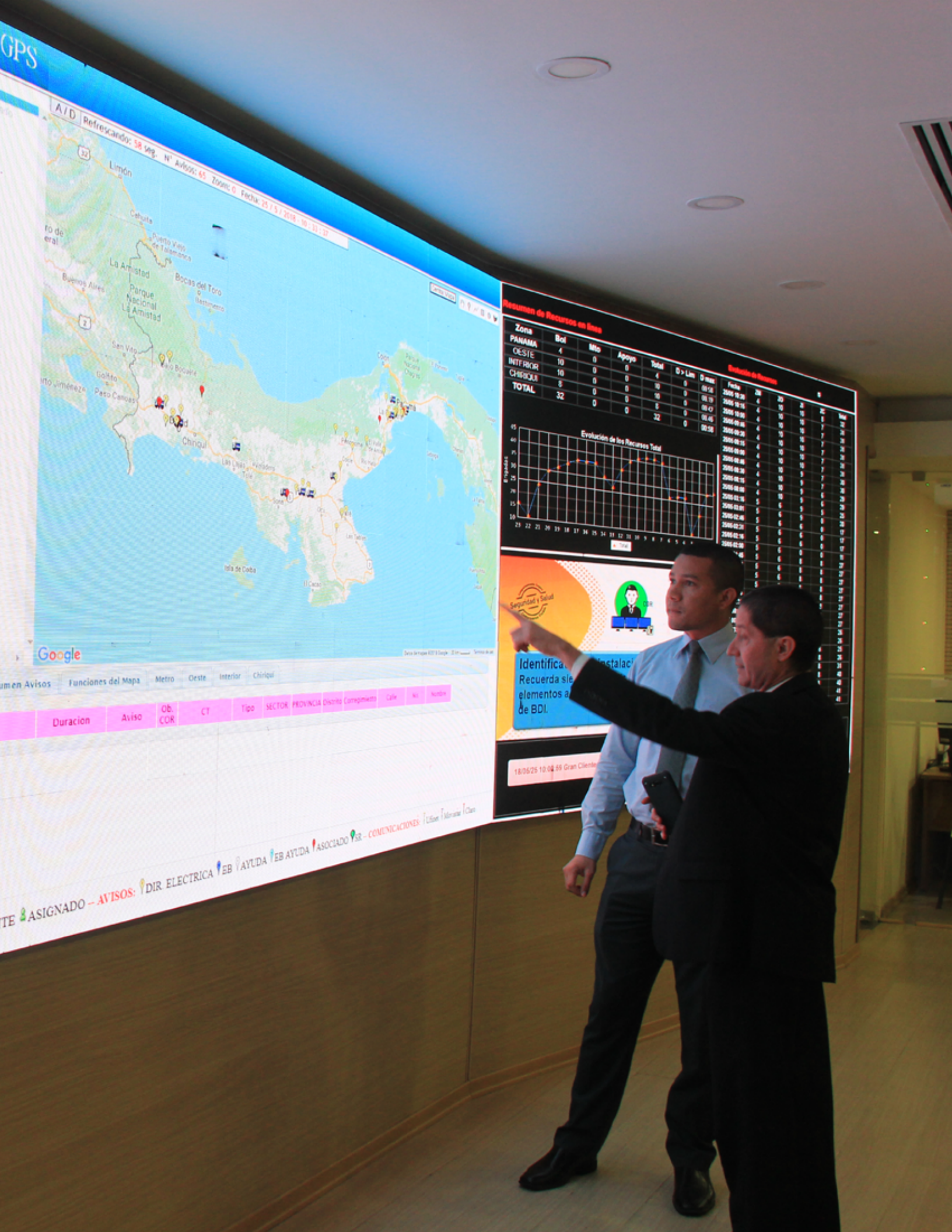
gasNatural fenosa

2017

Informe Anual


GPS
Limón
La Amistad
Bocas del Toro
Parque Nacional La Amistad
Chiriquí
Google
Funciones del Mapa
Metro
Oeste
Interior
Chiriquí
Duracion
Aviso
Ob. COR
CT
Tipo
SECTOR
PROVINCIA
Distrito
Corregimiento
Calle
Nombre
ASIGNADO – AVISOS: DIR. ELECTRICA EB AYUDA EB AYUDA ASOCIADO SR – COMUNICACIONES:
Resumen de Recursos en línea
Zona
PANAMA
OESTE
INTERIOR
CHIRIQUI
TOTAL
Evolución de los Recursos Total
Seguridad y Salud
Identifica
Recuerda sle
elementos a
de BDI.

ÍNDICE

Carta del Presidente 4

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 13
Planificación de Ingresos y Regulación 14
Servicio al Cliente 16
Operaciones Electricidad 19
Gestion de Red Electricidad 23

Políticas Corporativas 29
Recursos Humanos 30
Comunicación 43
Servicios Jurídicos 54
Sistemas de Información 58
Compras, Prevención y Servicios Generales 64

Informe Anual Esepsa 75
Mercado Mayorista de Electricidad y Regulatorio 76
Explotación de las Centrales 76
Actividades de Mantenimiento 77
Inversiones y Mejoras 77
Proyecto Compromiso con la Seguridad y la Salud 79

Informe Anual de Responsabilidad Social 81

Estados Financieros Auditados 89
EDEMET (PDF)
EDECHI (PDF)
ESEPSA (PDF)

Carta del Presidente

Estimados señores y señoras accionistas,

Gas Natural Fenosa se complace en compartir con Ustedes, los resultados de nuestra gestión para el año 2017. Como empresas energéticas, nos encontramos a las puertas del mayor cambio tecnológico de los últimos 50 años en los servicios de distribución y generación y, de ahora en adelante, compartiremos de la mano de nuestros clientes, nuevas formas en el uso de la energía y de las redes, así como una trascendental transformación de la matriz energética en el mundo que requerirán de un replanteamiento a nivel de País de los nuevos retos para su desarrollo energético.

Contamos con una base de clientes potente y tecnológicamente avanzada, que exige de nuestros negocios mayor calidad y eficiencia, lo que nos supone también una potencial modificación al marco regulatorio para que represente la realidad de los sistemas eléctricos actuales de cara a los resultados que se desean obtener en un futuro a mediano y largo plazo, toda vez que, la red sigue manteniendo las condiciones de dispersión y estructura física (área) que se conocían desde el año 1998. Avanzar hacia una red inteligente y con las características de seguridad y calidad que nos impone el siglo XXI, exige tanto de las empresas como de sus accionistas, sendos compromisos que estamos seguros redundarán en ostensibles beneficios para el crecimiento de la empresa y el desarrollo de nuestro país.

Gas Natural Fenosa, avanza con paso firme ante estas nuevas pero inmediatas realidades, tomando siempre como piedra de toque, nuestro vínculo de más de 19 años con la República de Panamá y con nuestros clientes. Cada día laborando sin descanso pero con rumbo fijo para brindar una mejor calidad de vida, logrando llevar la Luz a todas partes y trabajando para que ésta nunca se apague.

Muchas gracias,

Ricardo Barranco Pérez
Presidente

Junta Directiva

EDEMET y EDECHI

Directores

Juan Raul Humbert	Director designado por el Estado
Mario Alberto Rojas	Director designado por el Estado
Pedro Ruiz Lechuga	Director designado por GNF
Carlos Miravent	Director designado por GNF
Sergio Aranda M	Director designado por GNF

ESEPSA

Directores

Rafael Stanziola	Director designado por el Estado
Virgilio Sosa	Director designado por el Estado
Francisco Bustío	Director designado por GNF
María E. Fort	Director designado por GNF
Miguel Morato	Director designado por GNF

01

Informe Anual Edemet-Edechi

Entorno internacional 8

Entorno nacional 8

Análisis de Resultados Edemet-Edechi 9

Entorno Internacional

El crecimiento mundial se afianzó en 2017 hasta alcanzar 3,8%, con un repunte notable del comercio internacional. El motor de este repunte fue la recuperación de la inversión en las economías avanzadas, el vigoroso crecimiento ininterrumpido en las economías emergentes de Asia, un repunte notable de las economías emergentes de Europa e indicios de recuperación en varios exportadores de materias primas. Se prevé que el crecimiento mundial aumente ligeramente a 3,9% en el año 2018 y que se basa en el fuerte ímpetu de optimismo en los mercados, condiciones financieras flexibles y las repercusiones nacionales e internacionales de la política fiscal expansiva lanzada por Estados Unidos.

La Economía de Estados Unidos se expandió a un sólido ritmo de 2,3%, superior al incremento de 1,5% de 2016, pero por debajo de las expectativas del mercado de 2,5%.

En la zona del euro, La eurozona tardó ocho años en recuperar los niveles de PIB previos a la crisis. Relanzar el crecimiento ha llevado algo más de tiempo, los diecinueve países crecieron en 2017 al 2,5%, el ritmo más alto de la última década. China, el PIB del gigante asiático creció un 6,9 % interanual. El gobierno chino había proyectado para 2017 un incremento del PIB de un 6,5%, por lo que la cifra final alcanzada supero la meta prevista. Su economía, representa un tercio del crecimiento mundial y es la segunda a nivel mundial.

Japón, El producto interno bruto (PIB) nominal de Japón alcanzó la cifra récord de US$5,1 billones en 2017, y marcó así su sexto año consecutivo al alza, se expandió un 0,5% respecto al mismo periodo del año anterior.

Entorno Nacional

Evolución Económica Panamá

Durante el 2017, la producción de bienes y servicios en la economía panameña, medida a través del PIB, presentó un crecimiento de 5.4%, respecto al año anterior. El PIB valorado a precios constantes de 2007 registró, según cálculos del INEC, un monto de B/.40,176 millones que corresponde a un incremento anual de B/.2,042 millones y explicado principalmente, por el comportamiento de las actividades económicas relacionadas con el sector externo. Entre éstas, se destacan positivamente las del Canal de Panamá, los servicios aéreos y financieros; a su vez el comercio en la Zona Libre de Colón, mostró descenso.

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. De acuerdo con el Fondo Monetario

Internacional y el Banco Mundial, Panamá crecerá 5.6% en 2018, lo que coincide con las proyecciones del MEF; la Comisión Económica para América Latina y el Caribe proyecta un crecimiento de 5.5%. El Fondo Monetario Internacional (FMI) estima que el PIB per cápita de Panamá ajustado por la paridad de poder adquisitivo (PPA) para hacerlo comparable, sería este año 2018 de $24,260, el segundo más alto de la América Latina, apenas 1.3% menos que los $24,590 de Chile; y, si se mantiene el diferencial de ritmos de crecimiento del PIB per cápita de ambas economías, pasaríamos en pocos años a tener el nivel más alto de la región.

Los sectores transporte, almacenamiento y comunicación registraron un crecimiento de 10.1%, siendo la actividad económica de producción de mercado más dinámica en 2017. Estos resultados son empujados por los indicadores positivos del Canal de Panamá, que aumentó su valor agregado en 16.1% debido a los incrementos en los ingresos por peajes (B/.347 millones o 17.6% más). Por otra parte, el sector construcción creció 8.3% ante la dinámica mostrada por proyectos de obras de infraestructuras pública y privada.

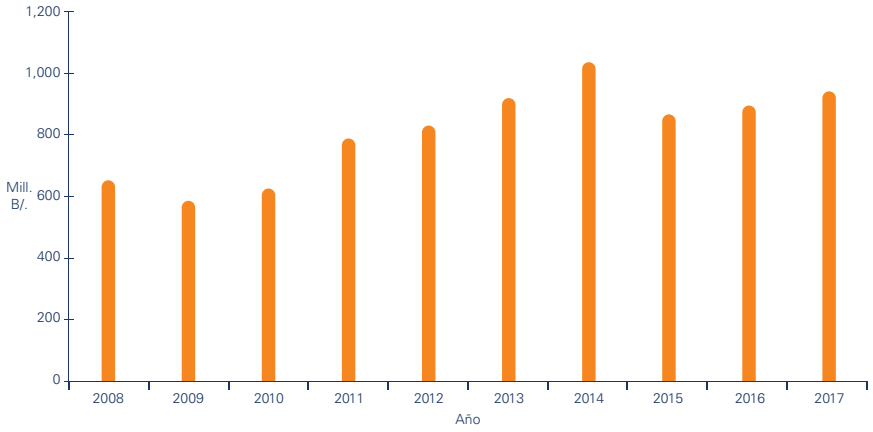
La tasa de inflación en Panamá cerró el 2017 con un acumulado de 0,9 %, por debajo del 1,5 % del año anterior y revisando los distintos sectores, se observa disminución en sectores tales como: alimentos y bebidas no alcohólicas 0.5% y comunicaciones 1.9%. Los grupos que reflejaron aumentos fueron: Educación 3.5%, transporte 2.9%, salud 2.5%, vivienda, agua, electricidad y gas 1.9%, bienes y servicios diversos 1.6%, restaurante y hoteles 1.1%, bebidas alcohólicas y tabacos 0.2%, recreación y cultura 0.3% y Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar 0.3%.

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, indices que reflejan la confianza, crecimiento y solidez de la economía del país.

Análisis de Resultados Edemet - Edechi

Ingresos

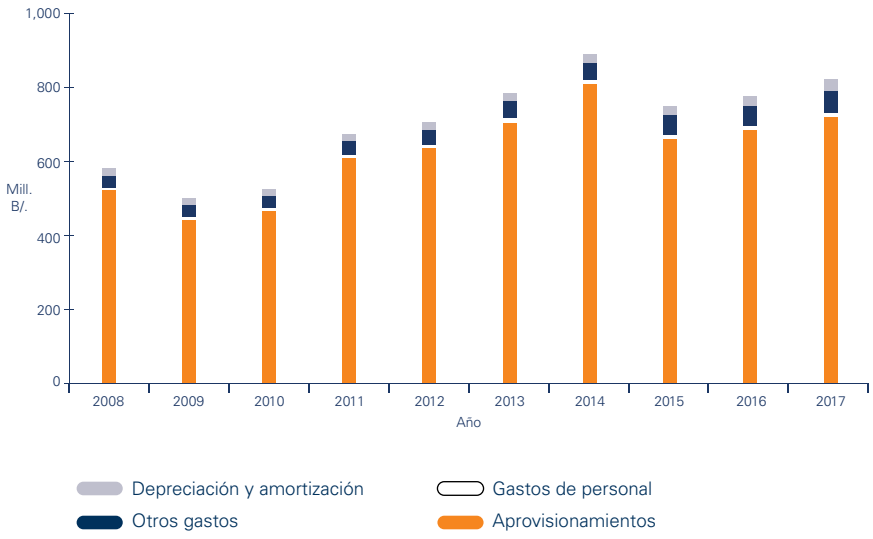
Los Ingresos agregados en el negocio de Distribución para el año 2017 fueron de B/. 906.1 millones, frente B/. 867.2 millones del año 2016, lo que arroja un incremento del 4.5%, a pesar que el crecimiento efectivo de la demanda y de la base de clientes estuvo al orden del 2% y 4% respectivamente frente al año anterior.



Resultado de Explotación

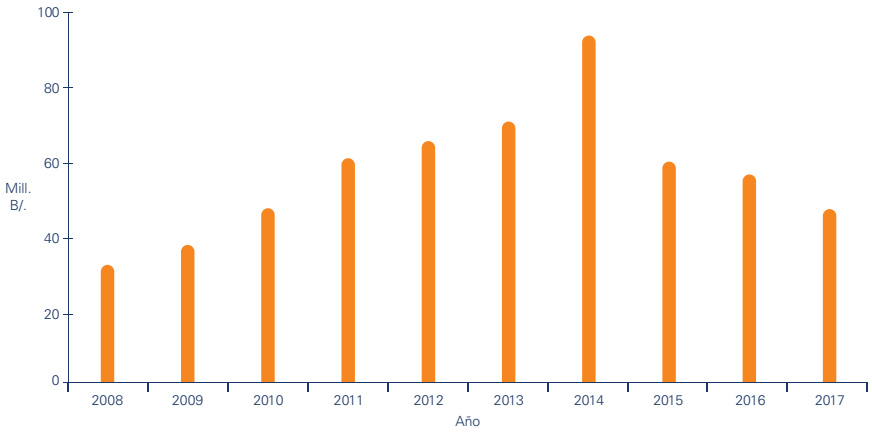
Los gastos agregados de aprovisionamiento fueron de B/720.0 millones, frente a B/. 685.9 del año 2016 con una incremento en el año del 5.0%, como resultado de la mayor compra de energía para satisfacer la demanda.

Con respecto a los gastos operativos, se presenta un incremento del 10.0% pasando de B/.64.6 millones en el 2016 a B/.71.0 millones en el 2017, y ocasionado por el mayor esfuerzo efectuado para mantenimiento preventivo de la red de distribución buscado garantizar la calidad y continuidad del servicio, sumado al aumento en los servicios profesionales independientes en temas regulatorios, técnicos y jurídicos.



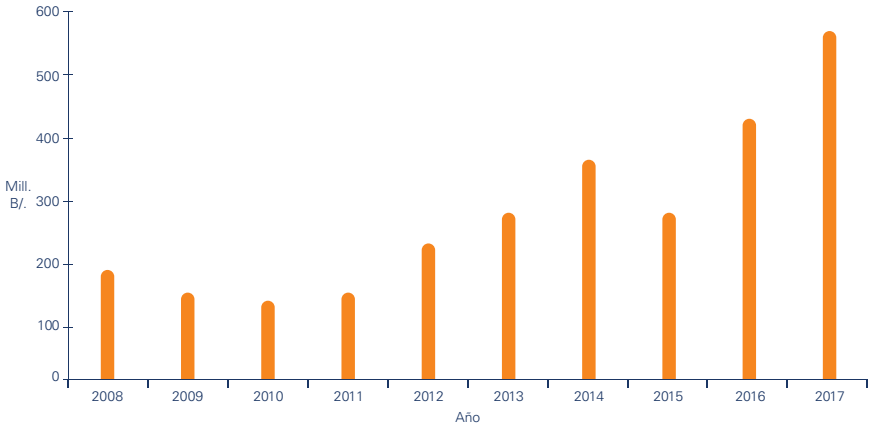
Beneficio

El beneficio neto de impuestos de EDEMET fue de B/. 23.7 millones y el de EDECHI de B/. 23.1 millones, que sumados ubican el beneficio neto consolidado en B/ 46.8 millones, cifra inferior al año 2016 en un 15.2%, esta reducción, se da básicamente, por el mayor gasto financiero de B/. 6.7 (año 2017 B/.18.0 millones / año 2016 B/.11.3 millones) como resultado del incremento en la deuda financiera, sumado a la mayor depreciación por el aumento en la base de activos; ambos efectos como resultado del importante esfuerzo de inversión que viene adelantando las distribuidoras para el cumplimiento de lo previsto el periodo tarifario vigente; también está afectado por el pago de 5.4 millones en EDEMET, en cumplimiento de la resolución JD-5954 de 2006 (devolución a los clientes por proceso regulatorio).



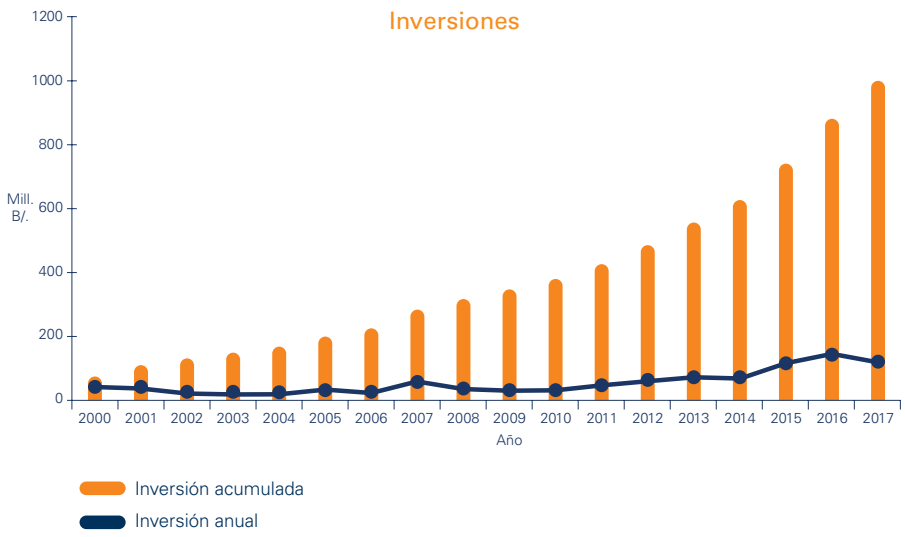
Endeudamiento

Durante el año 2017, se utilizaron facilidades de préstamo a largo plazo y líneas de crédito para financiación de inversiones y capital de trabajo que ubicaron la deuda en B/. 552.4 millones, frente a B/. 413.0 millones en el año 2016, lo que arroja un incremento del 33.8%. EDEMET cerró con un endeudamiento bancario total de B/. 454.7 millones y EDECHI de B/.97.7 millones.



Inversiones

La inversión en inmovilizados material e inmaterial al final del año 2017 fue de B/. 119.0 millones, lo anterior, permitió cerrar en un acumulado de B/. 999.6 millones de inversiones acumuladas desde que el grupo GAS NATURAL FENOSA tomó la gestión de las empresas y que tienen como objetivo el mantenimiento de la calidad y confiabilidad en la prestación del servicio.



14
Maniobra Acoplamiento
Transversal
15
Remonte Acoplamiento
Transversal
13
Trafo T-II
12
SSAA 1
Etesa
11
SSAA 2
400 kVA Edemet
10
SSAA 1
400kVA Edemet

02

Gestión del Negocio

Planificación de Ingresos y Regulación 14

Servicio al Cliente 16

Operaciones Electricidad 19

Gestión de Red Electricidad 23

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 2017 y julio-diciembre 2017 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:
  BTS1 0 hasta 300 kWh-mes BTS2 De 301 hasta 750 kWh-mes BTS3 Más de 750 kWh-mes.

  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 BTD 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).

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 2017, fue de 828,44 MW, en tanto la demanda promedio real fue de 764,57 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 948.13 MW. Mientras que la Demanda Máxima de Generación Total asignada para el año fue 935.36 MW. El precio medio de la potencia contratada para EDEMET fue de 16,13 B/./kW-mes y el precio medio de la energía fue 76,75 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 2017, fue 139,83 MW, en tanto que la demanda promedio real fue 113.53 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 157,78 MW, mientras que la Demanda Máxima de Generación

Total asignada para el año fue 155,20 MW. El precio medio de la potencia contratada en EDECHI fue 12,50 B/./kW-mes y la energía 88.38 B/./MWh. Las compras de energía del año 2017 de EDEMET y EDECHI ascendieron a 5.645,78 GWh, adquiriéndose entre ambas empresas 98% de la energía requerida a través de Contratos de Suministro y un 2% en el mercado ocasional. El monto total de estas compras, incluyendo los costos de transmisión, ascendió a B/. 713,18 millones de Balboas, de los cuales B/.603,36 millones corresponden a EDEMET y B/. 109,82 Millones a EDECHI. El precio medio de la compra total fue para EDEMET 127,37 B/./MWh y para EDECHI 120,84 B/./MWh. Entre los factores que incidieron en el aumento del Costo Total de Abastecimiento de EDEMET y EDECHI en comparación al año 2016, podemos destacar la sobrecontratación de Potencia Firme, producto de Actos de Licitación efectuados por ETESA, por instrucciones de la Secretaría de Energía, cuyos Pliegos de Cargos fueron aprobados por ASEP, así como las ofertas adjudicadas, una vez realizado el Acto de Concurrencia. Siendo que la demanda real se ha mantenido por debajo de la proyección de demanda, lo que ha contribuido al incremento experimentado en este concepto.

Otro aspecto que contribuyó al aumento de los costos de abastecimiento, fue el alza en los precios del petróleo que en promedio fue de entre 50.80 B/./Barril, en comparación al año 2016, cuyo precio promedio fue de 43.29 B/./Barril. Otra situación que ha contribuido a los mayores costos de compra de energía, ha sido la condición 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, obligando al uso de planta de generación a base de combustibles fósiles.

Contrataciones de Potencia y Energía

ETESA realizó los siguientes de Actos de Concurrencia durante el año 2017, para la compra de Sólo Potencia y Sólo Energía:

- Licitación LPI ETESA 02-17 (31/octubre/17) para la Contratación a Corto Plazo del Suministro de Sólo Potencia Firme (Renglón No. 1) y Sólo Energía (Renglón No. 2)
- Se recibieron 31 ofertas, resultando recomendadas y adjudicadas 4 para el Renglón 1 (Sólo Potencia), con un precio combinado de 6.10 USD/kW-mes.
- En cuanto al Renglón 2 (Sólo Energía), fue recomendada y adjudicada 1, con un precio medio de 66.40 USD/MWh.

Entorno Regulatorio

En febrero de 2007 la ASEP aprueba la Propuesta de modificación de las Reglas de Compra, introduciéndose la figura del "Comité Consultivo" presidido por ETESA y que, con la participación de las Empresas de Distribución, llevarán a cabo las Licitaciones para la compra de potencia y/o energía.

La ASEP emitió la Resolución AN No. 11040-Elec, de marzo de 2017 por la cual establece el inicio de la aplicación del Reglamento de Autoabastecimiento para Clientes del Servicio Público de Electricidad; y se informa el precio o compensación económica por la utilización de las Plantas de Emergencia.

La ASEP inicia el proceso de la recopilación de información que será utilizada en el proceso de revisión del Régimen Tarifario correspondiente al período julio/ 2018 – junio/2022

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.

Servicio al cliente

Principales magnitudes

Ejercicio 2017

Edemet-Edechi	2013	2014	2015	2016	2017
Variación anual neta de clientes	529.826	551.216	587.603	618.175	641.270
Variación porcentual del número de clientes	3,58	3,88	6,6	4,95	3,7
Ventas por energía GWh	4,236.01	4,406.30	4,823.2	4,958.3	5,074.92

Hitos

Ejercicio 2017

En breves líneas destacamos los aspectos más relevantes relacionados con nuestras gestión en el ejercicio 2017:

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.

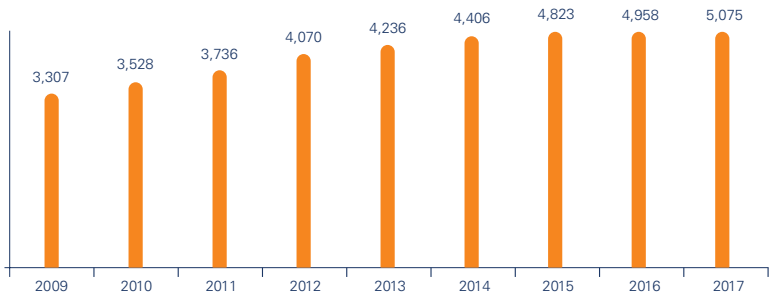
Servicio Personalizado:

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

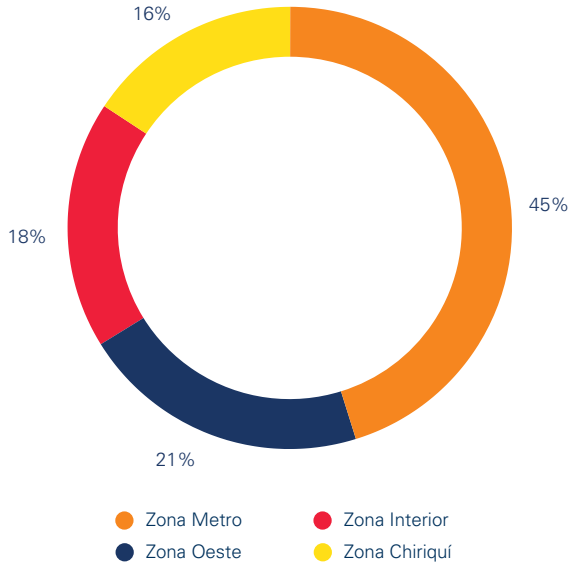
Mercado

La energía facturada en el período 2017 fue de 5.074,92 GWh, lo que representa un incremento del 2.35% con respecto al ejercicio anterior.



Por área geográfica podemos determinar que:

- Zona Panamá, que comprende el área metropolitana, facturó 2.260,44 GWH, que representa el 45%
- Zona Oeste de la provincia de Panamá, facturó 1.044,02GWh, lo que corresponde el 21% del total de la energía facturada.
- Zona Interior, comprendida por las provincias de Coclé, Herrera, Los Santos y Veraguas, facturó 939,71 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 830,76 GWh, representando el 16% del total.



Atención al Cliente

- A partir de febrero 2017 se implementó en 17 Centros de Atención los manejadores de fila para así poder registrar el nivel de servicio de la atención presencial. Llegando a un total de 23 centros.
- En el mes de julio 2017 se realizó una actualización de la oficina virtual la cual se incluye el Historial de pago de los clientes y creación de multiusuario que consiste en que con un código de usuario de la OV el cliente pueda visualizar todos sus suministros asociados.
- A partir del mes de diciembre 2017 y dentro del enfoque Cex, se implementa la medición de la satisfacción de los clientes con la Oficina Virtual.

Dirección de Operaciones Electricidad

Nuevos Suministros: > Inversión B/.32,902,035.00

En el 2017 se ejecutaron 3,593 obras en Media y Baja Tensión para atender las solicitudes de nuevos suministros que realizan los clientes.

Nuevos Suministros: > Inversión B/.5,217,227.00

Para el año 2017, como parte del Plan de Alumbrado Público, se instalaron 15,040 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 Líbano hasta Punta Chame, desde Divisa hasta la entrada de Ocú y Camino de Plantación hasta el Puente de Gamboa. Estos proyectos tienen el objetivo de brindar mayor seguridad a todos los conductores de vehículos que transitan durante la noche en estas importantes vías.

Acciones de Mantenimiento

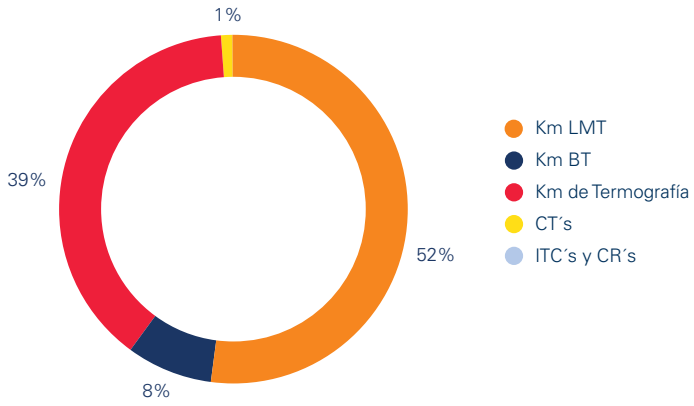
En el año 2017 se continuó con el desarrollo del Plan de Mantenimiento ejecutando actividades para la mejora de la calidad de servicio a los clientes y preservar la vida útil de los equipos. El Plan de Mantenimiento incluye múltiples actividades en y entre las más relevantes podemos mencionar la inspección poste a poste de líneas donde se inspeccionaron 3,720 kilómetros de líneas de Media Tensión y 1479 kilómetros de líneas de Baja Tensión, al igual que se realizaron 6,305 kilómetros de inspecciones termográficas y las adecuaciones respectivas de los elementos que salen de estas inspecciones. Además, dentro de las acciones relevantes del Plan de Mantenimiento también persigue mitigar la afectación que el arbolado y los animales producen sobre la red eléctrica, mediante las actividades de 4,889 kilómetros de poda e instalación de protectores de la vida silvestre.

Mantenimiento

Es muy importante destacar los trabajos realizados para mitigar la contaminación mediante lavado de 3,1473 estructuras, las cuales son detectadas con afectación en las inspecciones nocturnas.

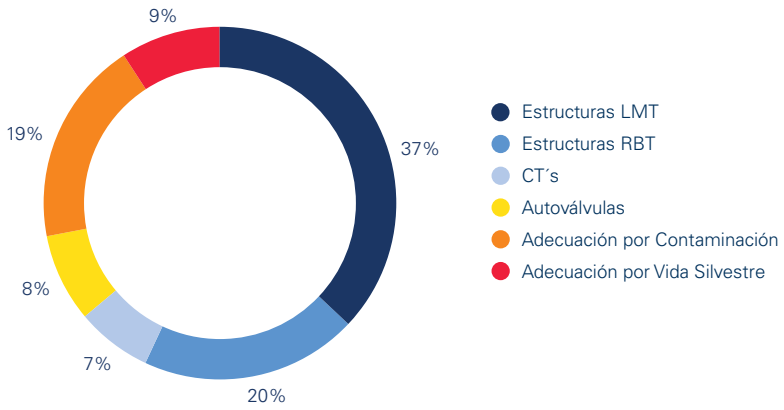
Inspecciones Terrestres

Km LMT y termografía	10,025
Km BT	1,479
CT´s	7,439
ITC´s y CR´s	156



Adecuaciones

Estructuras LMT	3,014
Estructuras RBT	1,070
CT´s	800
Autoválvulas	757
Adecuación por Contaminación	669
Adecuación por Vida Silvestre	1,400



Otras Actividades

Km de Poda Tala	4,889
Lavado de Estructuras	31,473

Proyectos Especiales

Durante el 2017 se ejecutaron proyectos especiales que forman parte de nuestro plan de obras, entre los cuales podemos mencionar:

Planta Potabilizadora de Capellaniá > Inversión B/.509,320.00

Actualmente la Planta Potabilizadora de Capellanía está ubicada en el Distrito de Natá, corregimiento de Capellanía, provincia de Coclé, y abastece a una gran cantidad de viviendas del sector.

En virtud de la importancia que representa esta planta para toda la población de Capellanía, Gas Natural Fenosa llevó a cabo la construcción de un nuevo circuito trifásico aéreo desde el entronque de la vía Interamericana hasta el punto de entrega de la Planta y Toma de Agua de Capellanía, 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.

Planta Potabilizadora De Chitré > Inversión B/.B/.425,359

Actualmente la Toma de Agua de Chitré está ubicada en el Distrito de Chitré, provincia de Herrera, y la Planta Potabilizadora que se encuentra ubicada en La Arena, ambas abastecen a las poblaciones de La Arena, Monagrillo y Chitré cabecera.

En virtud de la importancia que representa la Planta Potabilizadora como la Toma de Agua, Gas Natural Fenosa llevó a cabo la construcción de dos nuevos circuitos trifásicos aéreos desde la subestación Chitré hasta el punto de entrega donde se encuentra ubicada la Toma de Agua y otro para la Planta Potabilizadora, 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.

Planta Potabilizadora de Farallón > Inversión B/.68,544

La Planta Potabilizadora de Farallón está ubicada en el corregimiento de Rio Hato, Distrito de Antón, provincia de Coclé.

En virtud de la importancia que representa la Planta Potabilizadora y Toma de Agua para todo el sector hotelero y turístico del área, Gas Natural Fenosa llevó a cabo la construcción de un nuevo circuito trifásico aéreo desde el entronque de la vía Interamericana hasta el punto de entrega donde se encuentra ubicada las instalaciones del IDAAN, 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.

Aumento de Potencia de Coronado > Inversión B/.957,300

El crecimiento de la demanda en el sector de Coronado, ha motivado la decisión de 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.

La SE Coronado está ubicada en Chame, Provincia de Panamá Oeste. El proyecto corresponde al aumento de potencia de la subestación donde se añadió un transformador de potencia con capacidad de 16MVA, 34.5/13.8kV, adicional las obras civiles para su ampliación.

Se realizó la ampliación de la capacidad del T1 Subestación Coronado de 10 MVA a 16 MVA 34.5/13.8kV, con la incorporación de un nuevo transformador. En el proyecto se consideró las cimentaciones para el transformador, soporte de terminales, transformador de potencia, canaleta de cables.

Aumento de Potencia de Capira > Inversión B/.1,181,081

El crecimiento de la demanda en el sector de Capira, ha motivado la decisión de 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.

La SE Capira ubicada en el Distrito de Capira, provincia de Panamá Oeste. El proyecto corresponde a la adición de un nuevo transformador de 16MVA 34.5/13.8kV, aumentando a dos transformadores dentro del parque de la subestación, se añadió una posición de 34.5kV interruptor y seccionador. Adicionalmente obras civiles, y de nuevos armarios de protección y control.

Se realizó la ampliación de la capacidad del T1 Subestación Coronado de 10 MVA a 16 MVA 34.5/13.8kV, con la incorporación de un nuevo transformador. En el proyecto se consideró las cimentaciones para el transformador, soporte de terminales, transformador de potencia, canaleta de cables, Interruptores de 34.5kV, armario de protecciones.

Aumento de Potencia de Concepción > Inversión B/.993,897

El crecimiento de la demanda en el sector de concepción, ha motivado la decisión de 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.

Subestación Concepción, esta ubicada en Distrito de Bugaba. Provincia de Chiriquí, el proyecto corresponde al aumento de potencia de SE Concepción, donde se adiciona un nuevo transformador de potencia 10MVA 34.5/4.16kV. Se añade una posición en 34.5 kV con su interruptor tipo estación con aislamiento en sf6 tipo intemperie y con sus respectivos seccionadores, además 2 posiciones en 4.16kV, con do interruptores de vacio tipo estación, para la posiciones de salida, además se construyo caseta de control para los equipos de protección y control.

Gestión de red electricidad

Gestión de activos

Durante el año 2017 se publicó la evolución de la estructura organizativa de Panamá, para la Dirección de Gestión de Red, quedando integrada por las unidades de Explotación, Calidad de Suministro y Gestión de Activos, la que a su vez integra las funciones de Planificación de Red, Normativa y Eficiencia y Servicios Centrales del Sistema de Distribución de Electricidad.

Explotación Electricidad

Para el año 2017 se consolida la posición del Centro de Operaciones por medio de la implementación y mejora de herramientas como la gestión web de la Tarjetas Amarillas y la Gestión de Avisos directamente desde la aplicación AVIMAP, en la que concentra toda la información necesaria para su atención, mejorando así la asociación y agilizando de esta forma la gestión de los mismos. Así mismo se crean nuevas pantallas en el SCADA adicionando vínculos para los equipos telecontrolados relacionados, que permiten mejoras operativas y de seguridad en la operación de la red de distribución.

Durante el año 2017 se adicionaron 77 nuevas posiciones telecontroladas entre ITC´s, centros de reflexión y subestaciones.

Se gestionaron un total de 4,543 descargos. Entre los descargos más destacados están:

- La puesta en servicio del transformador T2 de la S/E Burunga de 34.5KV a 13.8kV con capacidad de 16 MVA.
- El aumento de potencia en la S/E Coronado 10 MVA a 16 MVA.
- El aumento de potencia en la S/E Capira de 10 a 16 MVA.
- Ajuste de fases en S/E Farallón para habilitar el amarre con S/E El Higo o con S/E Antón.
- Ajuste de fases en S/E David, para habilitar el amarre con S/E San Cristobal.

Con la puesta en servicio del T2 de la S/E Burunga se mejora la confiabilidad y la calidad del servicio en sectores del Oeste tales como, Nuevo Chorrillo, Rio Congo, Nuevo Emperador y sectores aledaños.

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 dentro de los límites establecidos y por debajo del 5%, de tal forma que EDEMET obtuvo un valor del 4.33% y EDECHI obtuvo un valor del 3.94%.

Siguiendo el trabajo de la Campaña de Medición de Tensión, se realizaron 1,237 correcciones de casos que registraron niveles de tensión fuera de norma. Estas adecuaciones se traducen en una reducción de B/. 9,748.31 en concepto de compensación a clientes.

En los resultados de los indicadores Globales Propios de Calidad de Servicio Técnico, se cumplieron a cabalidad, con un margen bastante amplio con los límites por tipo de área para ambas empresas:

Empresa	Indicador	Tipo de Área	Límite	Resultado 2017
EDEMET	SAIDI	U	15.00	3.86
		S	26.30	5.12
		R	36.70	9.56
		D	43.80	6.23
	SAIFI	U	10	2.09
		S	12	2.61
		R	14	3.78
		D	16	2.54
	SAIDI	U	15.00	1.18
		S	26.30	0.38
		R	36.70	0.25
		D	43.80	1.34
	SAIFI	U	10	1.47
		S	12	0.77
		R	14	0.19
		D	16	0.68

Planificación

En el año 2017, en conjunto con la unidad de Planificación Operativa LATAM se implantó la primera fase de la Herramienta de Seguimiento de Obras (MGI). Esta herramienta nos brinda información estadística y gráfica sobre los estados, antigüedad y tipología de las obras desde la fase de diseño hasta la puesta en servicio y finalización, mejorando el seguimiento y control de las mismas.

Se implementó la supervisión acometidas simple mediante la herramienta móvil Argos +, lo que permite el registro y seguimiento detallado y documentado de los diferentes hitos de supervisión que componen las instalaciones realizadas por Operación Cliente.

Como parte de las adecuaciones de los Sistemas de Gestión por las Normas de Calidad exigidas por el Regulador, se realizó una propuesta de mejora ("Case Study") para adecuar el módulo de control de plazos en el SGT de forma que se pueda registrar de forma fácil y sistemática las justificaciones por retrasos en plazos de diseño y ejecución de obras de manera que se pueda informar al Regulador oportunamente de los retrasos por motivos ajenos a la distribuidora.

Se avanzaron importantes proyectos de mejora a los procesos de mantenimiento de nuestra empresa junto con herramientas tácticas requeridas para su implementación, siendo la más relevante el Módulo de Gestión de Activos (MGA).

Con el Módulo de Gestión de Incidencias en Servicio Repuesto o SR del sistema MGA, se gestiona la corrección de defectos que pueden ser programados para atención posterior. Para la implantación de este primer módulo del MGA, se realizaron formaciones en todas las zonas operativas de la Empresa logrando mejorar y optimizar el control del proceso utilizado por las zonas en esta actividad.

Este año también se implantó el módulo de Planificación del Mantenimiento en el sistema MGA con el cual se ha definido y programado en conjunto con las zonas operativas, el Plan de Mantenimiento 2018. Con este módulo también se podrá dar seguimiento a la ejecución del plan durante cada mes del próximo año. Para la implantación, se revisó el proceso mediante el cual las zonas definían los objetivos del plan para cada año y se realizaron formaciones en cada zona operativa.

Con la nueva Instrucción Técnica "Control de equipos averiados en la red" se establecen los pasos a seguir para realizar la corrección de defectos en equipos e infraestructura eléctrica de nuestra red MT/BT. Este control se gestiona a través del módulo de Gestión de Incidencias SR del MGA en el cual se da seguimiento al defecto desde que se genera hasta que se corrige.

En 2017 se consolida el uso del SCLU como herramienta para el registro y seguimiento de los avisos de alumbrado y fuente de datos para los informes de calidad o Bases Metodológicas enviadas al Regulador.

Se publica la norma "Mantenimiento de Alumbrado Público" con la cual se organiza el proceso de reparación de luminarias basado en la gestión de avisos en el Sistema de Control de Luminarias SCLU.

Se gestionó el proyecto "Viaje a la Seguridad" en el cual participan todas las unidades operativas de la empresa con el objetivo de lograr la integración del personal de campo a tener una actitud de seguridad. Durante 2017 se realizaron un total de 1614 conversaciones de seguridad entre personal propio y contratas.

Como parte de la gestión de los proyectos incluidos en el Plan de Expansión de EDEMET y EDECHI para el período 2017-2021, se actualizó el estudio de conexión al Sistema Integrado Nacional (SIN) y se logró la aprobación de por parte de la Empresa de Transmisión Eléctrica (ETESA) del proyecto nueva Subestación El Torno 115kV en Zona Oeste. Con esta aprobación se procedió a solicitar al Centro Nacional de Despacho (CND) la aprobación de interconexión por parte del EOR (Ente Operador Regional). Adicionalmente, se gestionó el estudio de conexión al SIN de la nueva Subestación Veladero en Chiriquí, el cual está pendiente de aprobación por la Empresa de Transmisión ETESA.

Servicios centrales

En el 2017 se diseñaron 4.747 proyectos de Provisión de Servicio y solicitudes de clientes, además 16 importantes proyectos especiales de Arquitectura de Red, líneas de respaldo para mejorar la confiabilidad de la red, alumbrado Público y Proyectos de Soterramiento de Redes. Entre los principales proyectos se resaltan: Circuito de Respaldo a la Línea Uno del Metro de Panamá y Soterrado de avenida Cincuentenario en la ciudad Capital. Las líneas de respaldo para mejora de la confiabilidad Pedasi-Tonosí, potabilizadoras la Pintada; Potabilizadora Macaracas, Anillo de Pocrí y circuito 34-7B en zona Interior.

Adicionalmente, se han diseñado proyectos de alumbrado público como Líbano-Punta Chame, Parque Municipal Summit hasta Puente de Gamboa, Interamericana desde Santiago a San Antonio, Interamericana Nueva Gorgona a Sajalices, Interamericana desde San Antonio hasta entrada Ocú, Carretera David-Boquete, Carretera Concepción-Cerro Punta, Interamericana Aserrío hasta el puente del Río Jacú.

En el 2017 se logró colocar en producción el Módulo de Gestión Documental dentro del HAE, con lo cual se dará seguimiento a las obras en las distintas fases del diseño, permitiendo un mejor control de las mismas.

Se elaboró un informe detallado y se presentó al Regulador los resultados del cálculo de las pérdidas técnicas en el sistema de distribución de energía eléctrica de EDEMET y EDECHI correspondientes al año 2016. Este estudio incluyó todos los escalones o etapas desde las líneas de Alta Tensión hasta las acometidas y medidores de los clientes, para lo cual se realizaron mediciones y levantamiento geo-referenciado de una muestra de la red BT de la empresa, la modelación de las redes AT y MT y se utilizaron aplicaciones especializadas en el cálculo de Flujo de Carga como PSS SINCAL, ADEPT y UFlow-LV, ésta última desarrollada por la Universidad de Vigo (España), quien colaboró en los cálculos de pérdidas de la red BT.

Durante el ejercicio 2017 se gestionaron estudios del Ámbito de Conexión de 119 solicitudes de provisión de servicio de gran demanda con la unidad de SSCC, incluyendo proyectos a largo plazo, los cuales totalizan 139 MVA de potencia a instalar en la red y una demanda esperada de 84 MVA. También se gestionaron con SSCC 10 estudios de Ámbito de Conexión para Plantas de Generación Solar, las cuales

totalizan una Potencia de 70 MW. Adicionalmente, se elaboraron desde la unidad un total de 1938 estudios de Ámbitos de Conexión de provisiones de servicio con demandas menores a 500kVA en toda la zona de concesión EDEMET-EDECHI.

Entre los grandes proyectos de Provisión de Servicio (mayor de 2MVA), se encuentran Pacific Center en la Ciudad Capital con demanda de 25MVA, el Centro Convenciones Amador con demanda estimada de 10MVA y el Centro Comercial Down Town Chorrera con demanda estimada de 12.6MVA.

En 2017 se recibieron y tramitaron 3.317 solicitudes (31,7% más que en 2016), cerrando el año con una oportunidad de entrega del 99,6% y una calidad del 99%. Se recibieron 1.066 (incremento del 38% con relación al 2016) solicitudes de modificación de activos mientras que de alta de activos 2.251 (incremento del 28%).

Se realizan con éxito pruebas piloto, con el personal recurrente, para la generación de informes de bolsas de energía. Servicio requerido por el área de Control de energía, se espera comenzar en 2018 este trabajo con recurrencia diaria.

Normativa y diseño de red

En el 2017 se inició el Proyecto de Normalización, que consiste en la creación de los documentos de normalización para Panamá, a partir de los documentos de Normalización para el Área Caribe. Esta documentación incluye Arquitectura de Red, proyectos tipo de Subestaciones y Líneas de Alta Tensión, aéreas y subterráneas, Líneas de Media Tensión, aéreas y subterráneas, Centros de Transformación y

Líneas de Baja Tensión, Alumbrado Público y definición de Unidades Constructivas, entre otras.

Entre las herramientas tácticas puestas en producción en el 2017, está la Herramienta de Ayuda a la Explotación, HAE, en la cual se tiene acceso a la información necesaria para llevar al día la gestión de transformadores de cualquier subestación.

Durante el 2017 se dio seguimiento a la aplicación del Modelo de Supervisión de Obras y a la utilización de la herramienta de supervisión (ARGOS+), cerrando el año con más de 13.000 reportes.

Se realizaron 557 auditorías técnicas de Aseguramiento de la Seguridad y Calidad,con lo cual se cumplió el programa de auditorías para el 2017. A partir de estas auditorías, se realizaron los informes mensuales compartidos a la Dirección Técnica de Electricidad. Se celebraron 2 mesas de calidad, con la participación de los gerentes y directivos, donde se compartió la evolución de los indicadores globales y sectoriales de seguridad y calidad.

Durante el 2017 se brindó apoyo a cada una de las redes del Plan de Seguridad Panamá. Se participó de manera activa en cada una de las reuniones de las redes y se dio seguimiento en cada una de las zonas, de las actividades definidas en cada Red: Soporte en la investigación de accidentes, coordinación de formaciones, comunicación de estándares, seguimiento de indicadores proactivos, cierre de acciones, etc.

Se dio seguimiento a las situaciones de riesgo pendientes de cierre de las auditorías de Seguridad Industrial. Se realizaron inspecciones a los equipos pesados, se coordinó con empresas colaboradoras y se levantaron las evidencias necesarias para el cierre de gran parte de ellas. Se logró cerrar en su totalidad las situaciones de riesgo producto de la auditoría de Trabajos en Tensión realizada en el 2016.

Sin Tensión
Con Tensión
Cambio de Voltaje
Evolución Duración Máxima por Zona
Horas
ZM
ZO
ZI
ZC
Santiago Mall SIN TENSION

03

Políticas Corporativas

Recursos Humanos	30
Comunicación	43
Servicios Jurídicos	54
Sistemas de Información	58
Compras, Prevención y Servicios Generales	64

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:

Principios del Proyecto de Seguridad y Salud:

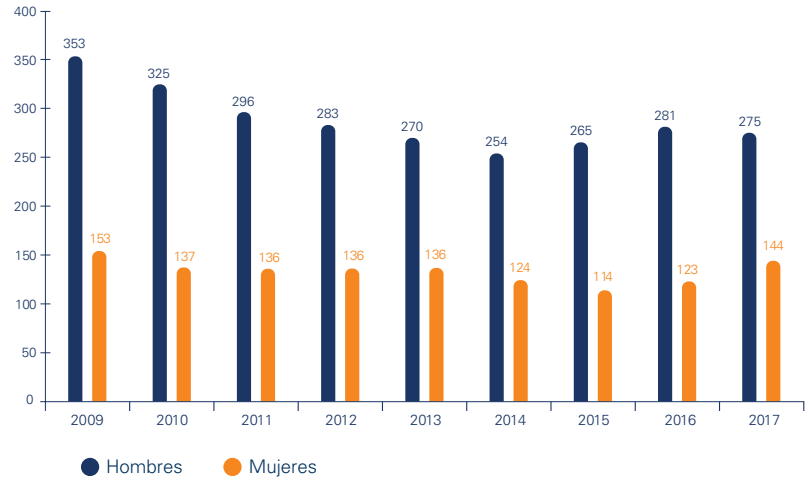
- Nada es más importante que la Seguridad. Ni la producción, ni las ventas, ni los beneficios.
- Todo accidente puede ser evitado. No hay accidentes inevitables.
- La Seguridad es una responsabilidad de la Dirección y como tal, debe gestionarse.
- La Seguridad es una responsabilidad individual y una 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.

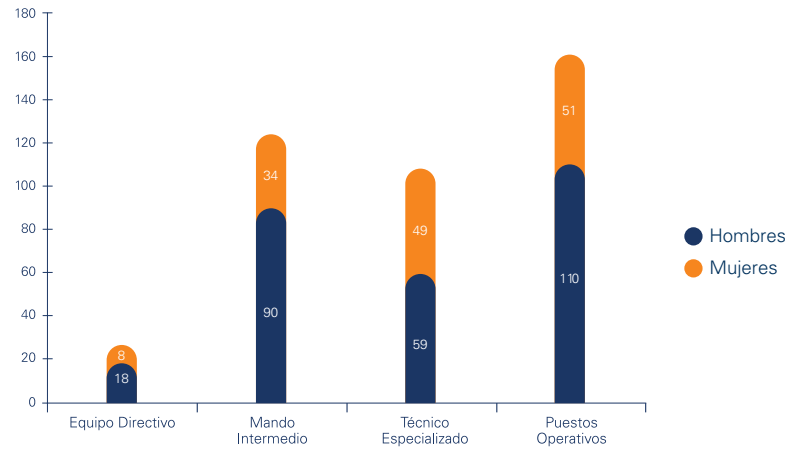
Gráfica No. 1:
Desglose de plantilla por género

En el 2017 el 66% de la población es del género masculino y el 34% es del género femenino.



Gráfica No. 2:
Desglose de plantilla por categoría profesional y género

El Equipo Directivo representa el 6 % de la plantilla total, siendo en esta categoría el 31% mujeres y el 69% hombres. La categoría de Mando Intermedio es el 30 % de la plantilla total, siendo en este grupo 27 % mujeres y 73 % hombres. En la categoría de Técnicos Especializados representan el 26 % de la plantilla general, siendo en este grupo 45 % mujeres y 55 % hombres. En los Puestos Operativos tenemos que representa el 38 % de la plantilla total, siendo de en este grupo 32 % mujeres y 68 % hombres.



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 2017, ha continuado 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 2018, 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 2017, la actividad formativa marcó los siguientes hitos: se efectuaron 379 acciones de formación, con la participación de 2,897 colaboradores en 10,826 horas.

En los próximos años, Gas Natural Fenosa continuara implantando los Itinerarios Formativos gradualmente hasta consolidar un único modelo de gestión de la formación de los colaboradores en Panamá y los otros países.

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 2017 se alcanzaron los valores siguientes: participación de 1.773 colaboradores y una carga formativa global de 4.107 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 con una participación de 1.124 colaboradores y 6,718.3 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 2017 se alcanzo un nivel de satisfacción del 93 %, obteniéndose igualmente para la evaluación de aplicación 87% y para la encuesta de percepción un 87%. Alcanzando una Eficacia de la Formación del 89%.

Indicadores de la formación

- Plantilla formada (%): 99 %
- Horas de formación por empleado: 25.83
- Total de horas: 10.826
- Hombres: 4,810.8 horas
- Mujeres: 6,015.2 horas
- Inversión en formación anual (euros): 247.986,16
- Inversión en formación por persona (euros): 591,86
- Asistentes: 2.897
- Usuarios de formación online sobre el total de la plantilla (%): 73%
- Grado de satisfacción de los participantes (sobre 10): 96 %
- Grado de eficacia de Panamá: 89%

Horas de formación por áreas de conocimiento

Instituto Técnico		8.164
Negocio	Generación	443.6
	Distribución de electricidad	933.4
	Comercial	122
Procesos	Prevención de riesgos laborales, Seguridad y Salud	2143.7
	Calidad y medio ambiente	228.7
	Ingeniería e innovación	76
	Sistemas de información	1,097
	Otros servicios corporativos	1,850.1
Internacionalización	Cultura y Responsabilidad Corporativa	1,269.5

Instituto de Liderazgo	2.662
Dirección y alto potencial	82
Jefaturas	2,224.4
Escuela de habilidades	355.6
Total Plan Anual	**10.826 hrs.**

Horas de formación por empleado y categoría profesional

Categoría	Hora de Formación por colaborador
Equipo Directivo	155.96
Mando Intermedio	22.21
Puesto Operativo	7.49
Técnicos	19.92
General	25.84

Formación a colaboradores

3. Gestión del Talento y Modelo de Liderazgo

Programa Savia 2.0

Para el año 2017 se le da continuidad a la tercera edición del Programa Formativo Savia 2.0, cuyo objetivo se alinea, a los nuevos retos y estrategias del grupo para el fortalecimiento de los negocios, 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 que se trabajaron en el año 2017 en los módulos "Cooperación y Empowerment ". Adicional, tuvo 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 los ajustes y cumplimiento de los PDI 's; durante el 2017 se realizo unav Encuesta de Clima Laboral y establecimiento de un nuevo Plan de Acciones para continuar mejorando los resultados obtenidos.

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

Cultura Corporativa, Valores e Integridad

Desde que inicio operaciones en Panamá, el Grupo Gas Natural Fenosa, se ha trabajado en la divulgación y cumplimiento en línea a la Visión y Misión de la empresa, como a los Valores Corporativos que requiere que cumplamos todos los colaboradores; a través de este tiempo se ha ido evolucionando con el cumplimiento de nuestras labores y conducta en la Ética y transparencia de nuestras actuaciones, teniendo como objetivo, ganar la confianza de nuestros grupos de interés (stakeholders) y principalmente alcanzar una excelente reputación.

La Comisión Local del Código Ético en el 2017, desarrollo un Plan de Acción abalado por la corporación que ha servido de guía para todos. Entre las actividades realizadas podemos mencionar:

- Se realizaron (12) Charlas del Código Ético a colaboradores de Nuevo ingreso
- Se realizaron (4) charlas del Código Ético y Valores con facilitadores externos.
- Se hablo en (2) oportunidades del Código Ético a Empresas Colaboradoras
- Se pasaron (22) anuncios de Capsulas informativas del Código Ético por la red.
- Se pasaron (8) anuncios por la WEB corporativa del Código Ético
- Se le distribuyo a todos los colaboradores propios y de las empresas colaboradoras un señalador corporativo con la Visión, Misión, Valores Corporativos y las Políticas Anticorrupción con el objetivo de conocerlas y tenerlas presente en todo momento.

Para el 2018, se continuara con estas acciones y otras para aportar a la efectividad y fiel cumplimiento de estos pilares de conducta.

Voluntariado Corporativo

En el 2017 la Comisión Corporativa de Voluntariado, diseño y cumplió a cabalidad, un Plan de Acción para ir integrando a todos los colaboradores a la nueva manera de gestionar el Voluntariado en Gas Natural Fenosa. Entre las acciones ejecutadas podemos mencionar:

- Donación de planos completos para un Laboratorio de Inseminación Artificial a Instituto Profesional y Tecnico de Capira.
- Donaciones de Juguetes y alimentos a niños (as) de escasos recursos económicos.
- Limpieza de playa.
- Ayuda a la Biodiversidad (proceso de vida de Neonatos de las Tortugas).
- Siembra de plantones.

Para el 2018, se continuara con estas actividades, procurando la mayor participación voluntaria de los colaboradores.

Employer Branding en Panamá

Proceso que tiene como objetivo, 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 (grupos de interés).

Entre los colectivos claves que hemos trabajado, tenemos (el mercado, los empleados, las empresas reclutadoras y las entidades educativas).

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 Multinacional, con retos propuestos Innovadores, el buen Ambiente de Trabajo y el Compromiso Social que se practica).

Entre las actividades que se han realizado están:

- Se patrocino la Semana de la Ingeniería Eléctrica en la Universidad Tecnológica de Panamá.

- Se realizo un Seminario Taller para mandos intermedios y colaboradores con potencial.
- Se sembraron más de 1,000 plantones de árboles frutales y maderables en zonas protegidas.
- Se entrego el aporte de los planos completos para la construcción de un Laboratorio de Inseminación Artificial al Instituto Profesional y Técnico de Capira.
- Se participo en la limpieza de (1) playa.
- Se participo en tareas que benefician la cría de Tortugas.
- Se colectaron y distribuyeron juguetes y alimentos, beneficiándose (350) niños aproximadamente.
- Se entregaron (3) becas de estudio, adicionales a estudiantes sobresalientes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica de la Universidad Tecnológica de Panamá, sumando un total de (6) estudiantes becados.
- También se entregaron (3) becas a estudiantes de la Universidad de Panamá que realizan carreras en Medioambiente, Administración e Ing. Electrónica.
- Se realizaron actividades deportivas y sociales entre los colaboradores.

Para el 2018, 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.

3. Desarrollo Humano y Social

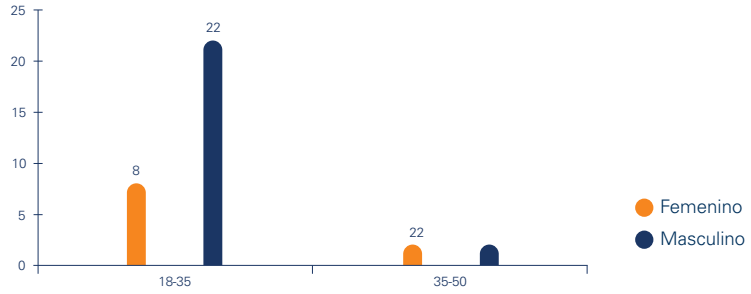
Calidad en el empleo y movilidad interna

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

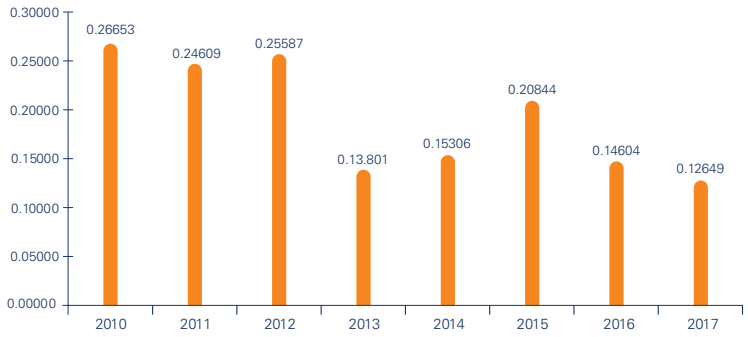
Los empleados tienen a disposición, las Movilidades Internas que permiten conciliar la oferta de empleo interno y sus demandas, pudiendo optar a las posiciones vacantes. En este sentido, durante 2017 se reportaron 38 movilidades internas, con un 100% de satisfacción.

Ese año, además, se gestionaron treinta y cuatro (34) nombramientos, diecinueve (19) bajas por diferentes motivos, se inicio la gestión de las certificaciones de trabajo, a través de la herramienta de Portal de Autoservicio, cuatrocientas once (411) acciones de vacaciones se emitieron. Adicionalmente se aplicaron pago de bonificación navideña a todos los trabajadores.

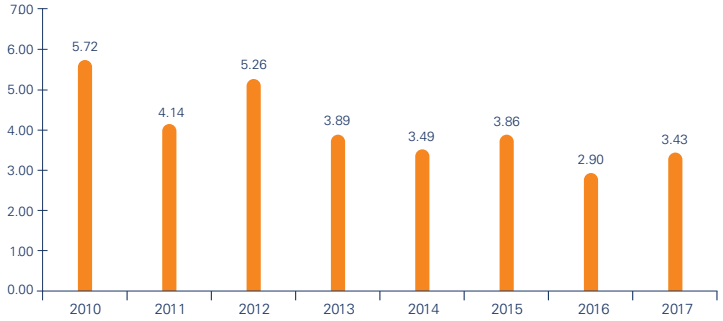
Gráfica No. 3:
Nuevas Contrataciones por género y rango de edades
La mayoría de las contrataciones es de jóvenes y están en el rango de edad de 18 a 35 años y del sexo masculino.



Gráfica No. 4:
Rotación total media
La rotación media del 2017 fue de 0,12649 en general nuestro índice de rotación ha disminuido, con respecto al año 2016.



Gráfica No. 5:
Rotación Voluntaria
La rotación voluntaria del 2016 fue menor que la del 2017, incrementándose en un 15%.



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 ido aumentando. En 1998, la presencia femenina en la plantilla de la organización era del 25%, para el 2017, fue del 34%.

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.

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 cuatro (4) Convenciones Colectivas pactadas con los colaboradores y que siempre buscan ofrecer mejoras y mayores beneficios a los colaboradores y sus familiares.

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 quince (15) colaboradores durante el año 2017.
- 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 2017 trece (13) colaboradores fueron beneficiados para la obtención de sus títulos universitarios o de grado superior.
- Becas para los hijos de los trabajadores: en 2017, se adjudicaron trece (13) becas a los hijos de los trabajadores a nivel básico, media, universitaria en EDEMET S.A. y en EDECHI se adjudicaron ocho (8) becas. La Empresa también ofreció doce (12) becas para los excluidos de convenio.
- Becas para trabajadores: durante el año 2017, dos (2) trabajadores fueron beneficios con becas para la culminación de estudios superiores.
- Premios de asistencia perfecta y buena: treinta y tres (33) colaboradores en la empresa EDECHI y ochenta y siete (87) de la empresa EDEMET fueron beneficiados con estos reconocimientos durante el año.
- Gastos por alumbramiento y por mortuoria: la empresa benefició a diecinueve (19) 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 en 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 2017, se desarrollaron actividades como:

Actividades sociales:

se conmemoró el día de la madre y del padre, el 18° 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:

Durante todo el año 2017, se realizaron (2) encuentros deportivos en la ciudad de Chitré (Encuentro de

Bola Suave y otro de Fulbito).

Gas Natural Fenosa preocupada por la Salud de sus colaboradores desarrolló durante el año 2017, 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 cincuenta y cuatro (54) trabajadores.

Programa de Formación para Liderar (hijos)

En el 2017 se cumplió y participo en una edición más de este Programa Formación para Liderar y al que se escogieron (2) representantes de Panamá, el mismo, está 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 nueve (9) días con hijos de colaboradores de otros países donde la compañía tiene presencia.

Con este tipo de programas, Gas Natural Fenosa reitera su compromiso de fortalecer y fomentar la educación de nuestros jóvenes, en pro de una mejor calidad de vida para ellos y sus familiares, además de contribuir en la formación de los futuros profesionales que tienen el gran reto de liderar el crecimiento y progreso de Panamá.

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 realizan empresas reconocidas, 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.

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 cuentan con organizaciones sindicales: EDEMET y EDECHI. Estas sociedades, las dos mayoritarias del Grupo en Panamá, mantiene canales de comunicación permanentes con la representación sindical y los agentes sociales como parte activa de sus políticas corporativas.

Gas Natural Fenosa, a lo largo de su presencia en Panamá, se ha caracterizado por mantener un clima de respeto y armonía con las organizaciones sociales, lo cual ha permitido la suscripción de cuatro (4) convenios colectivos, todos con beneficios atractivos para los colaboradores.

Reconocimiento "Yo Si Cumplo"

El día 19 de octubre de 2017, se realizo la firma de las acta de reconocimiento de programa " Yo si Cumplo" para Edemet, S.A. y Edechi, S.A. en la sala de juntas en el edificio 812 Albrook. Este acto fue precedido por el Lic. Luis Ernesto Carles, ministro de Trabajo y Desarrollo Laboral y una comitiva de su equipo, además del Ing. Ricardo Barranco, el Ing. Jose Luis Lloret, Lic. Raymundo Alvarez, directores y Gerentes de las diversas unidades y los secretarios generales de los sindicatos de la empresa.

El Programa Yo Si Cumplo, es una distinción que hace el Gobierno de Panamá, a través del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, a las empresas que cumplen con todas las regulaciones laborales y que propician un ambiente armónico entre Empleadores y Trabajadores. En el 2014 Gas Natural Fenosa, a través de las empresas Edemet - Edechi, fuimos acreditados con la certificación Yo Si Cumplo, luego de una exhaustiva revisión laboral por parte del Ministerio de Trabajo, y desde entonces hemos cumplido con las auditorias, las cual nos ha permitió renovar la misma de forma consecutiva, años tras año.

Salud integral

En materia de Salud integral, dentro del programa de atención Médico Preventivo se realizaron (299) exámenes repartidos en:

Tipo	Nº
De Ingreso	53
Periódico	200
Periódico obligatorio	46

En atenciones médicas asistenciales y estudios se atendieron (404) colaboradores de la manera siguiente:

Control de Peso y Tensión	270
Electro - cardiograma	55
Audiometrías	79

En lo que respecta a Campaña de vacunación se aplicaron (238) vacunas:

Influenza	113
Hepatitis	5
Tétanos	36
Otras vacunas	84

Se atendieron (438) consultas tanto programadas, como no programadas incluyendo urgencias y controles. Este desarrollo de actividades, sirve de base a las acciones planificadas para el 2018.

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, Acción Social, Medio Ambiente, y la Cultura.

Durante el 2017 se llevaron a cabo diferentes patrocinios dirigidos al entorno empresarial y energético tales como Foros de energía y Foros eléctricos. Entre los patrocinios más destacados podemos mencionar, El foro del Mercado eléctrico: "Garantizando el suministro de energía y su eficiencia", organizado por el periódico El Financiero y El 9no Simposio Internacional de Energía, Energía para el Futuro, "Una Visión a las redes inteligentes", organizado por el Sindicato de Industriales de Panamá (SIP) con el respaldo del Ministerio de Ambiente y la Secretaria Nacional de Energía, donde tuvimos participación en el panel de Aspectos Legales, Políticas y Reglamentaciones, Retos de Panamá para convertirse en "Ciudad Inteligente" con objetivo del intercambio de ideas que ayuden a analizar la ejecución y limitaciones de desarrollo de nuevos proyectos, lograr un consenso, definir las opciones del Mercado energético y por último, desarrollar un impacto social a través de los medios de comunicación.

También destacamos el patrocinio realizado en la celebración del 66° Aniversario de fundación de la Cámara de Comercio de Chiriquí dentro del marco de la Rueda de Negocios, que reunió a más de 100 empresarios nacionales e internacionales para promover, apoyar e impulsar el comercio local e internacional.

En el marco de la celebración del aniversario de la empresa, patrocinamos una vez más la entrega de más de 1,000 banderitas Panameñas, iniciativa realizada en alianza con Radio Panamá, con el objetivo de hacer alusión a nuestra patria.

En temas de Responsabilidad Social, destacamos nuestra participación en la semana de la RSE, organizada con la finalidad de compartir las tendencias internacionales en RSE más importantes y los retos que enfrenta Panamá en esta materia, establecer un espacio de diálogo multisectorial, donde se dimensione el rol del sector privado en el desarrollo sostenible del país.

9no. Simposio de Energía

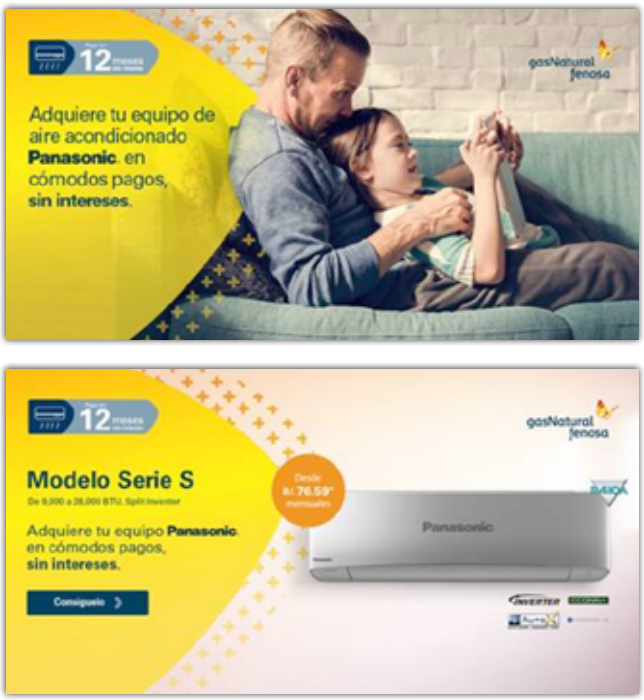
66° Aniversario de fundación de la Cámara de Comercio de Chiriquí

Entrega de banderas panameñas

Campañas:

Entre las campañas de Comunicación que se realizaron a lo interno y externo de la empresa está Gas Natural Fenosa Servicios, donde contamos la historia de éxito lograda con nuestro cliente el Hotel Double Tree by Hilton, gracias a la implantación de su sistema de ahorro energético por climatización realizado por la unidad de Soluciones Energéticas. Por otro lado se implementó otra campaña de captación y ventas para la unidad de Productos liberalizados, Residencial y PYMES donde se involucró un fuerte call to action en temporadas claves del año 2017.

A través de nuestras Redes Sociales, Web y la Naturalnet, una de nuestras valiosas herramientas de comunicación interna, se reforzó los mensajes que se transmitieron a los colaboradores con un concepto integral, enfocándolos al posicionamiento, venta y recomendación de la empresa.



Campaña de captación de ventas Redes Sociales

Campaña de captación de ventas internas

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.

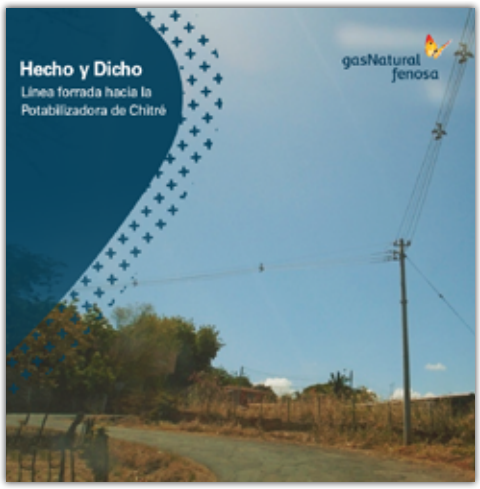
La Campaña de ahorro y eficiencia energética se basa en cápsulas semanales en redes sociales que apuestan por el beneficio que se obtiene a través de la unión de esfuerzos individuales. Cambiar pequeños hábitos de consumo de la sociedad conlleva grandes ventajas: reducimos la contaminación, consumimos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

Campaña Eficiencia Energética

"Nos gusta cambiar para mejorar" es uno de los principios más importantes de Customer Experience que 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 reforzando la comunicación de los métodos de pagos más sencillos y accesibles para nuestros clientes como el pago por cajeros automáticos y punto pago.

Campaña digital de Servicio Al Cliente

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 mostrar 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.



Hecho por Ti – Proyectos

Proyectos

Embajadores Panamá

Es un proyecto integrado en el programa de Customer eXperience respaldado por la alta dirección, dirigido al colectivo de empleados. Su objetivo es generar un cambio cultural para que todas las personas del Grupo nos convirtamos en promotores activos de la compañía. El proyecto de Embajadores es transversal para todos los empleados sin diferencias por Direcciones o categorías. Todos los que trabajan en el Grupo Gas Natural Fenosa participan en igualdad de condiciones.

Durante el 2017, se trabajó en base a 5 redes de trabajo conformadas por 16 embajadores para definir las iniciativas y actividades para promover el cambio y vencer las barreras con los objetivos claros de:

- **Cambio cultural**, afianzar la política de poner al cliente en el centro de todas nuestras actuaciones.
- **Orgullo de pertenencia**, con el objetivo de retener talento en la compañía.
- **Función de "portavoz"**, tanto frente a crisis puntuales como en contextos de críticas a la compañía.
- **Input de mejora continua**, porque el empleado está receptivo a los comentarios de su entorno y a su propia experiencia como cliente.

Inmersiones – Poder Actitud

Como resultado de la primera fase se obtuvo lo siguiente:

- Se estableció la estructura del Programa Embajadores para FI, FII y FIII.
- Se definieron los KPI, como medición y seguimiento.
- Inicio al desarrollo de las iniciativas planteadas.
- Se coordinaron las redes para realizar un plan de trabajo con acciones pertinentes por red.
- Se estableció un cronograma de trabajo para dar inicio al plan piloto de actividades.
- Se definió un universo limitado de 40 nuevos embajadores bajo estrictos criterios de selección para implementar el plan piloto.

Lanzamiento Fase II – Programa Embajadores

Se creó una marca paraguas denominada "Súper Actitud GNF" para llevar el proyecto de Embajadores a un proyecto más personalizado, de compromiso individual con impacto organizacional que a través del entretenimiento captará la atención de los colaboradores para enseñarles a partir de las emociones

SÚPER ACTITUD

Yo soy Súper Actitud

Presento las acciones
y te cuentos historias

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 además imparte charlas a universidades, escuelas y gremios empresariales.

Feria de la Chorrera, Feria de David

Encuentro Funcional Centroamérica y el Caribe

Se realiza cada año reuniendo a representantes de varios países donde la compañía tiene presencia, para intercambiar experiencias e ideas que contribuyan a la consolidación de la compañía en los mercados donde desarrolla sus operaciones. Este espacio es propicio para profundizar en los temas y proyectos corporativos, explicados por la alta dirección de América Latina.

Acciones Comunicación Interna

Hablando de la Compañía

"Hablando de la Compañía", es un 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. En esta ocasión, se consideraron temas de actualidad, tales la visión estratégica 2016-2020, inversión 2017, resultados globales y de Panamá, nuestros recientes Hecho y Dicho, el crecimiento proyectado de Negocios No Regulados, Proyectos de transformación y mejora continua así como también los Proyectos Transversales de Seguridad y Salud y Customer Experience 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 2017 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.

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 GAS NATURAL FENOSA mantiene la concesión de distribución y comercialización de energía por 15 años más en las provincias de Bocas del Toro, Chiriquí, Veraguas, Herrera, Los Santos, Coclé y Parte de la Provincia de Panamá, así como las comarcas. 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 2017, 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 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 2017 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 un 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.

Cabe destacar el apoyo constante brindado a las empresas Gas Natural Fenosa Engineering, S.A, Distribuidora Eléctrica del Caribe, S.A., Gas Natural Fenosa Servicios Panamá, S.A. y Generación Eléctrica del Caribe, S.a.. en lo referente a las actuaciones societarias y jurídicas, con lo cual se ha contribuido a la concreción de los intereses y necesidades del Grupo.

Fianzas y avales

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.

Dividendos

Según lo acordado en reunión de las Juntas Directivas de 26 de septiembre de 2017 al tenor de lo dispuesto en los Estatutos de EDEMET y EDECHI se aprobó diferir al primer semestre del año 2018 la decisión del pago de Dividendos correspondiente al año 2016 para que sea analizada por la Junta Directiva, con el objeto de eliminar presión a las necesidades de caja y por consiguiente la deuda y armonizar en el tiempo las necesidades de efectivo de los negocios, decisión que estará sujeta a que las condiciones del negocio y el flujo de caja lo permitan.

De otra parte la Junta Directiva de ESEPSA aprobó, la propuesta de distribución de dividendos de un 70% de la utilidad para el ejercicio del año 2016, distribución que debe efectuarse durante el primer semestre del año 2018. El monto neto y bruto por acción es el siguiente:

Dividendo Bruto por Acción	0,0452094
Dividendo Neto por Acción	0,0406961

Junta Directiva:

Durante el ejercicio 2017 se efectuaron cuatro 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.

Las Juntas Directivas están compuestas de la siguiente forma:

En EDEMET y EDECHI

Junta Directiva

Nombre	Cargo
Juan Raul Humbert	Director por la República de Panamá
Mario Rojas	Director por la República de Panamá
Carlos Miravent	Director por Gas Natural Fenosa
Sergio Aranda M.	Director por Gas Natural Fenosa
Pedro Ruiz Lechuga	Director por Gas Natural Fenosa

Dignatarios

Nombre	Cargo
Ricardo Barranco Pérez	Presidente
Sergio Aranda M.	Vicepresidente
Diego Grimaldos	Tesorero
Cinthya Camargo	Secretaria

En ESEPSA

Junta Directiva

Nombre	Cargo
Francisco A. Bustío G.	Director por GLOBAL POWER GE.
Miguel Morato Pilas	Director por GLOBAL POWER GE.
María Eugenia Fort	Director por GLOBAL POWER GE.
Rafael Stanziola	Director por la República de Panamá
Virgilio E. Sosa Vallarino	Director por la República de Panamá

Dignatarios

Nombre	Cargo
Ricardo Barranco Pérez	Presidente
María Eugenia Fort	Vicepresidente
Diego Grimaldos	Tesorero
Mark Edward 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

Implementación y actualización de Sistemas de Gestión

Durante el 2017 se lleva a cabo la implantación de las siguientes aplicaciones:

Oficinas Virtuales

(Desarrollo de Apps y robustecimiento plataforma)

Alcance:

1. Adaptación de la Oficina Virtual actual para utilizar la nueva replica de datos vía Servicios (24x7).

2. Oficina Virtual Móvil (App) utilizando la nueva replica de datos vía servicios (24x7).

3. Replica de datos del Back-office a una Base de Datos intermedia para asegurar la alta disponibilidad del servicio (24x7).

Beneficios:

1. Económica: Consecuencia de derivar clientes de canales asistidos a auto gestionados y aumentar la disponibilidad de los mismos a 24x7.

2. Atención al cliente: Por aumentar el mix de canales a disposición de los clientes.

3. Marketing/Imagen: Por reflejar una imagen de modernidad y accesibilidad ante los clientes.

4. Regulatorios: Por estar retribuidas las inversiones en los países desde el ámbito regulatorio.

Objetivos:

1. Construir una plataforma de réplica de datos vía golden gate / Adabas Event replicator / ODI.

2. Adaptar la OC a esta nueva plataforma con datos Near Real Time.

3. Desarrollar una APP de acceso a la OC para dispositivos IOS y ANDROID.

4. Implantar tanto la plataforma de réplica, como la nueva OV 24x7 y la APP para el país en un solo hito.

LATAM 2.0 Renovación Sistemas Comerciales Panamá

Objetivos del proyecto:

1. Realizar la actualización de la plataforma que soporta el Sistema de Gestión Comercial (SGC) a nivel Cliente-Servidor, específicamente a nivel de versión de Sistema Operativo y de versión de Base de Datos (Renovación Tecnológica).

2. Mejorar el rendimiento de los sistemas separando el entono de Base de datos de la capa de datos de las funciones de negocio en entorno UNIX.

3. Implementar en todas las capas del sistema en alta disponibilidad (ORACLE RAC)

Los aplicativos que formaran parte de este proceso son:

- Sistema de Gestión Comercial (SGC)/.
- Base de Datos de Gestión (BDG).
- Módulo de Informes de Gestión (MIG).
- Aplicación Local de Cobros (ALC).
- Aplicación Local de Lectura (ALL).
- Proceso actualizador de medición prepagada EPS (Centinela).

Indicadores de negocio (Informes de Negocio Distribución y SAC)

Este proyecto busca implantar un modelo de información y seguimiento operativo para la unidad de Gestión de Red de Electricidad en Panamá, con el que se pueda tener de manera eficiente, rápida y oportuna toda la información de los indicadores tanto del CMO como de seguimiento detallado a nivel operativo y sectorial.

Objetivos:

1. Mejorar la oportunidad de la información, acortando la frecuencia de emisión, permitiendo así, la toma de decisiones a tiempo a favor de la reducción de pérdidas de energía.

2. Sustitución del tiempo dedicado para extracción y tratamiento de la información por tiempo de análisis de información por parte del personal, el cual podrá ser intervenido en la búsqueda de nuevos clientes fraudulentos, mejoras a las campañas de recuperación de energía y a los procedimientos asociados.

3. Integrar la información que utiliza el área en una base de datos, evitando así la redundancia de la información y mejorando el rendimiento de los equipos del personal.

Simulador de tarifas LatAm

Disponer de una plataforma que permita monitorizar modelos de proyección

tarifaria, de manera que permitan simular riesgos en las revisiones tarifarias

Los objetivos principales del proyecto son:

1. Automatizar el proceso de carga de información, disminuyendo la intervención manual a lo esencial.

2. Contar con una herramienta de monitoreo permanente de la performance regulatoria del período tarifario en curso.

3. Contar con Modelos de Proyección que permitan simular los riesgos latentes para el próximo período tarifario para tomar a tiempo medidas de mitigación

4. Generar una plataforma de trabajo común entre la Corporación y los países, que mejore el trabajo colaborativo y la coordinación de tareas.

Ciberseguridad Protección de los Activos de Información. Diagnóstico Seguridad ISO 27002

La norma ISO 27002 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos durante el desarrollo, implementación y mejoramiento de la eficacia de un Sistema de Gestión de Seguridad de Información. El análisis permite conocer la brecha existente entre las políticas, procesos, procedimientos, buenas prácticas existentes en Gas Natural Fenosa Panamá frente a los requerimientos de control de la norma.

Objetivos específicos de este análisis y pruebas de intrusión:

1. Definir un enfoque de evaluación del riesgo

2. Identificar los riesgos de los principales procesos de negocio.

3. Analizar y establecer el impacto en los procesos de negocio basado en los riesgos detectados.

4. Documentar la responsabilidades y roles de cada dueño de proceso de negocio.

5. Determinar las debilidades existentes en la infraestructura y dispositivos de la red interna.

6. Presentar una visión del riesgo existente, desde la perspectiva de un atacante interno.

7. Determinar las vulnerabilidades existentes en la red externa.

8. Evaluar el nivel de riesgo de seguridad.

9. Intentar explotar dichas vulnerabilidades para ganar acceso a los sistemas o información del negocio.

10. Proponer plan de acción, para las mitigaciones de esos riesgos.

Ciberseguridad QuickWins en Gestión de Identidades. Diagnóstico Seguridad.

A partir del día 4 de mayo del 2017, se aplicó nueva Política de contraseñas enmarcada dentro de las medidas de mejora de seguridad de la información que se están realizando en el Plan de CiberSecurity Corporativa. Con esta política, se le concede a cada persona que pueda gestionar de forma autónoma el cambio o restauración de las contraseñas de su usuario con acceso a los sistemas de negocio y corporativos. La aplicación de esta política de contraseña ha sido implementada para el acceso a la Red Corporativa y a los sistemas corporativos, quedando pendiente su aplicación a los sistemas locales de país.

El objetivo es mostrar una visión preliminar para el levantamiento de los requerimientos de realizar un grupo de actuaciones correctoras en los sistemas locales para homogeneizar el proceso de identificación, facilitar el autoservicio de contraseñas y la gestión de los colectivos internos y externos.

Renovación tecnológica y Upgrade PrimeRead

Descripción: Con el proyecto se busca aporta renovación tecnología al aplicativo Prime Read, realizando un upgrade de la versión 8.0 a la versión 10.0. Se incorporan nuevas funcionalidades que permitirá la automatización de procesos y generación nuevos informes.

Objetivo: Este sistema actualizado debe ser capaz de:

1. Llamar de forma remota a todos los medidores instalados en campo y guardar de forma acumulativa cada cuarto de hora del consumo carga del cliente donde está instalado el medidor en campo.

2. Descargar la información en el software y que sea exportable a Excel para poder analizarla de una manera más rápida.

3. Una herramienta que haga balance energético de los medidores por grupos asociados de forma modificable para poder tener una opción variable.

4. Que muestre estadísticas y cuadros de alarmas que provienen de los medidores tele medidos cuando el mismo presente un problema de señal de voltaje o de corriente.

Bases Metodológicas (SBMO)

Descripción: Proyecto para incorporar los nuevos indicadores que deberán ser reportados a la Autoridad de los Servicios Públicos, según lo indicado en resoluciones de mayo de 2016.

Objetivo: Incorporar las mejoras necesarias para atender a los cambios solicitados para las bases metodológicas, según los anexos de las Normas de Calidad siguientes:

- NC 6000 BASE METODOLÓGICA PARA EL CONTROL DEL ALUMBRADO PÚBLICO PARA CALLES, AVENIDAS Y OTROS DE USO PÚBLICO/
- NC 5999 BASE METODOLOGICA PARA EL CONTROL DE LA MEDICIÓN
- NC 6002 BASE METODOLOGICA PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL
- NC 6003 BASE METODOLOGICA PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES)
- NC 6001 Anexo D PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO TECNICO - NIVEL DE TENSION Y PERTURBACIONES
- NC 6001 Anexo C PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO TECNICO – CONFIABILIDAD

Normas de Calidad Sector Eléctrico Panameño Fase III (porción 2017)

Desarrollo de las nuevas funcionalidades indicadas en las Normas de Calidad que rigen en el periodo, de acuerdo a las resoluciones emitidas por la Autoridad de los Servicios Públicos (ASEP), a saber:

- 5999-Normas de Medición Aplicables a los Clientes Regulados
- 6000-Normas de Alumbrado Público para Calles, Avenidas, y Otros de Uso Público.
- 6003-Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en Genera.

Incluye todas las modificaciones y ajustes para atender a los requerimientos que se derivan de los contenidos de las Normas de Calidad en los siguientes sistemas de gestión:

- Sistema de Gestión Comercial (Open SGC)
- Terminales Portátiles de Ordenes de Servicio (TPO).
- Sistema de Gestión de Incidencias (Open SGI)
- Sistema de Gestión de Trabajo (Open SGT).
- Sistema de Bases Metodológicas (SBM).
- Sistema de Control Luminarias (SCLU)

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, entre otros.

Sistema Regulatorio Uniforme de Cuentas FASE III (SRUC)

Implementar mejora tecnológica sobre un proceso existente en el sistema actual (SRUC) que permita integrar información de diseño de obra procesada en la Herramienta de Diseño (HDUF) sobre los formularios existentes de carga de elementos nuevos de BDI, para automatizar la mayor cantidad de información y evitar la carga errónea de datos en BDI.

Por otro lado, el hecho de que las unidades constructivas (UUCC) típicas del manual de estructuras del sistema, utilizadas para valorar el costo de cada elemento de la obra cargado en BDI, reflejen adecuadamente las UUCC reales del Sistema de Gestión de Trabajo (SGT).

Adaptaciones regulatorias para dar cumplimiento a lo dispuesto por la ASEP, Resolución AN No. 6133 del 6 de mayo del 2013, Anexo A, Manual Regulatorio.

Telecomunicaciones

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 45% de los Interruptores de Media Tensión (ITC´s) y Centros de Reflexión (CR´s) a Fibra Óptica (FO).

Elementos	Total	Medio de Comunicación			
		FO	Radio	GPRS	VSAT
SSEE	97	80	0	17	3
ITC	380	114	0	266	0
CR	44	30	0	14	0

Compras, Prevención y Servicios Generales

Compras, logistica y calidad de proveedores:

Compras

El plan de compras ejecutado para el año 2017 incluyó adjudicaciones por un importe total de B/.197.343.091 reflejando un ahorro en las negociaciones realizadas por un monto de B/.2.946.677 que equivale a un 1,47% del volumen gestionado; superando el objetivo estimado para este período. Dentro de los concursos más relevantes podemos mencionar:

- Armarios Subestación Eléctrica Bellavista
- Celdas WIB 52 Kv Doble Barra Subestación Isla Colon
- Construcción de Línea MT El Coco – Penonomé.
- Luminarias de Sodio GNF.
- Mantenimiento Integrales en Edificios.
- Materiales para la construcción de Líneas.
- Montaje Electromecánico Subestación El Torno.
- Nuevo Circuito Subterráneo del Metro de Panamá.
- Obra Civil - Adecuaciones Instalaciones Almacén Rio Hato Etapa I.
- Obra Civil - Mejora del centro educativo Nuevo Chorrillo.
- Obra Civil - Subestación Bella Vista.
- Obra Civil - Subestación La Chorrera.
- Obra Civil- Montaje de Compuertas
- Obra Civil y Montaje Electromecánico - Bancos de Condensadores (Santiago, La Arena, Pocrí).
- Remodelación De La Oficina EDEMET El Torno.
- Servicio de Atención al Cliente CAC.
- Servicio de Mensajería Interna y Externa.
- Servicio de Operación Logística y Transporte de Panamá (Almacén).
- Servicio Integral de Despacho Eléctrico.
- Soterrado David – Santiago.
- Transformadores Potencia Subestación Isla Colon-Changuinola.

Pedidos y contratos

Se implanta la primera fase del proyecto de creación de contratos a través de la herramienta BRAVO, la cual tiene como ventajas los siguientes puntos:

- Interacción de todos los agentes que intervienen en el proceso en el mismo sistema (Comprador-GPyC-Servicios Jurídicos-Unidad de Negocio-Proveedor).
- Continuidad del proceso de compra en un mismo sistema: RFI - Estrategias -Negociación (RFQ, Subastas) - Creación del Contrato
- Aprobaciones automáticas con trazabilidad de los cambios realizados.
- Asociación de las Subfamilias al contrato
- Visibilidad del contrato por la Unidad de Negocio a través del sistema
- Funcionalidad disponible de para todas las filiales, lo que permitiría la homogeneización del proceso de creación de contratos.
- Posibilidad de generación automática de Informes y envío a través de suscripciones
- Posibilidad de implantar firma electrónica.

En noviembre se retomó la segunda fase del proyecto de calificación de proveedores mediante reuniones de seguimiento semanales para revisar

la información existente de los proveedores

tanto en BRAVO como SAP. Se definen las fechas de las pruebas y formaciones para los compradores y personal de GPyC para enero y marzo 2018.

Logística

Se inicia nuevo contrato de Operación Logística para Edemet-Edechi en el cual se incluyen nuevos aspectos como acuerdos de niveles de servicio, auto recuentos, lay out por tipo de material, entre otros.

Se realizó Inventario total de los almacenes Edemet-Edechi. A partir de dicho inventario se establecen diariamente auto recuentos por parte del Operador Logístico donde se abarcan el 100% de los materiales cada 4 meses para mantener controladas las existencias.

Se desarrollaron Inventarios en todas las contratas de Desarrollo en las zonas Interior, Oeste y Panamá, en donde además de contar los materiales en las ubicaciones físicas de la contrata, se realizaron conteos y auditorías de las obras abiertas en campo a través de la contrata APPLUS, a fin de validar los materiales instalados obras.

Como parte del alcance de la auditoría de Sistemas Integrados de Gestión por parte de AENOR, se incluyó la visita a las instalaciones de los almacenes propios de Edemet-Edechi en Rio Hato.

Calidad de Proveedores:

Dentro de las actividades y logros desarrollados durante este año podemos destacar:

- Se mantuvo el cumplimento continuo en 10 meses mayor al 99,9% de proveedores homologados.
- Se cumplió con la generación de los reportes de seguimiento a la gestión de calidad de proveedores que incluían la siguiente información: registro homologaciones, resumen proveedores auditados, Audit. Insp. material compra LOCAL, resumen detalles compra LOCAL ,Registro NC y AD prov. (homologables)
- Se completó la medición del desempeño anual sobre los proveedores de servicios de subfamilias de riesgo alto.
- Se creó el comité de de Calidad de Proveedores donde se realizan reuniones mensuales o bimensuales para tratar temas significativos, principalmente relacionados con el aprovisionamiento de materiales. El objetivo es tratar asuntos de incidencias de proveedores/materiales, acciones de desarrollo y normalización (elaboración o revisión de especificaciones). Los componentes de dicho Comité son la unidad de CAP + Compras + Logística + Negocio (Oficina Técnica o normalización).
- En cuanto a homologaciones, se realizaron 22 evaluaciones documentales y 14 auditorías para proveedores de servicios. Para proveedores de productos, se realizaron 3 evaluaciones documentales y 2 auditorías.
- Se deshomologó dos empresa, uno por no cumplir con los requisitos de calidad y medio ambiente y otro por no contar con un buen soporte técnico en los materiales suministrados.

Prevencion, medio ambiente y aseguramiento de la calidad

Gestión de La Prevención de Riesgos y Salud Laboral

Se realizaron reuniones Nivel 1 con las Empresas Colaboradoras (EECC) de Gas Natural Fenosa Panamá, a través de las cuales se explicaron los avances en la accidentabilidad, el Plan de Seguridad Panamá, algunos estándares relevantes, evaluación del desempeño en Seguridad y Salud de las EECC y próximas acciones a ejecutarse.

Se realizaron diversas actuaciones de preparación y actuación ante emergencias como simulacros, actualizaciones de planes de autoprotección, formaciones a las brigadas de emergencia y primeros auxilios. Se ejecutaron un total de nueve (9) simulacros en las instalaciones de las distintas Zonas Operativas de la empresa, como Oeste e Interior en los edificios de El Torno y la Gerencia Chitré; en las centrales hidroeléctricas Dolega, La Yeguada; en la Subestación Juan Demóstenes Arosemena y en la Subestación de Ocú, entre otras. 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.

Simulacro de derrame en la Subestación La Arena, Chitré

Conato de Incendio. Central de Dolega

Brigadista atendiendo el conato de incendio en CH Dolega.

Se ejecutaron durante el 2017, 708 inspecciones documentadas, dirigida a los contratistas, con el fin de determinar la conformidad con los estándares de de seguridad y salud de GNF, a las procesos de de Mantenimiento de Media y Baja tensión, Nuevos Suministros, Operaciones Clientes y Generación. De los hallazgos o anomalías identificadas se realizaron acciones de mejora en materia de prevención dirigidas comportamientos inseguros, equipos y herramientas, mejora en procedimientos, cumplimientos de competencias de personal de empresas colaboradoras, entre otras.

Se coordinó el proyecto de implementación de Controlar, que se ha convertido en una herramienta fundamental para el control de la documentación de las EECC. Se inició con un proyecto piloto para los procesos de Nuevos Suministros de Distribución Eléctrica (DE) y Operaciones de Generación y posteriormente, se incorporaron los procesos de Mantenimiento de Media y Baja Tensión de DE y Mantenimiento y Servicios Generales de Generación.

El Proyecto Compromiso con la Seguridad y la Salud de GNF, se ha transformado en el Plan de Seguridad Panamá, y forma parte del ADN de nuestra operativa, cumpliendo con el primer principio No hay nada más Importante que la Seguridad y Salud. Este plan mantiene el propósito de CERO ACCIDENTE en las actividades operativas, y tiene como objetivos específicos los siguientes:

- Seguir mejorando la cultura en seguridad tanto en empleados propios como contratistas.
- Identificar posibles áreas de mejora en los principales procesos operativos.
- Mejorar los resultados de siniestralidad actuales.
- Implementar mejores prácticas que han dado buenos resultados en otros negocios.

Dentro de las acciones del Plan de Seguridad, se elaboró un Plan de Formación detallado a través del cual se fortalecieron las capacidades de los colaboradores de Gas Natural Fenosa Panamá y personal contratista, a través de formaciones y sensibilizaciones, las cuales constituyen uno de los pilares de la gestión y un aspecto fundamental en materia de Prevención y Salud, por lo cual se dictaron más de noventa (90) formaciones de seguridad y salud, entre los temas más sobresalientes podemos citar: Trabajo en Altura, Poda y Tala, Inspecciones Documentadas, Liderazgo en Seguridad y Salud, Investigación y Análisis de Accidente, Identificación de Riesgos, Uso de Equipo de Protección Personal, Curso Básico de Primeros Auxilios, Uso de Extintores, Planes de Emergencia, Trabajos en Espacios Confinados, entre otros.

También como parte de las acciones de dicho Plan se crearon Redes de Trabajo en las cuales participaron nuestras EECC. Las redes creadas fueron: Red de Formación, Red de Activos, Red de Accidentes e Incidentes, Red de OPS e IDS, Red de Estándares de Seguridad y Salud. Entre las acciones relevantes realizadas por las redes podemos mencionar:

- Mejora en la información registrada en el Prosafety.
- Se fortaleció la coordinación con las EECC.
- Elaboración de Lecciones aprendidas de los accidentes
- Revisión de Normas y Procedimientos Técnicos y de Seguridad.
- Formaciones sobre estándares seleccionados.
- Elaboración de guías para el seguimiento al cumplimiento en campo de los estándares.
- Implantación de herramienta informática Módulo de Gestión de Activos (MGA) que ayudará a las gestiones de mantenimiento MT/BT.
- Implantación de herramienta informática Herramienta de Activos en Explotación (HAE) que ayudará a las gestiones de Alta Tensión.
- Organización de los objetivos por persona de las OPS e IDS.
- Análisis de las IDS por EECC determinando los principales anomalías identificadas y las tendencias.

- Campaña de Tolerancia Cero a las actos inseguros relacionados con los EPIS.
- Ejecución de OPS con Homólogos de EECC para desarrollar el liderazgos en S&S.
- Formación de IDS y OPS a personal propio y EECC.

Se continúa con la realización de los Comités de Seguridad y Salud y también se desarrollaron cursos de Liderazgo de Seguridad, dirigido a personal clave de la organización, en donde se formó sobre la aplicación de las Observaciones Preventivas de Seguridad (OPS). Se realizaron 840 OPS a EECC y se registraron los accidentes e incidentes en la herramienta Prosafety; también, se realizaron los Planes de Acción Personal (PAP), y se implementaron exitosamente otras normas como: Manipulación de Cargas, Trabajos en Tensión, Trabajos en Espacios Confinados, entre otras.

En materia de salud podemos señalar que se realizó en coordinación con la Caja de Seguro Social, una (1) Jornada de Salud, a través de la cual se ofreció servicios de vacunación y charlas de: Nutrición con toma del IMC, Enfermedades Crónico Degenerativas, Nutrición, Medicina Física.

La vacunación es un eje importante de los servicios de salud, por lo que en el 2017, se aplicaron doscientas treinta y ocho (238) vacunas tales como: Influenza, Neumococo, Sarampión, Rubeola, Tétanos y Difteria.

Se intensifico la realización de seguimiento a la salud de los colaboradores, a través de:

- Seguimiento a la salud auditiva del personal, realizándose, un total de cuarenta y cinco (45) audiometrías, a nivel nacional.
- Se realizaron 176 consultas médicas y se atendieron 15 urgencias.
- Se practicaron doscientos (245) reconocimientos médicos.

A la vez se realizaron diez (10) giras médicas a nivel nacional abarcando las zonas de Metro-Oeste, Interior y Chiriquí.

Gestión Ambiental

Gas Natural Fenosa Panamá, mantiene sus estándares ambientales a través del desarrollo de modelos enfocados en procesos productivos que consideren y obtengan el mínimo impacto ambiental, estos principios vienen enmarcados en nuestra Política de Responsabilidad Corporativa (PRC) con el fin de garantizar la administración y el uso racional de los recursos naturales.

Las acciones de la empresa están establecidas en el Sistema de Integrado de Gestión (SIG), 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).

El desempeño ambiental de la empresa, se evalúa 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; estos indicadores son registrados en el sistema ENABLON, en el cual se reportan los datos de cada indicador de forma anual y en base a los resultados se definen los Aspectos ambientales significativos y no significativos de nuestros procesos. Dependiendo de la significancia de los aspectos ambientales se establecen los objetivos ambientales anuales del Sistema Integrado de Gestión.

Gestión y Reducción de Residuos

En el 2017, se continúo con el programa de Gestión adecuada de los residuos sólidos, siendo este uno de los aspectos ambientales significativos dentro de los procesos de GNF Panamá, por lo cual para este periodo se alcanzo una reducción en cuanto al volumen de residuos sólidos no peligrosos gestionados.

Cambio Climático y Producción Más Limpia

Se desarrollaron varias actividades, para aportar a la reducción del Cambio Climático y Calentamiento Global, entre las que destacan las siguientes:

- Se ha reducido de manera sostenida el consumo energético de nuestras instalaciones, gracias a la implementación de grandes iniciativas enfocadas a la mejora de todos nuestros centros de trabajo. Entre las iniciativas adoptadas podemos mencionar:

  1. Cambio de luminarias fluorescentes en las instalaciones del edificio sede, hacia luminarias tipo LED.

  2. Cambio de baterías de ácido plomo por baterías selladas tipo gel; reemplazo de interruptores de aceite por interruptores de vacío.

  3. Mantenimiento de instalaciones de manejo de residuos.

  4. Reciclaje de desechos electrónicos y tubos fluorescentes.

Responsabilidad Social Ambiental

Gas Natural Fenosa Panamá sigue los lineamientos establecidos en el marco de la Política de Responsabilidad Corporativa, enfatizando los compromisos con la protección ambiental y comportamientos más amigables con el ambiente, desarrollando durante el 2017 las siguientes acciones:

- Siembra de 12096 plantones de árboles, en Parques Nacionales y en Escuelas distribuidos en toda nuestras Zonas de Concesión, entre las áreas más importantes reforestadas están: Área ecológica Weekso-Bocas del Toro, Reserva Forestal La Yeguada, Cerro Guacamaya, Coclé, Cerro Canajagua, Los Santos, tomas de agua en Caldera, Chiriquí, entre otras. Cabe resaltar que en las reforestaciones participan niños de las comunidades y voluntarios de Gas Natural Fenosa. Las áreas a reforestar son previamente coordinadas con las Autoridades Ambientales, Centros Educativos y comunidad, de esta manera se contribuye a minimizar el impacto ambiental por poda y tala en la red de distribución eléctrica.

- Se llevo a cabo el Proyecto Mi Escuela Limpia y Verde, cuyo objetivo principal es el desarrollo de estrategias para la sensibilización y educación ambiental en el consumo responsable y buenas prácticas ambientales, involucrando a la comunidad y personal propio.

- La empresa continúo en el 2017 con el programa de reciclaje en las instalaciones, reflejando una disminución en la generación de residuos sólidos no peligrosos en los diferentes centros de trabajo, entre los materiales que se reciclan están: papel blanco, cartón papel periódico, latas de aluminio, envases de plástico (PET), tintas y tóner.

Biodiversidad

A lo largo del 2017, se ha continuado con las actividades establecidas en el Convenio "Trilogía de especies en peligro de extinción en Panamá", firmado con el Instituto Smithsonian de Investigaciones Tropicales, es un proyecto de Investigación y Conservación de especies en peligro de extinción, desarrollado en la Provincia de Bocas del Toro, en el Área Protegida San San Pond Sack; entre las acciones más importantes realizadas en el 2017 están:

- Liberación de aproximadamente 100 tortuguitas.

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

- Patrullaje nocturno.

- También, desde un punto de vista de Salud Ambiental se están realizando pruebas a los huevos de tortuga con el fin de detectar metales pesados a los mismos y prevenir a la comunidad de los posibles efectos.

Igualmente se han llevado a cabo importantes acciones encaminadas a la conservación de la cobertura vegetal, entre las que podemos destacar están:

- Mantenimiento y conservación de 1.0 hectáreas, 1200 plantones, como seguimiento a la Alianza por el Millón de Hectáreas firmado entre Gas Natural Fenosa Panamá (GNF) en conjunto con ANCON, cuyo componente principal durante el 2017 fue la Conservación de bosques naturales, continuación con el mantenimiento de las parcelas de acuerdo al cronograma establecido, permitir la regeneración espontanea siempre y cuando no afecte los plantones sembrados. Esto ayudará a que se desarrolle una mayor biodiversidad en el área.

Aseguramiento de la Calidad

Se realizó la actualización del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de Gas Natural Fenosa Panamá, para hacerlo cónsono con las nuevas versiones de las normas ISO: ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Esta actualización consistió en la elaboración e implantación de documentos como el nuevo Manual del Sistema Integrado de Gestión, (también llamado Adenda), entre otros procedimientos de gestión. Con el fin de fortalecer las capacidades del personal propio y externo, se desarrollaron formaciones como: Interpretación de la norma ISO 9001:2015, Interpretación de la norma ISO 14001:2015, Gestión Documental (Controlar), entre otras.

Se realizaron las auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión (SIG), basado en las normas: OHSAS 18001:2007, sobre Seguridad y Salud Ocupacional; ISO 9001:2015 sobre Gestión de la Calidad e ISO 14001:2015; validando las mejoras continuas de nuestros procesos y actividades, en materias y fundamentalmente en Seguridad y Salud.

Para corroborar que el SIG es conforme con las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2015 se realizó la auditoría externa de seguimiento a la certificación por la Asociación Española de Normalización (AENOR), identificándose No conformidades y Observaciones de carácter menor, las cuales se han atendido y solventado a través de un Plan de Acciones Integrado y que va más allá de los requerimientos del organismo certificador. Por tanto, la auditoría, se solventó con éxito, obteniéndose el certificado, que reconoce que el SIG es conforme con los requisitos establecidos, en dichas normas y que continuamente se mejoran los procesos y actividades, en materia de ambiente, calidad, seguridad y salud. A nivel de grupo cabe resaltar que Gas Natural Fenosa Panamá es la única empresa del grupo, que tiene en el alcance de su certificado la actividad de Alumbrado Público, completando con ello, que todas las actividades realizadas en Panamá de Distribución y Generación están incluidas en el alcance: "Generación de Energía Hidráulica, Comercialización y Distribución de la Energía Eléctrica y Desarrollo y Mantenimiento del Alumbrado Público".

Seguridad Técnica Industrial

Durante el año 2017, se realizaron acciones relevantes para prevenir riesgos industriales en las Centrales de Generación, entre algunas que podemos citar tenemos:

- Se mejoraron los Planes de Emergencia,
- Sustitución de Compuertas de Seguridad,
- Adecuación 2° Tramo en Muro Canal Macho de Monte,
- Modificación Reja Macho de Monte.
- Mejoras en los sistemas contra incendio (Central de La Yeguada).

También, se realizaron acciones relevantes para prevenir riesgos industriales en las actividades de Distribución Eléctrica, entre algunas que podemos citar tenemos:

- Construcción de sistemas de contención para prevenir derrames de Aceite.
- Sustitución de sustancias químicas por otras más amigables para el ambiente o no inflamables.
- Instalación de protectores de vida silvestre, medida que ayuda a prevenir daños en la fauna y también en las instalaciones.

En materia de Auditorías de Seguridad Técnica Industrial se dio seguimiento a los hallazgos identificados en auditorías realizadas al negocio de Distribución Eléctrica, con el fin de promover el cierre efectivo de las acciones correctivas correspondientes.

También, se coordinó y se realizó la auditoría de STI al negocio de generación, a los procesos de Mantenimiento y Operaciones, las cuales culminaron con una serie de hallazgos considerados como situaciones de riesgo medio y bajo, no se identificaron situación de riesgo alto.

Como parte del fortalecimiento de capacidades se creó el equipo de expertos en sistemas contra incendio. Este equipo ha realizado revisiones a los procedimientos corporativos de sistemas contra incendio.

Servicios Generales

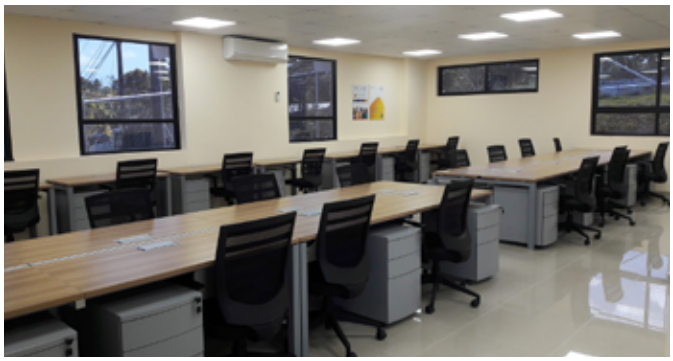
Gestión Inmobiliaria

Durante el 2017 como parte del proceso de cambio del modelo de Servicio de Atención a Clientes se inicializaron las búsquedas de espacios para las oficinas comerciales en arrendamiento, gestionándose en primera instancia la Zona Metro y Zona David. Igualmente se inicializó la búsqueda de espacios para las nuevas sedes de las Gerencias Metro y Chiriquí.

En el edificio 812, Sede Corporativa se realizaron adecuaciones menores en oficinas gerenciales como parte del reordenamiento de espacios para la incorporación de nuevo personal. Se habilitó espacio para la implementación de Oficina de Auditoría Interna y mejoras en el área del comedor.

Como parte de la implementación de nuevas herramientas de Gestión Inmobiliaria se trabajó en la validación e incorporación de información de planos y propiedades en la plataforma Archibus.

Se iniciaron las adecuaciones en oficina en El Torno como parte del Proyecto de Movilidad de Personal residente en la Zona Oeste.



Gestión de Transporte

Dando continuidad al Plan de Renovación de Flota Vehicular Operativa, se gestionaron el reemplazo de cinco (5) vehículos tipo Pick Up 4x4 y dos (2) empresariales tipo Sedán.

Gestión de Servicios Generales

Se desarrollaron las siguientes actividades durante el 2017:

- En el mes de Febrero se activó el nuevo Consultorio Médico en el Edificio 812, espacio destinado para las revisiones médicas y seguimiento del Plan Nutricional.
- Se realizaron importantes mantenimientos correctivo a los ascensores del Edificio 812 que incluyeron el cambio de tarjeta de potencia, sensores de apertura y sensores pesa-carga.
- Se efectuaron las licitaciones y adjudicaciones para el nuevo periodo de contratación de los Servicios Integrales de Mantenimiento, Limpieza y Mensajería.
- Como parte de la implementación de nuevas herramientas de Gestión de Espacios se trabajó en la validación e incorporación de información de ocupación en la plataforma Archibus.
- En el Almacén de Río Hato se efectuaron adecuaciones al sistema eléctrico de las galeras e impermeabilización del techo.
- Con GNFE se realizó un Pliego de Mejoras Integrales al Almacén de Río Hato, las cuales se han estipulado realizar en tres etapas.
- Se establecieron las medidas de circulación peatonal dentro del parque de estacionamientos del Edificio 812 de Albrook.

04

Informe Anual ESEPSA

Mercado Mayorista de Electricidad y Regulatorio 76

Explotación de las Centrales 76

Actividades de Mantenimiento 77

Inversiones y Mejoras 77

Proyecto Compromiso con la Seguridad y la Salud 79

Mercado Mayorista de Electricidad y Regulatorio

ESEPSA es favorecido con el concurso para los Servicios Auxiliares de Reserva de Largo Plazo (SARLP), organizado por el CND de ETESA. Adicionalmente se logra la viabilidad administrativa ante el Centro Nacional de Despacho con el contrato de Reserva de Potencia Firme de Largo Plazo con la Empresa KANAN OVERSEAS I, INC., por 35 semanas lo cual permite una mejora en el ingreso con la venta de 1.83 MW durante el periodo 2017, reflejado en el margen compra/venta.

Durante este periodo se mantienen vigente los contratos Edemet 27-11, Elektra 20-11, Edechi 39-11, Edemet 27-13, Elektra 14-13 y Edechi 36-13 con las empresas distribuidoras, lo que permite colocar del total de generación en red, 101.44 GWh. De estos, 83.6 GWh (82.4%) se vendieron como energía vendida al contrato y 19.4 GWh (19 %) al mercado spot, que dieron un total de venta combinada por la suma de 10.6 kUSD.

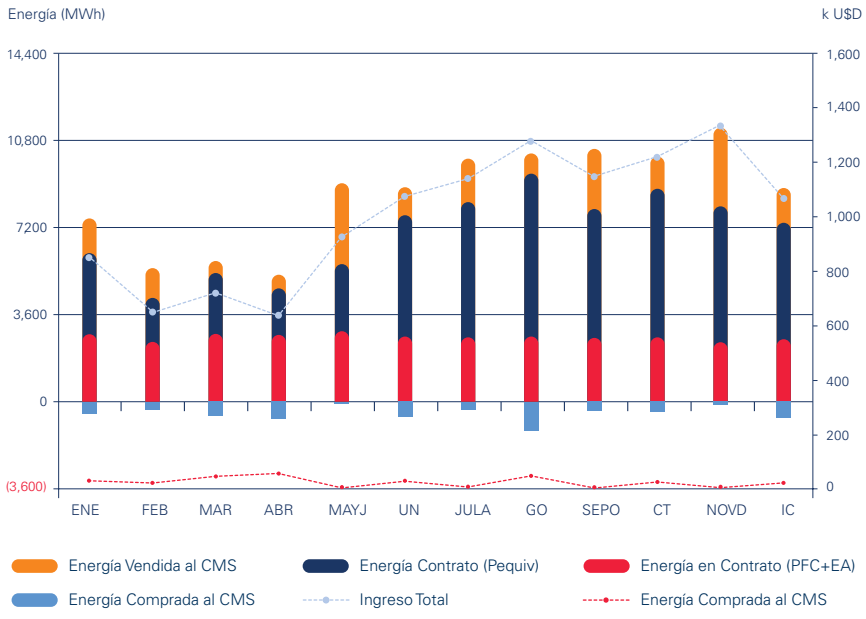
Explotación de las Centrales

La producción neta de las centrales para este año cerró en 101.44 GWh, unos 5.72 GWh por encima de lo previsto, equivalente al seis (6%), debido a las buenas condiciones climatológicas que se dieron durante este año.

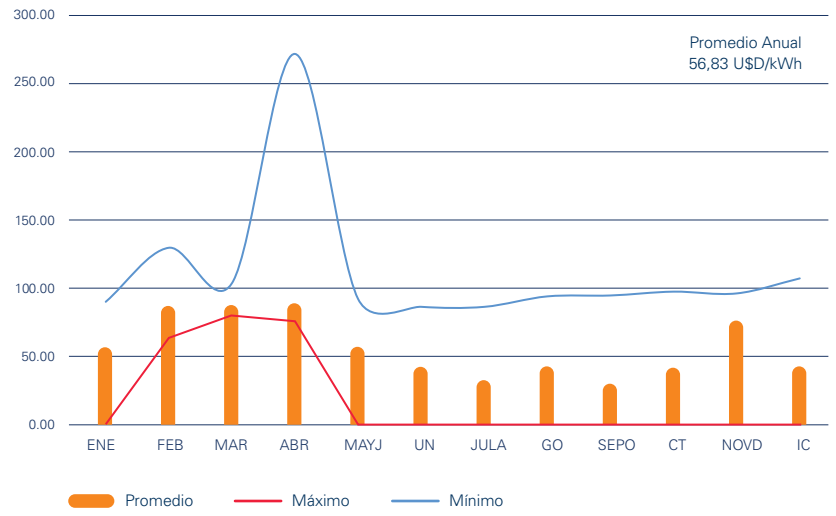
Las compras de energía en el mercado ocasional fueron de 18GWh de energía un 22% mayor que el año anterior, reflejando un precio medio de compra de 107.18 U$D/kWh con un costo de compra de 0.33 millones de dólares.

A continuación se detalle el desglose de la producción por planta durante este 2017, donde la unidad que más aportó fue la central de Los Algarrobos, como resultado de las lluvias en dicha cuenca.

Explotación de las Centrales Eléctricas



Costo Marginal del Sistema (USD/MWh)



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 91% 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 ir optimizando los periodos de las inspecciones y/o revisiones con mayores.

Al finalizar se concluyó con un indicador de indisponibilidad programada de 3.54% ya que se realizaron los mantenimientos programados por horas equivalente apoyados con más mantenimientos predictivos, y el indicador de indisponibilidad no programada propia de 5.31%, ligeramente alto por la avería de la unidad 3 de La Yeguada e indisponibilidad no programada externa de 0.63%.

El aumento de la frecuencia de mantenimientos preventivos y predictivos para salvaguardar la integridad de los activos en las centrales permitió una mejora en la eficiencia y seguridad en su operación, resultados que se mostraron con solo 19 disparos propios.

Inversiones y Mejoras

Durante el año 2017, se concretan inversiones por un monto de 2.6 kU$D de las cuales resaltamos las más relevantes:

- **Modernización de la Unidad 3 en CH La Yeguada:**
  Las tareas consistieron en la instalación de una mini central hidráulica, totalmente nueva, moderna y automatizada, aumentando su potencia en más de un 30%. Este proyecto de modernización ha supuesto la optimización de la eficiencia del turbo grupo y su renovación integral, incluyendo un nuevo sistema de monitorización y

control que posibilita la operación remota de la unidad.

La seguridad ha estado presente en todas las fases del proyecto, desde su especificación y diseño, montaje y puesta en marcha, culminando las obras con un resultado de cero accidentes. Asimismo se ha logrado que en la instalación se reduzcan los niveles de ruido (87 dB), la operación remota de equipos eléctricos y la instalación de redundancias en los equipos de seguridad de planta.

El monto de la inversión total alcanzó un millón de dólares, incluyendo además de los nuevos equipos, herramental y repuestos, la mejoras a la infraestructura de la central, de la red de distribución, de comunicación y en el sistema de corriente continua entre otros.

- **Respaldo y seguridad de CC en las centrales:**

  Para el complejo CH La Yeguada, se realizó la instalación de dos rectificadores y dos bancos de baterías, reemplazando las baterías existentes de Plomo-ácido por baterías de Nickel-Cadmio. Con esta redundancia garantizamos el funcionamiento de los componentes de protecciones eléctricas de la instalación.

- Seguridad en las tuberías forzadas:

  Reemplazo de las compuertas existentes en las Cámaras de Carga de Dolega 3, Macho de Monte y Algarrobos por compuertas de seguridad, las cuales cerrarán automáticamente durante la detección de fugas aguas abajo en la tubería forzada. Esta medida reduce el riesgo de posibles inundaciones a la instalación y comunidades vecinas.

Proyecto de Seguridad y Salud

Este año se concluye con 8 años sin accidentes de personal propio ni contrata, como resultado de la continuidad del proyecto de SyS, así como otras acciones proactivas, con esto se permite concluir con CERO (0) ACCIDENTES durante este 2017.

Como parte del compromiso visible y constante del Proyecto de Seguridad y Salud y basado en la NT.00050.GN-SP.ESS "Programa de motivación y reconocimiento de logros en seguridad y salud", se realizó el pasado mes de diciembre un reconocimiento a los colaboradores Esmeraldo Espinosa y Gregorio Castillo, quienes se han distinguido en todo este año por su compromiso de forma consistente en la realización y confección de IDS.

Indiciadores Proactivos: Para este periodo se resaltan que se concluye con valores superiores a los previstos, tal como se indica:

- Observaciones Preventivas de Seguridad (OPS) 26 realizadas vs 24 programadas.
- Inspecciones de Seguridad (IDS) 192 realizadas vs 176 programadas.
- Reuniones de Seguridad.
- Reporte de 24 Incidentes durante el 2017, el mayor de los últimos años.

05

Informe Anual de Responsabilidad Social

Informe Anual de Responsabilidad Social

Gas Natural Fenosa basa sus programas de Responsabilidad Social Corporativa en 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 a largo plazo a través de una atención cercana y accesible, escuchando a cada uno de sus grupos de interés, conocer 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 a través de la educación, 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 2017, la empresa logró capacitar a más de 2 mil 300 estudiantes de diferentes escuelas dentro de nuestra área de concesión (Panamá Centro, Panamá Oeste, Coclé, Herrera, Los Santos, Veraguas y Chiriquí).

Día Solidario

A través de Día Solidario, iniciativa que surge de la donación voluntaria de un día de trabajo de los colaboradores de la empresa en los países donde tiene presencia, se ha beneficiado a más de 180 jóvenes panameños, lo que ha impactado de forma significativa en su calidad de vida y de sus familiares, aportando al país nuevos profesionales. En 2017, esta iniciativa cumplió 20 años con más de 3,500 estudiantes beneficiados alrededor del mundo.

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 2016 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. Llevamos a cabo siembras de plantones en toda nuestra zona de concesión, logrando sembrar alrededor de 9 mil árboles durante el año 2017.

Apoyo a la preservación de animales en peligro de extinción

Nuestros voluntarios realizaron una gira al Refugio de Vida Silvestre San San Pond Sak, ubicado en la provincia de Bocas del Toro, como parte del seguimiento que la compañía hace al proyecto de Responsabilidad Social Empresarial, que lleva adelante en conjunto con el Instituto de Investigaciones Tropicales Smithsonian. Durante su visita, realizaron diferentes actividades como la liberación de unas 100 tortugas recién nacidas, cuya puesta en cría se realizó también por parte de nuestro equipo de voluntarios, también se llevó a cabo la limpieza de aproximadamente 2 kilómetros de playas, patrullaje nocturno por las zonas de anidación y avistamiento de manatíes.

Compromiso con la sociedad

En 2017, iniciamos los trabajos de remodelación de la Escuela Nuevo Chorrillo en Burunga de Arraiján, como parte de la alianza público-privada Mi Escuela Primero, que lleva adelante el Gobierno Nacional junto a la Empresa Privada y el compromiso que tiene la compañía con la Educación, pilar importante de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial. Los trabajos en este plantel educativo consisten en la remodelación de los baños, salones de pre-escolar, comedor, cancha de juegos, entre otros y conllevan una inversión de más de 900 mil dólares, beneficiando a más de mil 300 estudiantes. A la fecha, la obra alcanza un avance de más del 75%.

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 2016 se desarrollaron acciones enfocadas a fortalecer el compromiso con la Seguridad y Salud entre los colaboradores y nuestras contratas. Durante el año se hicieron varios reconocimientos a personal de la compañía y de las contratas, por buenas prácticas en materia de Seguridad y Salud y por la participación en programas llevados a cabo, como parte del plan de acción establecido para Panamá, que busca mejorar las actuaciones y fortalecer el compromiso en este tema tan importante. Entre otras acciones a destacar podemos mencionar: Encuesta de Percepción sobre Seguridad y Salud, cartelería distribuida en los centros de trabajo, banners y notas colgados en la Naturalnet, herramienta de Comunicación Interna. Se realizó un video con colaboradores y proveedores, destacando la importancia de unificar las acciones, así como también se divulgaron videos enviados desde la corporación, todos desarrollados con el objetivo de garantizar que el mensaje central de nuestra política de Seguridad y Salud de "Cero Accidentes", llegue a todos colaboradores directos e indirectos de la compañía.

06

Estados Financieros Auditados

EDEMET

EDECHI

ESEPSA

gasNatural
fenosa

www.gasnaturalfenosa.com