número 27777 en cada uno de los países y se crea una centralita telefónica(AVAYA) específica para cada uno de ellos. Adicionalmente, se modifica el reporting y los planes de grabación (Nice). Además, se realizarán las configuraciones necesarias (hardware y software) para que el servicio de operadores se pueda prestar de forma correcta desde AGM Konecta (Barcelona).
- Portal del Empleado: Se realizará un roll-out de la actual funcionalidad implantada en SAP Portals.

Herramienta de Diseño (HDUF): La herramienta soporta las solicitudes de diseño de proyectos de desarrollo.

Los beneficios que aporta la herramienta son: La estandarización de la información entregada, confiabilidad de la información elaborada, la integración con otros sistemas transaccionales utilizados en el país como base de diseño, integración

de cálculos mecánicos y eléctricos en la herramienta e inclusión del desarrollo de las redes subterráneas.

ARGOS: Implantación de la herramienta corporativa para la supervisión de obras que contribuye a asegurar la calidad y las condiciones de seguridad en la ejecución de las operaciones en la red de distribución de electricidad. Esta nueva herramienta cuenta con interfaz con el Sistema de Gestión de Trabajos (SGT) y el Sistema de Gestión Comercial (SGC), dispone de una plataforma web que centraliza la información, y una aplicación móvil multiplataforma exclusiva para usuarios principales.

Proyectos Regulatorios Normas de Calidad, WebServices de Cobros y Facturación Fotovoltaicos

WebServices de Cobros: A través de la implementación de esta solución, los clientes de EDEMET-EDECHI que cuentan con contratos de energía Prepagada o Postpago podrán realizar los pagos las 24 horas a través de cajeros automáticos y kioscos electrónicos de venta de servicios, y desde cualquier agente externo de cobros con la ventaja de que los pagos son actualizados en línea.

Normas de Calidad del Sector Eléctrico Panameño Fase III: Así mismo, EDEMET-EDECHI llevó a cabo en una Fase III las modificaciones y adecuaciones en los Sistemas para adaptarlos a lo dispuesto por la Autoridad de los Servicios Públicos (ASEP) en la Normas de Calidad del Sector Eléctrico mediante,

- ANEXO B RESOLUCIÓN AN No.5999 - Normas de Medición Aplicables a los Clientes Regulados

- ANEXO B RESOLUCIÓN AN No.6000 – Normas de Alumbrado Público para Calles, Avenidas, y Otros de Uso Público.
- ANEXO B RESOLUCIÓN AN No.6003 – Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General
- ANEXO B RESOLUCIÓN AN No.6002 - Norma del Servicio Comercial

Esta nueva versión, incluye todas las modificaciones y ajustes para atender a los requerimientos que se derivan de los contenidos de las Bases Metodológicas y que impactan los siguientes Sistemas:

- Sistema de Gestión Comercial (Open SGC)
- Sistema de Terminales Portátiles de Ordenes de Servicios TPO)
- Sistema de Gestión de Incidencias (Open SGI)
- Sistema de Gestión de Trabajos (Open SGT)

Las modificaciones incluyen nuevas ventanas, extracción de información, generación de informes, mejoras para la parametrización de alarmas para las incidencias, mejoras para el control de plazos en cuanto al diseño y ejecución de obras sencillas y complejas, y adecuaciones en la atención a clientes, entre otros.

Fotovoltaicos:

Contempla las modificaciones para aplicar los créditos correspondientes a los aportes realizados a través de la autogeneración de Paneles Solares a Clientes Fotovoltaicos,

según lo dispuesto por la Autoridad de los Servicios Públicos (ASEP). Entre otros, se incluyen las siguientes modificaciones en el Sistema de Gestión Comercial (Open SGC) y en el Sistema de Toma de Lectura CPL (SISTOLE):

1. Identificar en el SGC los clientes fotovoltaicos.
2. Cálculo de forma automática de los cargos varios créditos en la facturación de los suministros.
3. Incluir los clientes en el proceso de lectura mensual, incorporando lecturas bidireccionales.
4. Incluir el consumo y facturar el nuevo concepto.
5. Incluir en la factura el nuevo concepto fotovoltaico.
6. Modificar el proceso de edición de facturas con el nuevo concepto.
7. Considerar el nuevo concepto en la interfaz contable con SAP.
8. Incluir el concepto indicado en los informes mensuales.
9. Incluir y parametrizar el nuevo concepto en BDG.
10. Incluir y parametrizar el nuevo concepto en indicadores de negocio.

Telecomunicaciones

Telefonía IP, Fase II:

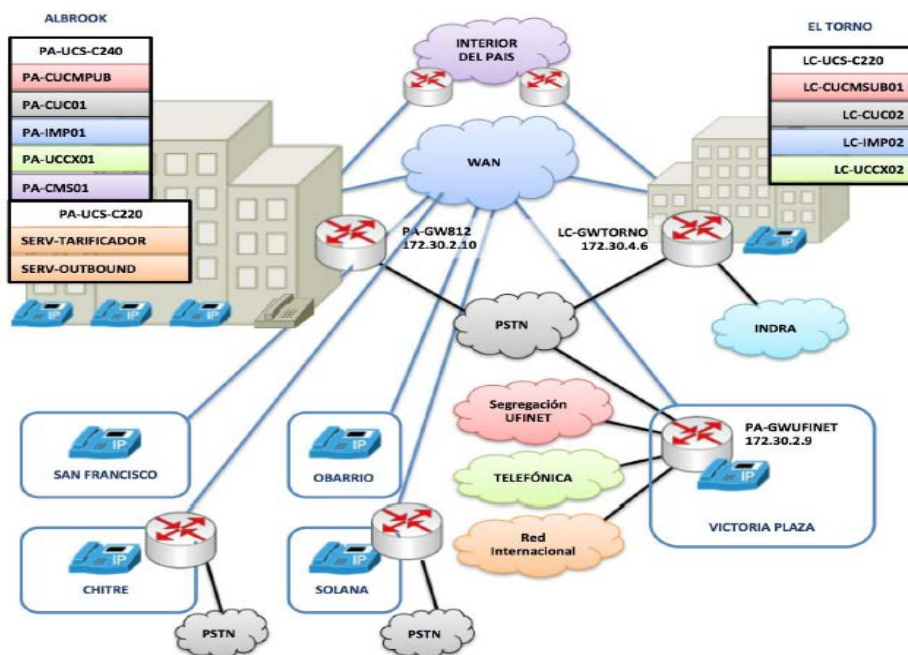
Dándole continuidad al proyecto iniciado en el 2015, durante el 2016 se implementó la Fase II de la nueva Plataforma de Telefonía Fija que incluye las sedes Chitré y La Solana.

La nueva Plataforma de Telefonía implementada, Cisco Unified Communication Manager (CUCM) proporciona una solución de telefonía IP escalable y de alta disponibilidad que aporta numerosas funciones innovadoras, como por ejemplo, integración con las libretas de direcciones de Microsoft Outlook que simplifica la marcación,

herramientas de análisis, llamadas en conferencia y generación de informes que ofrecen registros detallados de llamadas por usuario.

La solución se encuentra integrada con el sistema de mensajería de voz y con los servicios de presencia, chat, audio y video proporcionados por los servidores de CUCM instalados en Albroom y EL Torno.

A continuación se muestra un diagrama que ilustra la solución y los servicios que integra.



Entre otros beneficios, la nueva solución ofrece:

- Alta disponibilidad (En la Fase I se instalaron 2 nodos, Albrook y El Torno).
- Interface de equipo telefónicos más intuitivo y amigable.
- Servicio de Identificación de llamada para todos los colaboradores (Telefonía Digital).
- Dinamiza la movilización del personal (desde cualquier puesto de trabajo se puede logear el usuario).
- Facilidad para Multiconferencias.
- Soporte técnico remoto.

Enlaces de capacidad en la RED de Fibra Óptica (FO) para servicios de Telecontrol, Telemedida y Teleprotecciones

En los últimos años, considerando la disponibilidad de medios de comunicaciones de mejores prestaciones, se ha estado trabajando en planes de migración e implementación de soluciones de comunicaciones para los servicios de telecontrol de media tensión y SS.EE con miras a garantizar una mayor y mejor disponibilidad del servicio de gestión remota de elementos eléctricos. En este sentido, se aprovecha la disponibilidad de la Fibra Óptica (FO) existente a nivel nacional, cuando se considera técnica y económicamente viable.

A día de hoy, se ha migrado un aproximado de 40% de los Interruptores de Media Tensión (ITC's) y Centros de Reflexión (CR's) a Fibra Óptica (FO)

Elementos	Total	Medios de comunicaciones			
		FO	radio	GPRS	VSAT
SSEE	94	70	0	21	3
ITC	337	87	6	244	0
CR	31	25	2	4	0

Compras, Prevención y Servicios Generales

Compras, logística y calidad de proveedores:

Compras

El plan de compras ejecutado para el año 2016 incluyó adjudicaciones por un importe total de B/.180.237.524 reflejando un ahorro en las negociaciones realizadas por un monto de B/.4.652.231 que equivale a un 3% del volumen gestionado; superando el objetivo estimado para este período.

Dentro de los concursos más relevantes podemos mencionar:

- Construcción de Línea AT – Llano Sánchez – La Arena (Tramo I).
- Materiales para la construcción de Líneas.
- Celdas Blindadas 115 KV, Subestación de Bella Vista.
- Celdas Blindadas 115 KV, Subestaciones El Torno.
- Transformadores de Potencia, Subestación San Francisco.
- Transformador 12 MVA, Subestación Móvil.
- Suministro de Luminaria de Sodio.

- Focos y Fotoceldas.
- Servicio de Supervisión y Auditoría de Obra.
- Servicio de Diseño de Obra
- Servicio de Lectura de Medidores y Reparto de Facturas
- Obra Civil – Subestación El Torno
- Obra Civil y Eléctrica – Alumbrado Público Corredor Norte
- Obra Civil y Eléctrica – Soterrado Área Bancaria
- Adquisición de Vehículos
- Montaje de PCI – Subestación El Torno
- Montaje de PCI – Subestación Burunga

Dentro del proyecto de Category Manager (CATMAN) se confecciona el estudio para la compra de los Postes.

Se finaliza con la implantación de la Herramienta Bravo Solutions para la gestión de Compras lo cual facilita el proceso de gestión para la adjudicación y facilita la comunicación entre el comprador y los proveedores.

Pedidos y Contratos

Se inicia con el proyecto Portal de Proveedores como soporte a la gestión SAP, herramienta que busca asegurar la optimización de los procesos y facilitar el desarrollo de la operativa, con cambios en la gestión dentro del área de Compras y Calidad.

Con ventajas en la relación documental, como:

- Presentar la documentación requerida de contratos y homologación.
- Gestionar ofertas y pedidos en línea.
- Visualizar el estado de sus facturas.

Logística

Se inician las actividades en Producción luego de la implantación del MLU (Modelo de Logística Unificado) en donde se desarrollaron algunas actividades como:

- Formación a Personal Propio y Contratistas.
- Soporte a todas las unidades involucradas con el MLU.
- Campaña de cierre de obras.

El equipo de Verificación Logística realizó inventarios generales a las Cuentas de Materiales de las contratas de Desarrollo y Mantenimiento de EDEMET – EDECHI.

También se realizó un inventario General al Operador Logístico (LAINSA).

Calidad de Proveedores

Se realizó la homologación de 6 empresas de construcción de SUBESTACIONES

Se cumplió el objetivo del ratio de homologación para servicios en un 100%.

Prevención, medio ambiente y aseguramiento de la calidad

Gestión de La Prevención de Riesgos y Salud Laboral

En el año 2016 se realizaron auditorías internas para garantizar la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión (SIG), basado en las normas: OHSAS 18001:2007, sobre Seguridad y Salud Ocupacional; ISO 9001:2008 sobre Gestión de la Calidad e ISO 14001:2004; validando las mejoras continuas de nuestros procesos y actividades, en materias y fundamentalmente en Seguridad y Salud. Se auditaron los diversos procesos operativos en toda la organización, abarcando los negocios de Generación Hidráulica, Distribución de la Energía Eléctrica y Comercialización de la Energía, y Mantenimiento de Alumbrado Público.

Se realizaron diversas actuaciones en el manejo de emergencias como simulacros, actualizaciones de planes de autoprotección, formaciones a las brigadas de emergencia y primeros auxilios. Se ejecutaron un total de diez (10) simulacros en las instalaciones de las distintas Zonas Operativas de la empresa, como Metro e Interior en los edificios de Obarrio y Chitré; en las centrales hidroeléctricas Dolega, La Yeguada y en la subestación del Porvenir. En los simulacros se evaluó la forma y tiempo en el desalojo de las instalaciones, el funcionamiento de los sistemas de alarma y contra incendio, entre otras consideraciones, identificando oportunidad de mejora de la atención de una emergencia, lo que permitirá salvar vidas y la integridad de las instalaciones.

Gas Natural Fenosa continuó con el desarrollo del plan Compromiso Seguridad y Salud, el cual es un nuevo enfoque basado en comportamientos individuales seguros en la identificación y anticipación de las situaciones de riesgo. Y es por ello que con el objetivo de seguir reforzando este plan en Panamá se implantó la herramienta controlar, la cual busca proporcionar a las

unidades de negocio una herramienta de gestión documental del personal contratista.

Por otra parte surgen las redes de seguridad con el objetivo incrementando las acciones en materia de seguridad a lo cual se establecieron cinco (5) redes de seguridad con acciones concretas.



El Sistema Prosafety implementado a través del Proyecto Compromiso de Seguridad y Salud ha fortalecido la gestión en seguridad y salud ocupacional. Mediante el Prosafety se implementan y da seguimiento a herramientas de gestión como Plan de Acción Personal (PAP), Programa de Observación Preventiva (OPS), Inspecciones documentadas de seguridad (IDS) y reuniones periódicas de seguridad y salud.

Por otra parte nuestra empresa siguió en marcha con la campaña de sensibilización para evitar accidentes eléctricos vinculados al Proyecto de Seguridad y Salud, con el propósito de crear conciencia en la población panameña acerca de los accidentes eléctricos y las consecuencias de los mismos a través de redes sociales.

El fortalecimiento de capacidades constituye elemento fundamental para alcanzar los objetivos y metas, y está incluido en las estrategias de la empresa; formar a nuestro personal, para contar con el mejor recurso humano en el sector eléctrico. Es por ello, que en el 2015 se dictaron más de 50 cursos, seminarios y charlas, dirigidos a personal de GNF y colaboradores de empresas contratistas.

En materia de salud podemos señalar que se realizaron tres (4) Ferias de Salud, la cuales fueron organizadas en conjunto con la Caja del Seguro Social, y a través de la cual, se brindó servicios de vacunación, odontología y charlas de: Nutrición con toma del IMC, Enfermedades Crónicas Degenerativas, Nutrición, Medicina Física.

La vacunación es un eje importante de los servicios de salud, por lo que en el 2016, se aplicaron 254 dosis de vacunas tales como: Influenza, Tétanos, Hepatitis y otras. Se implementó la nueva campaña de alcoholismo.



Gestión Ambiental

Gas Natural Fenosa Panamá, consciente de la responsabilidad ambiental fortalece las estrategias de desarrollo sostenible y biodiversidad, con el fin de mejorar sus operaciones y actividades, por lo que ha priorizado sus líneas de acción en la protección del medio ambiente, uso eficiente de los recursos naturales, producción más limpia, la sensibilización y fortalecimiento de capacidades en la temática ambiental, el análisis y diseño de instalaciones para prevenir o eliminar los aspectos ambientales, como eje para la conservación de los recursos naturales y disminuir el impacto ambiental de sus procesos.

Cada una de estas acciones están enmarcadas en el Sistema de Integrado de Gestión (SIG) de Gas Natural Fenosa, certificado bajo las normas internacionales de ISO 9001 (Gestión de la Calidad), ISO 14001 (Gestión Ambiental) y OSHAS 18001 (Gestión de la Seguridad y la Salud). La Asociación Española de Normalización (AENOR), ente acreditado por la organización ISO, es la empresa certificadora del SIG de Gas Natural Fenosa Panamá y en este sentido, realiza auditorías a dicho sistema, para verificar la conformidad con las normas ISO y OHSAS, de lo cual se asume como compromiso lograr una gestión ambiental sostenible mediante el cumplimiento de los instrumentos legales ambientales vigentes.

El desempeño ambiental de Gas Natural Fenosa, se evalúa y da seguimiento a través de una serie de herramientas, entre ellas los indicadores ambientales, los cuales permiten analizar los avances y los logros obtenidos durante cada año, en aspectos

como biodiversidad, reducción en emisión de gases de efecto de invernadero (GEI), generación de residuos, entre otros.

Los indicadores ambientales son registrados a través de un Sistema especializado, denominado ENABLON, a través del cual, evaluamos los aspectos ambientales, que permitirán posteriormente ayudarnos a determinar las medidas para la reducción de la huella e impacto ambiental de las actividades de GNF.

En cumplimiento con los objetivos medioambientales Gas Natural Fenosa Panamá, llevo a cabo diversas actividades en función de mitigar los aspectos ambientales significativos tales como: reciclaje de residuos electrónicos, reforestaciones en áreas protegidas y de importancia nacional, gestión de residuos peligrosos, seguimiento y medición de parámetros ambientales (Monitoreos) en los procesos e instalaciones.

La gestión ambiental es reforzada con el componente de formación y sensibilización, la cual permite interactuar con el personal propio y contratista, a continuación se detalla un listado de las principales formaciones presentadas:

Aspectos Ambientales

- > Plan de Contingencia Ambiental en Subestaciones.
- > Contingencias ambientales en las Plantas de generación hidroeléctricas.
- > Gestión de residuos No Peligrosos y Peligrosos.
- > Durante la realización de los simulacros en caso de emergencias ambientales

> los mismos se desarrollaron con actividades teórico-práctico.

> Manejo de transformadores con PCB.

Biodiversidad

Con el fin de apoyar a la conservación de la flora y fauna, se ha continuado con el

Proyecto Trilogía de especies protegidas, como continuidad al Convenio firmado con el Instituto Smithsonian, de lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

- > Durante la temporada de anidación del 2016 se marcaron en mayo otras 10 tortugas, de las cuales una dejó de transmitir a las dos semanas (posiblemente la pescaron) y las restantes continúan transmitiendo en rumbos similares a las del 2015 hasta la fecha. Algo positivo de este grupo es que al menos cuatro animales van rumbo Noreste, dos más que en el 2015.
- > Producción de un video clip de aproximadamente 30 segundos con la aprobación de las partes involucradas.
- > Desarrollo de gira ecológica en el área protegida en conjunto con el Voluntariado Corporativo y el Ministerio de Ambiente.

En el marco del compromiso por la conservación de la biodiversidad, la empresa ha desarrollado durante el 2016 un Plan de Reforestación en áreas vulnerables que están dentro de nuestra zona de concesión, dichas actividades se han realizado en conjunto con el Ministerio de Ambiente, logrando sembrar más de 14,000 plantones a nivel nacional,

resaltando principalmente, la participación en la III Jornada de Reforestación Binacional – Panamá y Costa Rica, dicha actividad fue organizada por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN), el Ministerio de Ambiente y el Ministerio de Educación, esta actividad se realiza para la protección y conservación de la cuenca del Río Sixaola y las comunidades de Tiger Hill, Barranco del Medio, Débora, California y la comunidad de La Mesa, Reforestación en los Manglares Protegidos de Chame y en La Reserva Forestal La Yeguada.

Riesgos Ambientales

Para minimizar los riesgos ambientales se incluye dentro de la gestión ambiental la ejecución de simulacros ambientales en las subestaciones El Porvenir y San Francisco.

Gestión y Reducción de Residuos

La Producción más Limpia (PML) o la Prevención de la Contaminación son metodologías y conceptos que se aplican en las actividades de Gas Natural Fenosa Panamá. Se identifican oportunidades de mejora para minimizar o reducir los impactos al ambiente, y a la vez generar ahorros o eficiencia para la empresa.

Ejemplo de estos preceptos de producción más limpia que implementan son las siguientes acciones:

- > Construcción de sistema de contención para derrames (muros y pisos de concreto y pintura impermeabilizante en el piso), con ello se previene que posibles derrames contaminen el suelo y también se tenga que descontaminar el suelo, por lo que hay ahorros en este sentido;
- > La sustitución de sustancias químicas peligrosas, por otras más amigables para el ambiente. Ejemplo: Sílica Gel Azul (con Cobalto) por Sílica Gel Naranja (sin Cobalto).

Gas Natural Fenosa Panamá continúa con la identificación de equipos que contienen PCB y en dicho caso se almacenan en Centros de Manejo de Residuos hasta que son enviados a Europa para su tratamiento y disposición, conforme lo establecen las regulaciones nacionales e internacionales, como el Convenio de Basilea.

Es importante mencionar la Disposición Final de los Residuos Peligrosos almacenados en los Centros de Manejo,

ya que es un pilar fundamental dentro la gestión ambiental enmarcada dentro de nuestras regulaciones ambientales y normas internas, lo cual asegura la adecuada calidad ambiental y la mejora continua en nuestros procesos.

Por otro lado, en las distintas instalaciones, se continua con el Programa de Reciclaje de papel, cartón, plástico y aluminio (latas), en comparación con el 2015 en el 2016 ha disminuido la cantidad de materiales reciclados, lo cual aporta una importante mejora en la gestión de los residuos generados en las instalaciones.

Comparación entre lo reciclado en el 2011 a 2016

Reciclaje Papel, Cartón, Plástico, Latas de Aluminio y Envases Tetrapak

Año 2011 (ton)	Año 2012 (ton)	Año 2013 (ton)	Año 2014 (ton)	Año 2015 (ton)	Año 2016 (ton)
4.54	11.3	5.3	6.2	6.3	6.0

Aseguramiento de la Calidad

Gas Natural Fenosa Panamá cuenta con una serie de normas y procedimientos en materia de Gestión Ambiental para coordinar, controlar y dirigir los procesos y actividades de la organización, con el fin de prevenir la contaminación. También, se auditan dichos procesos para verificar el cumplimiento con dichas normas y procedimientos, a través de la Auditorías Internas, identificando oportunidades de mejora.

Por otro lado, también se realizan auditorías operativas e inspecciones ambientales a los procesos y actividades de la organización, con el fin de identificar posibles incumplimientos a los criterios establecidos e identificar mejoras ambientales. El resultado de estas auditorías se ven plasmados en el programa PROSAFETY a través del módulo de hallazgos, el cual es una herramienta de mejora y seguimiento aplicable al negocio y a los diferentes procesos.

de las instalaciones en San Francisco para la reubicación del Laboratorio de Protecciones y Telecontrol junto con su personal.

Por otro lado se realizaron las adecuaciones para la creación del Parque de Proveedores y las seis nuevas salas de reuniones dotadas con equipos de video conferencia.



Servicios Generales

Gestión de Inmobiliaria

Se realizaron importantes adecuaciones en la Sede Corporativa ubicada en Albrook edificio 812 para acoger las operaciones del Centro de Seguridad de Panamá (CESEPAN) y el Centro de Operaciones de la Red (COR Y SCADA) y la Sala Principal de Telecomunicaciones, como parte del Proyecto de Mudanza del su antigua ubicación en el Edificio 807.

Como parte de este mismo Proyecto se culminaron las mejoras en los espacios



En el almacén de Río Hato se continuó con el proyecto de adecuación de las instalaciones con mejoras que impactan en aspectos de seguridad. En este año se realiza la entrega de la primera etapa de pavimentación de las zonas de tránsito de montacargas y contenedores.

Gestión de Transporte

A inicios del año se hizo entrega de diecisiete (17) vehículos para la flota operativa de la empresa. Dos (2) unidades correspondían a renovación de flota y quince (15) unidades correspondían a nuevas incorporaciones en el parque vehicular.

Además para mediados del año se realizó el segundo proceso de adjudicación, incorporándose durante los meses de octubre y noviembre treinta y dos (32) nuevas unidades para renovación de flota.

En este 2016 se gestionaron las renovaciones de seis (6) contratos Leasing de vehículos gerenciales, quedando pendiente de entrega dos (2) de ellos para el inicio de 2017.



Gestión de Servicios Generales

Como parte de las acciones del Proyecto de Mudanza del Edificio 807, se llevó a cabo la instalación y puesta en funcionamiento en el mes de octubre un moderno Sistema de Video Wall con tecnología de punta para el COR, lo que representa una potente herramienta para la Gestión de la Red.

Se realizaron las mudanzas internas y mejoras en la 4ta planta del Edificio 812, para lograr brindar una oficina acorde con las funciones de la Unidad de Comunicación.

Como parte de los proyectos de eficiencia energética se llevó a cabo el plan de renovación de equipos de climatización de alta eficiencia e iluminación LED en el Edificio 812, plan ejecutado por la filial GNF Servicios.

Como parte de nuestro compromiso con la seguridad y salud y evaluando cumpliendo con los estándares ergonómicos, se llevó a cabo el plan de renovación de sillas para todos los colaboradores del Grupo, incluyendo las salas de reuniones.

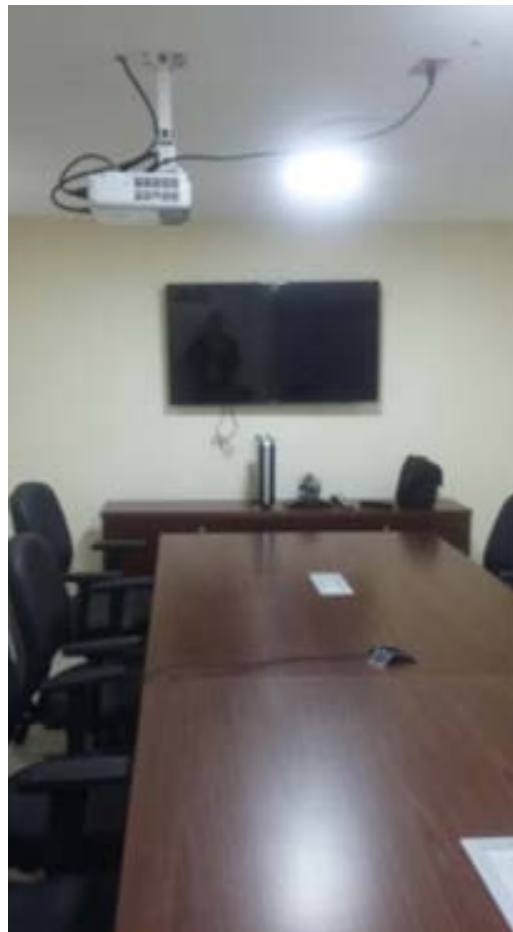


Como parte de nuestro compromiso con la seguridad y salud y cumpliendo con los estándares ergonómicos, se llevó a cabo el plan de renovación de sillas para todos los colaboradores del Grupo, incluyendo las salas de reuniones.

Se reemplazaron las refrigeradoras de las cocinetas del Edificio 812 y se equiparon las salas de reuniones con modernos televisores y equipos de videoconferencias.

En el mes de noviembre se arrancó con el nuevo modelo de contratación del Servicio de Alquiler de Equipos Multifuncionales siendo la empresa RICOH quien resultó adjudicatario de este proceso. Con lo cual se busca optimizar y controlar las impresiones realizadas de acuerdo a controles por usuario.

Se brindó apoyo técnico en la inspección de acabados del Centro de Formación Aguadulce e igualmente se colaboró con la donación de una nevera mini bar y un microondas.









Informe Anual Integrado 2015

Informe Anual ESEPSA

Mercado Mayorista de Electricidad
y Regulatorio 78

Actividades de Mantenimiento 79

Explotación de las Centrales 80

Inversiones y Mejoras 81

Proyecto Compromiso con la Seguridad
y la Salud 82

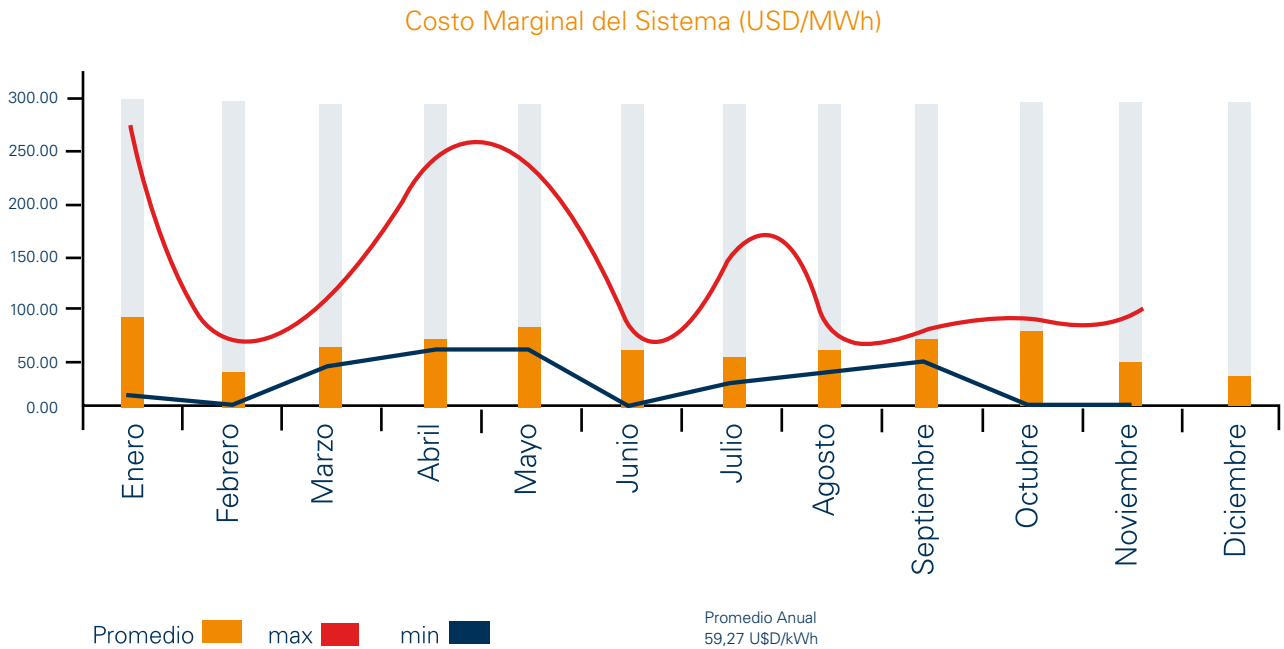
Mercado Mayorista de Electricidad y Regulatorio

La Empresa de Transmisión Eléctrica S.A. lanza dos concursos para la compra de potencia y energía asociada LPI ETESA 02-16. En este concurso participaron 17 ofertas siendo las ofertas ganadoras para las empresas Enel Fortuna con un precio monómico de 81.31 USD/MWh, Hidroecológica del Teribe con 90.02 USD/MWh, Urbalia Panamá, S.A. con 92.89 USD/MWh y Enel Green Power con 96.49 USD/MWh.

ESEPSA logra colocar 1.83 MW de potencia firme disponible en el Servicio Auxiliar Especial de Reserva de Largo Plazo, en el

acto convocado por el Centro Nacional de Despacho el 28 de abril en donde ofertaron 16 empresas generadoras del Mercado Eléctrico Panameño.

Posteriormente a esta adjudicación, el Centro Nacional de Despacho otorga viabilidad administrativa a contratos para la compra-venta de Potencia Firme de Largo Plazo, con las Empresas JINRO Corp, ENERGYST INTERNATIONAL B.V y SALTOS DEL FRANCOLI, S.A.



Actividades de Mantenimiento

Durante este año se realizaron acciones tanto de mantenimiento preventivo, predictivo y de mejoras en las instalaciones, en línea con los programas de mantenimiento que se aplican en el área del grupo de hidráulicas de GPG, cuyo plan finalizó con un 94.26% de lo planificado debido a que durante el año en conjunto con G. Técnica de GPG se revisaron las horas de operación de las unidades con lo cual se concluyó en desfasar las inspecciones y/o revisiones con mayores horas equivalentes de operación.

Durante el año se implementaron, herramientas de mejora como: Rondas Operativas y el desarrollo de Instrucciones Técnicas, que permiten por un lado un seguimiento estructurado tanto a las centrales como al resto de instalaciones de cada central, así como detalles de

procedimientos para realizar tareas específicas de forma clara, detallada y segura sobre equipos de las centrales.

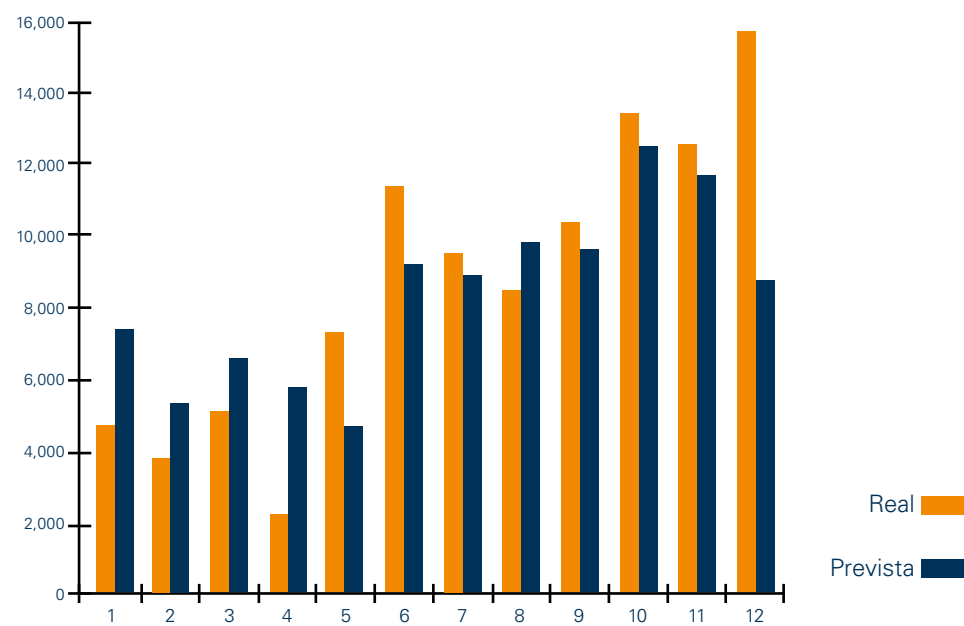
Al finalizar se concluyó con un indicador de indisponibilidad programada de 1.91 ya que se realizaron los mantenimientos programados por horas equivalente apoyados con más mantenimientos predictivos, y el indicador de indisponibilidad no programada propia de 3.10 e indisponibilidad no programada externa de 0.74.

El aumento de la frecuencia de mantenimientos preventivos y predictivos para salvaguardar la integridad de los activos en las centrales de ESEPSA, permitió una mejora en la eficiencia y seguridad en la operación de las Centrales de ESEPSA, resultados que se mostró con solo 22 disparos propios igual al año anterior.

Culminación del mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo programado por horas equivalentes de operación a los equipos auxiliares y principal de la unidad 1 CH La Yeguada, dejando la unidad operativa.

En términos anuales cabe destacar la fiabilidad de las unidades de DOL, ALG y MMO. En el caso de La Yeguada el fallo en el generador de YEG1 en Octubre pasado es el que incide mayormente en no contar con todas las unidades por encima del 95% en el acumulado anual.

Generación Mensual Neta de Energía / MWh



Explotación de las Centrales

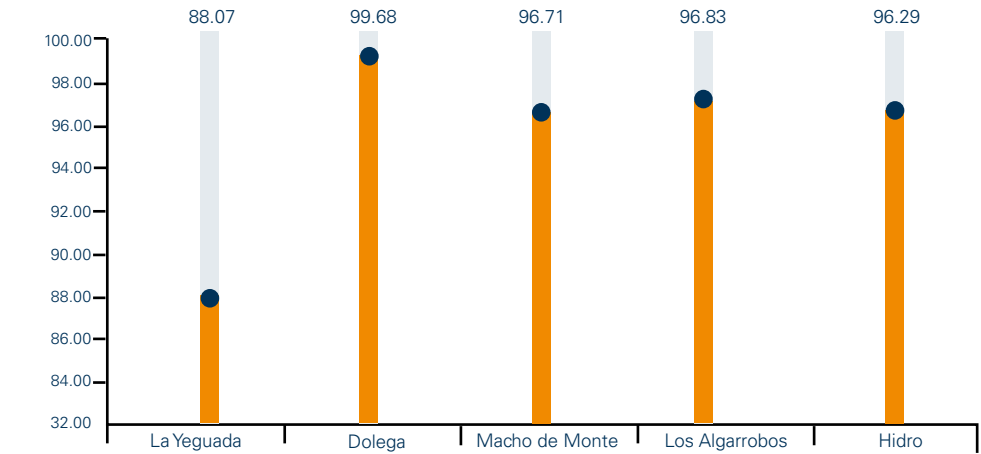
La producción neta de las centrales hidroeléctricas en ESEPSA para este año cerró en 103.46 GWh, unos 30.478 GWh por encima de lo generado en el año 2015.

Esta situación provocó la compra de 9.94 GWh de energía en el mercado ocasional, un 65% menos energía que el año anterior y un 51% de más respecto a lo establecido en el presupuesto, sin embargo, el precio medio de compra cerró en 68.1 U\$D/kWh con un costo de compra de 0.67 millones de dólares.

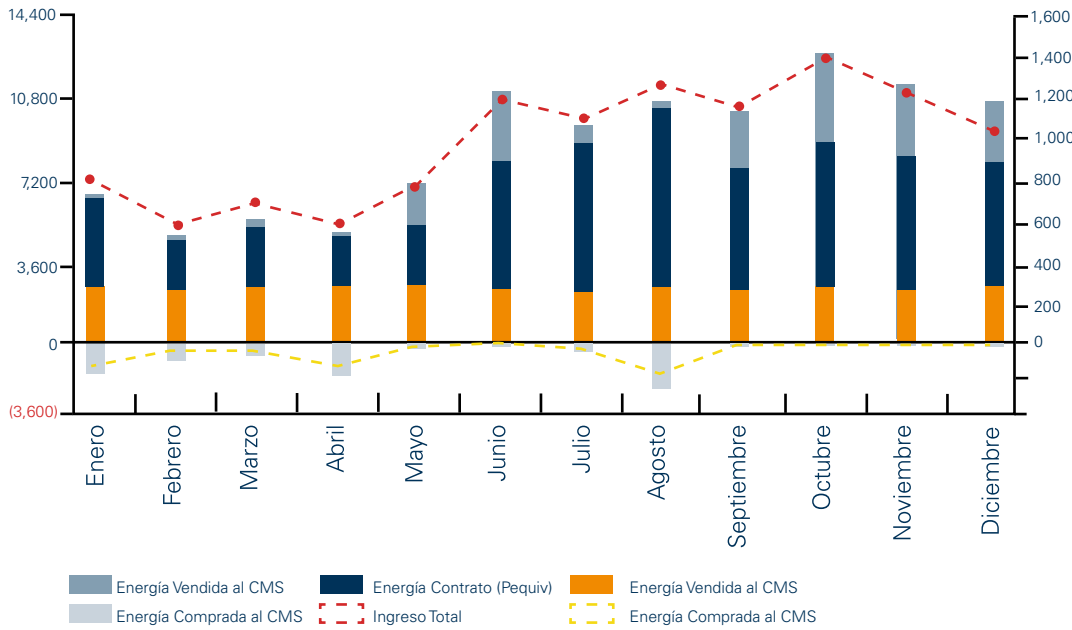
El embalse de La Laguna cerró con un nivel de 644.61 m.s.n.m (644.75 max) y el nivel del Flor con 559.70 m.s.n.m (560.00 max) permitiendo cerrar el año con una energía acumulada de 9.11 GWh para el 2017.

Debido a los vertimientos de la Central Eléctrica de Fortuna a finales del mes de diciembre se activó el procedimiento de operación en la Central Hidroeléctrica Los Algarrobos en caso de amenaza de vertimiento del embalse de la Central Hidroeléctrica Fortuna en el Río Chiriquí con alerta amarilla, sin embargo los niveles bajaron nuevamente sin ninguna afectación o interacción por parte nuestra.

Disponibilidad por Central Eléctrica



Explotación de las Centrales



Inversiones y Mejoras

Durante el año 2016, se concretan inversiones por un monto de 1,585 kUSD de las cuales resaltamos las más relevantes:

- Finalización de la siembra de plantones como parte del control de erosión en CH Los Algarrobos.
- Instalación de Protecciones Colectivas en las Centrales de GPG Panamá.
- Construcción de Vado Sobre quebrada Honda CH La Yeguada.
- Finalización de la restitución de Presa N°2 en CH La Yeguada.
- Cumplimiento del primer hito de pago, para el Suministro de Compuertas con cierre por peso propio.
- Cumplimiento del primer hito de pago para el inicio del proyecto de Suministro e Instalación de Nuevos Rectificadores y Banco de Baterías.
- Suministro de Repuestos para mantener stock (Interruptor de grupo para CH La Yeguada, Relés de Protección, entre otros).
- Inicio de los trabajos de mejora en la base del Muro Canal de CH Macho de Monte para mejorar su estabilidad y garantizar su operación.

Proyecto Compromiso con la Seguridad y Salud

Se realizan actividades durante todo el año 2016 en miras de conseguir la implantación de las diferentes herramientas que se generan como parte del proyecto, que han sido divulgadas y activadas dentro del ámbito tanto del negocio como del país, donde se concluyó con el séptimo (7) año consecutivo sin accidentes, para lo cual resaltamos las actividades relevantes:

1. Varias formaciones en materia de seguridad, tales como formación sobre Trabajos en Altura por parte de la empresa CEPA, charla sobre termografía y análisis de aceites al personal de mantenimiento de Chiriquí, divulgación de la normativa NT.00052 Espacios Confinados.
2. Se realizaron reuniones Periódicas de Seguridad y Salud en la que se realiza la divulgación de la nueva versión de los planes de autoprotección, charlas de refrescamiento sobre actuación en casos de emergencia en las Centrales de Dolega y La Yeguada, divulgación de la Norma Técnica NT.00063.GN-SPESS "Estándar de Seguridad y Salud: Tala, poda y desbroce, reforzamiento de Gestión de Permisos de Trabajo, Gestión de Incidencias Operativas, Seguridad y Salud, manipulación e izado de cargas, trabajos en atmósferas explosivas, trabajos en tensión para instalaciones de más de 1kV, y otras más.
3. Se realizó reconocimiento a los colaboradores Anyelo Villarreal y Napoleón Tórres, quienes se han distinguido durante el 1er semestre dentro del proyecto de Seguridad y Salud en ESEPSA. Esta actividad está basada en la NT.00050.GN-SPESS "Programa de motivación y reconocimiento de logros en seguridad y salud".
4. Con la iniciativa corporativa "Ponte en tus Zapatos" y participación de más de 80 colaboradores de diversas áreas del grupo se realizó una visita a la Central Eléctrica La Yeguada con el fin de conocer con más detalle la dinámica operativa de GPG en el país.



Responsabilidad Social

Como parte de las acciones de Responsabilidad Social Corporativa, que lleva adelante Gas Natural Fenosa y su empresa Global Power Generation, se inauguró la construcción de las instalaciones sanitarias de la Escuela Alto Limón de La Yeguada en el Distrito de Calobre, Provincia de Veraguas. Con una inversión que supera los 35 mil dólares, se ejecutaron las obras civiles, eléctricas, sanitarias y demás; como parte de este proyecto social, que busca mejorar de forma significativa la calidad de vida estudiantil y docente de este plantel.

Con este aporte, Gas Natural Fenosa y Global Power Generation, reiteran su compromiso de apoyar al fortalecimiento de la educación panameña.

Personal del Ministerio de Ambiente realizó inspección de campo a las instalaciones de CH Dolega para el seguimiento al Informe Anual del Plan de Adecuación de Manejo Ambiental (PAMA).

Visita de personal de la Dirección de Inversiones, Concesiones y Riesgos del Estado del Ministerio de Economía y Finanzas a las centrales de Dolega y Algarrobos como parte de su plan de visitas de las instalaciones en las que el estado tiene participación accionaria.



Universidad Extendida (UE)

Se celebró la reunión de Coordinación de Seguridad y Seguimiento de Contratos con todas las empresas, en la cual se fijaron compromisos y fechas para su ejecución, tales como el ingreso de las contratas a la Universidad Extendida (UE) y la realización de los talleres de sensibilización a todo su personal.

Gestión del Prosafety

Como parte del compromiso visible y constante del Proyecto de Seguridad y Salud se registraron en el Prosafety incidencias tales como el incidente con puente grúa durante trabajos de mantenimiento, el accidente vehicular en itinere del servicio de transporte de operadores del Centro de Control de Dolega, en Chiriquí, el incendio forestal que invade predios del Centro de Control de Dolega. Todos estos eventos sin afectación al personal e instalaciones propias y de terceros.





Informe Anual Integrado 2015

Informe Anual de Responsabilidad Social

Informe Anual de Responsabilidad Social

Gas Natural Fenosa basa sus programas de Responsabilidad Social Corporativa en los seis pilares básicos: Orientación al Cliente, Compromiso con los Resultados, Medio Ambiente, Interés por las Personas, Seguridad y Salud y Compromiso con la Sociedad.

Orientación al Cliente

Construir relaciones de confianza con vocación a largo plazo a través de un trato cercano y accesible, escuchando sus opiniones para poder adecuarnos a sus necesidades, y mejorar continuamente la calidad, y la seguridad de nuestros productos y servicios.

Aporte a la Educación

Programa Gas Natural Fenosa en tu escuela

El programa “Gas Natural Fenosa en tu Escuela” es una iniciativa que busca educar y promover la eficiencia energética en Panamá.

Este programa tiene como objetivo educar a los más pequeños de nuestro país en el uso responsable de la electricidad, realizando dinámicas y charlas educativas, en escuelas ubicadas dentro de nuestra zona de concesión (Panamá Centro, Panamá Oeste, Coclé, Herrera, Los Santos, Veraguas, Chiriquí y Bocas del Toro).

Con el programa GNF en tu Escuela, que se puso en marcha en el 2012, ya se han beneficiado miles de estudiantes. En 2016, la empresa logró capacitar aproximadamente mil estudiantes de diferentes escuelas dentro de nuestra área de concesión (Panamá Centro, Panamá Oeste, Coclé, Herrera, Los Santos, Veraguas y Chiriquí).

Entrega de becas Día Solidario a estudiantes de Ingeniería Electromecánica

Como muestra de su compromiso con la educación panameña, Gas Natural Fenosa y la Asociación Día Solidario otorgaron becas para la culminación de estudios, a tres estudiantes que cursan la carrera de ingeniería electromecánica de la región de Azuero. Dichas becas son parte del aporte de un día de salario de colaboradores de la compañía y una cantidad similar a la recaudada por parte de la compañía



Compromiso con los Resultados

En el marco de una mejora continua y promoviendo gestiones más eficientes para obtener una rentabilidad adecuada a los recursos de los empleados, la empresa presentó los resultados obtenidos durante ese periodo.

Junta General de Accionistas

Como cada año se llevó a cabo la Asamblea de Accionistas de las empresas Edemet, Edechi y Esepsa para conocer los resultados del informe de gestión del año 2014 tanto en su entorno internacional como nacional. La junta de accionistas estuvo presidida por directivos de la empresa y representantes del Estado.

En su mensaje, el Presidente Ricardo Barranco resumió la gestión de algunos hechos relevantes tales como el seguimiento del Compromiso por la Seguridad y la Salud, la calidad del servicio y atención a los clientes, además de los logros de los resultados de forma responsable y en beneficio de nuestros accionistas.

También se habló sobre el seguimiento a los proyectos especiales que se han venido desarrollando, como las instalaciones de alumbrado público y el control de energía / Reducción de pérdidas, con sus más de 72, 0000 inspecciones y verificaciones de instalaciones de clientes.

En la plenaria se realizó el examen y aprobación de las cuentas anuales que se ejecutaron durante el 2014, así como la elección de auditores para el ejercicio 2015, seleccionándose a la consultora PriceWaterHouseCoopers.



Los accionistas asistieron a sus correspondientes asambleas, participando activamente en cada una de ellas; el buen fin de la actividad se realizó con un brindis.

Medio Ambiente

Contribuimos 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.

Limpieza de Playas

Como parte del compromiso y las acciones para la conservación del medio ambiente, colaboradores voluntarios de Gas Natural Fenosa, realizaron una limpieza a Playa La Barqueta de Alanje en la provincia de Chiriquí, un área rodeada de alta biodiversidad y zona de anidamiento de tortugas.

La actividad también fue apoyada por trabajadores del Municipio de Alanje y la Autoridad Nacional del Ambiente (Anam) quienes recorrieron junto a los voluntarios de la empresa eléctrica, unos 3 kilómetros de playa, encontrando todo tipo de desechos dañinos para el Medio Ambiente.



Compromiso con la Sociedad

Como parte de las acciones de Responsabilidad Social Corporativa, que lleva adelante Gas Natural Fenosa y su empresa Global Power Generation, se inauguró la remodelación completa de las instalaciones sanitarias de la Escuela Alto Limón de La Yeguada en Calobre, provincia de Veraguas.

Con una inversión que supera los 30 mil dólares, se ejecutaron las obras civiles, eléctricas, sanitarias y demás; como parte de este proyecto social, que busca mejorar de forma significativa la calidad de vida estudiantil y docente de este plantel.



Seguridad y salud

La cultura que se ha ido adquiriendo a lo largo de estos años se ha convertido en fortaleza para la compañía, ya que se suman a una serie de acciones que la empresa desarrolla permanentemente como parte de este proyecto de Seguridad y Salud, con el que se busca reforzar todas las actuaciones de la empresa de una manera segura para los colaboradores, empresas subcontratadas, clientes y la comunidad en general.

En el 2015, se enfatizó sobre las acciones relacionadas con la Seguridad y la Salud a través de diversas formas; se distribuyó a los colaboradores el calendario anual que incluyó mensajes relacionados al tema. Se realizó un video con colaboradores y proveedores 100% panameños, destacando la importancia de unificar las acciones, así como también se divulgaron videos enviados desde la corporación. Por otro lado, se celebró la Semana de la Seguridad y Salud reconociendo la labor de uno de los colaboradores de Gas Natural Fenosa y de la empresa Selchi, por su destacado compromiso en estos programas. En cuanto a la salud, también se realizaron desayunos saludables a los colaboradores. Otras acciones a destacar: Encuesta de Percepción sobre Seguridad y Salud, carteles distribuidos en los centros de trabajo, banners y notas colgados en la Naturalnet, herramienta de Comunicación Interna.



Informe Anual Integrado 2016

Estados Financieros Auditados

[EDEMET \(PDF\)](#)

[EDECHI \(PDF\)](#)

[ESEPSA \(PDF\)](#)





2016
Informe Anual

www.gasnaturalfenosa.com