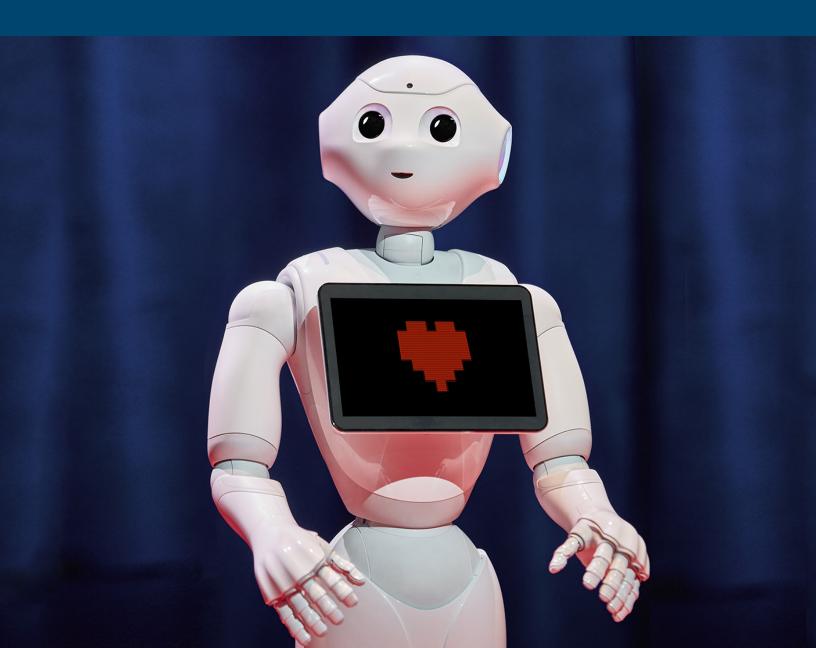
Informe Anual Integrado 2018 Panamá

Naturgy



Informe Anual Integrado **2018**





ÎNDICE

Carta Del Presidente	06
Junta Directiva Empresas	08
Informe Anual EDEMET - EDECHI Entorno Internacional Entorno Nacional Análisis De Resultados Edemet - Edechi	10 12 13 14
Gestión De Negocio Planificación De Ingresos Y Regulaciones Servicios Compartidos LEAN - Atención al Cliente - Sistemas de información Gestor del Sistema de Distribucion - Planificación, Calidad y Seguridad - Explotación - Proyectos y Red Alta Tensión - Balance y Control de Energía	20 22 25 27 28 36 41 46 49 61
Recursos - Personas - Comunicación - Compras y Logística - Gestión Inmobiliaria y Servicios Generales Servicios Jurídicos Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa	62 64 79 89 91 98
Estados Financieros Auditados	110

Carta del Presidente

Permítanme comenzar estas palabras destacando que en el año 2018, hemos cumplido 20 años de operaciones en panamá, fruto de un trabajo en equipo sólido y responsable.

Celebramos este vigesimo aniversario de presencia en panamá, con actividades llenas de cultura y sano esparcimiento dirigidas a todos nuestros clientes de chiriquí y provincias centrales.

Naturgy y panamá celebraron conjuntamente con sus clientes, el orgullo de ser empresas panameñas que contribuyen al desarrollo de la republica de panama. También deseo resaltar que a partir de octubre del año 2018 naturgy, es la nueva marca de la compañía, que sustituye a 'gas natural fenosa' y con la que se afrontarán los nuevos retos definidos en el plan estratégico global 2018-2022.

Esta nueva denominación abarcará los negocios de la compañía en españa y a nivel internacional, incluyendo panamá. En palabras de nuestro presidente, francisco reynés, desde "... naturgy, construimos una marca internacional, adaptada a todos los mercados globales donde tenemos presencia y donde la tendremos en el futuro. Tras estos años de historia, damos un nuevo impulso para encarar nuevos compromisos, para estar más cerca de nuestros clientes allí donde estén y para apostar por ofrecer soluciones simples, sencillas y respetuosas con el entorno".

El ejercicio 2018 puede ser calificado como satisfactorio, ya que gracias al trabajo en equipo que hemos llevado adelante, logramos alcanzar los objetivos propuestos y afrontar con el profesionalismo que nos caracteriza, los retos que surgieron en el camino. Como verán más adelante, hemos conseguido una nueva tarifa y un número significativo de proyectos de inversión en calidad que potenciarán nuestro posicionamiento en el mercado eléctrico panameño.

El gran esfuerzo inversor que venimos gestionando desde el año 2014 y que continuaremos durante los siguientes 4 años, nos permitirá garantizar para todos nuestros clientes no solo uno de los más altos estándares de disponibilidad y acceso a la electricidad en américa latina sino también una rentabilidad sostenida para nuestros accionistas.

Nuestro compromiso, que reafirmamos una vez más, es ofrecerles rentabilidad de forma honesta y competitiva. Estos objetivos se han cumplido gracias a la labor constante de nuestros trabajadores y del equipo directivo, a los que quisiera agradecer su esfuerzo y animarles a que continúen construyendo empresas de las que todos nos sintamos orgullosos.

Para finalizar, deseo reitearles el interés de nuestro accionista de referencia, en aprovechar las oportunidades que ofrecen los mercados y especialmente en panamá y reafirmar su compromiso de alcanzar en un corto y mediano plazo, objetivos de mejora de la calidad, de incremento de la satisfación de nuestros clientes y, en definitiva, de la mejora del país.

Para natgurgy, "cambio" es la palabra que caracteriza la nueva imagen del grupo a nivel mundial, la cual implica movimiento para afrontar los nuevos retos de la energética. La nueva identidad apuesta por la simplificación de los procesos, siendo más sencillos y agiles especialmente aquellos que impactan directamente en sus más de 600 mil clientes a nivel nacional, sin olvidar el respeto por nuestro entorno.

¡Gracias!

Spunt

José García Sanleandro Presidente



EDEMET y EDECHI

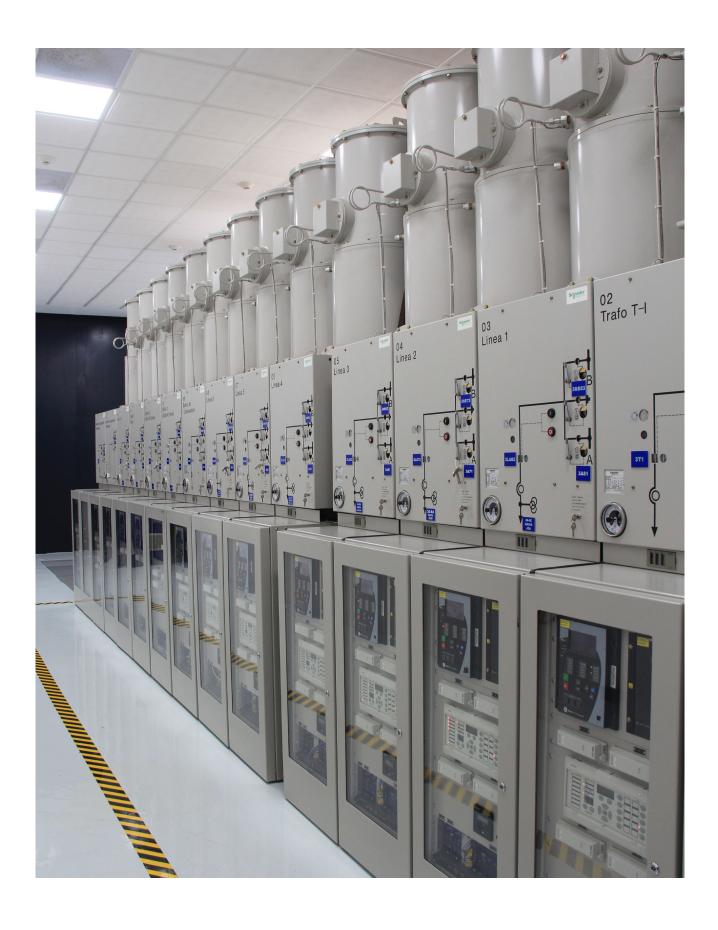
Junta Directiva

Cargo	Nombre	
Director	Juan Raul Humbert	Director por la República de Panamá
Director	Mario Rojas	Director por la República de Panamá
Director	Jose García Sanleandro	Director por Naturgy
Director	Juan Manuel Otoya	Director por Naturgy
Director	Laura Duque	Director por Naturgy

Dignatarios

Cargo	Nombre		
Presidente	Jose García Sanleandro		
Vicepresidente	José Luis Lloret		
Tesorero	Diego Grimaldos		
Secretaria	Cinthya Camargo Saavedra		
Vocal	Sebastián Pérez H.		







Pág. 12 Entorno Internacional

Stock Exchange

ock Price Index and Equity Trading Value

Pág. 13 Entorno Nacional

Pág. 14 Análisis de Resultados Edemet

Edechi



Entorno Internacional



Movimiento Mundial

El crecimiento mundial se mantuvo estable en 2018 hasta alcanzar 3,1%, principalmente por la aceleración que se produjo con los cambios en las políticas fiscales en los Estados Unidos de América, que contrarrestó la disminución en el ritmo de crecimiento de otras importantes economías. Las economías desarrolladas se expandieron a un ritmo constante y las tasas de desempleo reflejaron descensos.

Las regiones de Asia Oriental y
Meridional mantuvieron
un crecimiento del 5,6%.
Los países exportadores
de productos básicos,
principalmente los exportadores
de petróleo se recuperaron
gradualmente, aunque
mantienen su exposición a
la volatilidad de los precios
internacionales.

El crecimiento en la Industria y Comercio mundial viene disminuyendo desde inicios del 2018, especialmente en los sectores de bienes de capital y bienes intermedios, en los que el intercambio comercial tiene un peso importante.

Según informes de la situación y perspectivas económicas del 2018, "si bien las perspectivas económicas a nivel mundial han mejorado en los dos últimos años, en varios países en desarrollo de envergadura se ha producido una disminución de los ingresos per cápita. Se prevén nuevas disminuciones o un débil crecimiento del ingreso per cápita en 2019 en África Central, Meridional y Occidental, Asia Occidental y América Latina y el Caribe, donde reside casi una cuarta parte de la población mundial que vive en la pobreza extrema".

En 2018 también se ha producido un aumento considerable de las tensiones comerciales en las principales economías del mundo. El aumento de los aranceles de importación por parte de los Estados Unidos de alguna forma ha desencadenado represalias que se han visto en la pérdida de impulso en el crecimiento mundial, sin embargo algunas medidas de estímulos y subsidios han compensado los efectos negativos directos en China y en los Estados Unidos.

Entorno Nacional

Evolución Económica Panamá

Durante el 2018 la economía creció en un 3,7%, impulsado por los sectores logísticos y de servicios aunque las previsiones del Fondo Monetario Internacional (FMI) tenía previsto un crecimiento del 5,6%, pero se revisó a la baja producto de la huelga que se produjo durante este año en el sector de la construcción.

El PIB valorado a precios constantes de 2007 registró, según cálculos del INEC, un monto de B/.41,693.4 millones de dólares que corresponde a un incremento anual de B/.1.478,7 millones y explicado principalmente, por el comportamiento de las actividades económicas relacionadas a transporte, almacenamiento y comunicaciones que registran un aumento de 7,3%, impulsado por el Canal de Panamá.

El INEC indica que durante el 2018 transitaron 0,2% más buques por el Canal de Panamá, los ingresos por peajes se incrementaron en 8,5% y el volumen de carga en un 4,7%. La actividad del transporte marítimo fue influenciada por las tensiones comerciales entre China y Estados Unidos, que son los principales usuarios del Canal, como lo son el alza de aranceles de productos terminados, gas licuado natural, petróleo, automóviles y la carga seca y a granel.

De acuerdo al Fondo Monetario Internacional Panamá sigue siendo uno de los países más dinámico y de mayor crecimiento en América Latina y predice un crecimiento de 6,0% para el 2019. La tasa de inflación en Panamá cerró el 2018 con un acumulado de 0,8 %, por debajo un 0,1 por debajo del año anterior.

Las calificadoras de riesgo internacionales mantuvieron los grados de Inversión para Panamá: Fitch Ratings, BBB Estable; Standard & Poor's, BBB Estable y Moody's, Baa2 Estable, índices que reflejan la confianza, crecimiento y solidez de la economía del país.



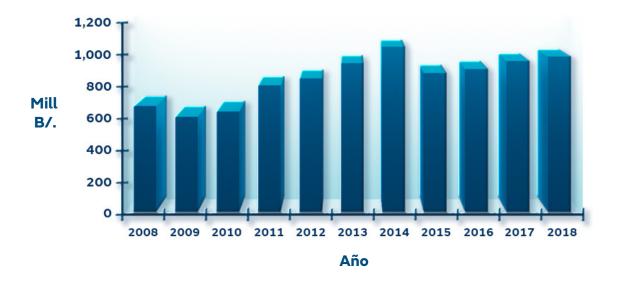
Análisis de Resultados Edemet - Edechi



Ingresos

Los Ingresos agregados en el negocio de Distribución para el año 2018 fueron de B/. 917.2 millones, frente B/. 906.1 millones del año 2017, lo que arroja un incremento del 1.2%, a la par de de la demanda que refleja un 1% y contrario al crecimiento de clientes 4% frente al año anterior.

B/. 917.2 MILLONES 2017 Vs. 2018



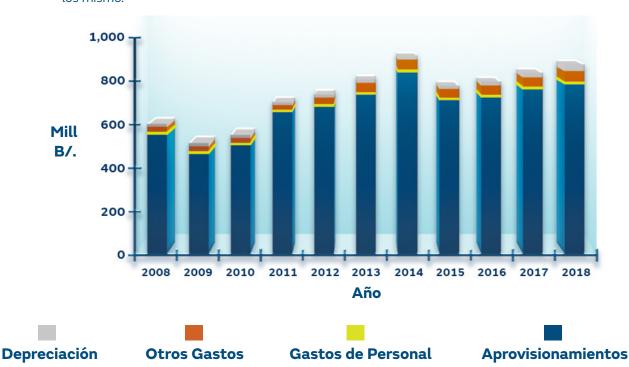
Resultado de Explotación

Aprovisionamiento y Gastos

Los gastos agregados de aprovisionamiento fueron de B/.761.0 millones, frente a B/. 720.0 del año 2017 con una incremento en el año del 5.7%, como resultado de la mayor compra de energía para satisfacer la demanda.

Con respecto a los gastos operativos, se presenta una disminución del 1% pasando de B/.71.0 millones en el 2017 a B/.70.5 millones en el 2018, y ocasionado por la contención de los gastos de reparación y mantenimiento industriales y brigadas, sumado a la disminución de los tributos ya que en el año 2017 se pagaron gastos por impuestos de inmuebles atrasado aprovechando la moratoria de los mismo.

B/. 761.0 MILLONES + 5.7% 2017 Vs. 2018



Beneficio

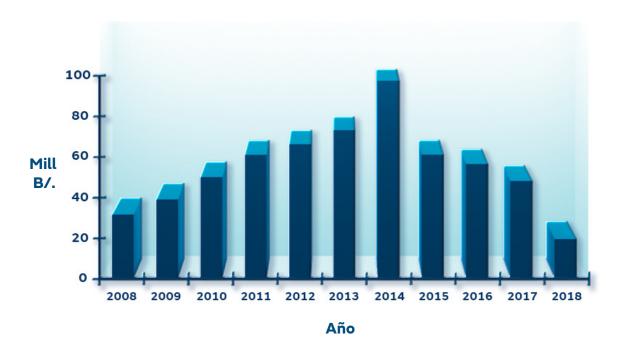
Beneficios después de impuestos

El beneficio neto de impuestos de EDEMET fue de B/. 0.01 millones y el de EDECHI de B/. 18.8 millones, que sumados ubican el beneficio neto consolidado en B/ 18.8 millones, cifra inferior al año 2017 en un -59.7%, esta reducción, es producto de un ajuste no ordinario que afecto el EBITDA del año 2018 en concepto del reconocimiento del saldo pendiente de devolver a los clientes de la Resolución ASEP JD-5954 por 27.1 millones.

B/. 18.8
MILLONES
EDEMET+EDECHI

-59.7%

2017 Vs. 2018

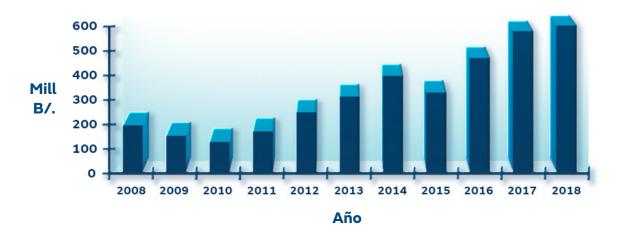


Endeudamiento

Deuda Anual

Durante el año 2018, 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/. 577.3 millones, frente a B/. 552.4 millones en el año 2017, lo que arroja un incremento del 33.8%. EDEMET cerró con un endeudamiento bancario total de B/. 499.8 millones y EDECHI de B/.77.5 millones.

B/. 573.3 MILLONES 2017 Vs. 2018

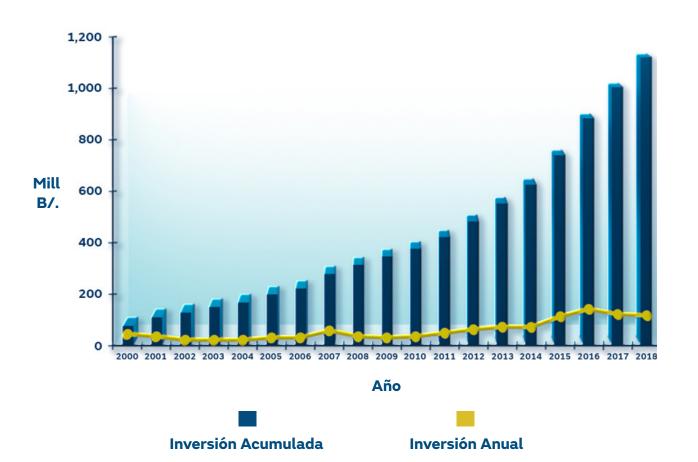


Inversiones

La inversión en inmovilizado material e inmaterial al final del año 2018 fue de B/. 117.4 millones, lo anterior, permitió cerrar en un acumulado de B/. 1117.0 millones de inversiones acumuladas desde que el grupo NATURGY tomó la gestión de las empresas y que tienen como objetivo el mantenimiento de la calidad y confiabilidad en la prestación del servicio.

Material e inmaterial

B/. 117.4 MILLONES DURANTE 2018 B/1117.0 MILLONES acumulados







Gestión del Negocio

Planificación de Ingresos y	
Regulaciones	Pág. 22
Servicios Compartidos LEAN	Pág. 25
- Atención al Cliente	Pág. 27
- Sistemas de Información	Pág. 28
Gestor del Sistema de	
Distribución	Pág. 36
- Planificación, Calidad y	
Seguridad	Pág. 41
- Explotación	Pág. 46
- Proyectos y Red Alta Tensión	Pág. 49
- Balance y Control de Energía	Pág. 61



Planificación de Ingresos y Regulación

Tarifas

Cumpliendo con lo establecido en el Régimen Tarifario vigente se actualizaron los cargos tarifarios de distribución, comercialización y alumbradzo público, así como los componentes de abastecimiento, para los períodos tarifarios correspondientes a los semestres enero-junio 2018 y julio-diciembre 2018 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 con sumo). 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 Larg Plazo Establecido por la ASEP, que en la actualidad es \$8.96 por kW-mes.

Mediante Resoluciones AN Nº 12745-Elec de 24 de septiembre de 2018, AN N° 12702-Elec de 3 de septiembre de 2018 y AN N° 13004-Elec de 12 de diciembre de 2018, la ASEP aprobó las empresas comparadoras, la tasa de rentabilidad y el Ingreso Máximo Permitido de las Tarifas de Distribución que regirán para el p eríodo tarifario julio 2018-junio 2022. Con estas resoluciones y el Régimen Tarifario vigente se aprobó el pliego tarifario que entraría a regir a partir de enero de 2019. En este Pliego Tarifario, adicional a las tarifas mencionadas, se agregó una Tarifa Prepago. distribuidoras por el diferencial tarifario, adicional a las tarifas mencionadas, se agregó una Tarifa Prepago.

Subsidios

Como parte de la política energética que ha trazado el Gobierno N cepto de los Aportes del Fondo Tarifario de Occidente (FTO) y Fondo de Estabilización Tarifaria (FET), y en el segundo semestre de 2018, dado que el Gobierno no actualizó la tarifa y se continúo aplicando la tarifa vigente en enero-junio 2018, se estableció otro subsidio para compensar a las empresas distribuidoras por el diferencial tarifario.

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 2018, fue de 828,85 MW, en tanto la demanda promedio real fue de 792.32 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 912,77 MW. Mientras que la Demanda Máxima de Generación Total asignada para el año fue

881,12 MW. El precio medio de la potencia contratada para EDEMET fue de 18,39 B/./kW-mes y el precio medio de la energía fue 75,65 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 2018, fue 147,97 MW, en tanto que la demanda promedio real fue 125.11 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 157,21 MW, mientras que la Demanda Máxima de Generación Total asignada para el año fue 159,45 MW. El precio medio de la potencia contratada en EDECHI fue 14,30 B/./kW-mes y la energía 89,53 B/./MWh.

Las compras de energía del año 2018 de EDEMET y EDECHI ascendieron a 5.583,93 GWh, adquiriéndose entre ambas empresas 101% de la energía requerida a través de Contratos de Suministro y una venta de energía en el mercado ocasional del 1%. El monto total de estas compras, incluyendo los costos de transmisión, ascendió a B/. 756,70 millones de Balboas, de los cuales B/.638,38 millones corresponden a EDEMET y B/. 118,33 Millones a EDECHI. El precio medio de la compra total fue para EDEMET 136,59 B/./MWh y para EDECHI 129,99 B/./MWh.

Entre los factores que incidieron en el aumento del Costo Total de Abastecimiento de EDEMET y EDECHI en comparación al año 2018, 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 61,45 B/./Barril llegado en el mes de octubre de 2018 hasta los 73,43 B/./Barril, en comparación al año 2017, cuyo precio promedio fue de 46,97 B/./ Barril. Además de la dificultad que presenta la Empresa de Transmisión en poder transportar la energía que se produce desde la zona oriente y occidente del País (zonas de mayor generación hidráulica a nivel nacional), obligando al uso de planta de generación a base de combustibles fósiles.

Por último, es necesario indicar que en el mes de abril de 2018 se aprobó el nuevo Pliego Tarifario de ETESA, vigente desde el 1 de julio de 2017 hasta el 30 de junio de 2021 y que representó para EDEMET y EDECHI un aumento en los costos de conexión y uso de red de aproximadamente de B/. 20 millones en comparación con el año anterior.

Contrataciones de Potencia y Energía

Existe desde 2017, la figura del "Comité Consultivo" presidido por ETESA, con la participación de las empresas distribuidoras en algunos de los aspectos relacionados con las Licitaciones para la compra de potencia y/o energía.

En el año 2018 no hubo Licitaciones de Energía, Potencia o Potencia y Energía.

Entorno Regulatorio

La ASEP mantiene la Resolución AN No. 11040-Elec por la cual establece el Reglamento de Autoabastecimiento para Clientes del Servicio Público de Electricidad, con el esquema de "Net Metering"; y se informa el precio o compensación económica por la utilización de las Plantas de Emergencia.

Se continúa con los análisis en conjunto ASEP y empresas de distribución de los indicadores de calidad, los criterios o causas de eximencias y los impactos sobre las empresas distribuidoras.



Servicios Compartidos LEAN



Principales Magnitudes

Edemet - Edechi	2014	2015	2016	2017	2018
Variación anual neta de clientes	551.216	587.603	618.175	641.270	668.699
Variación porcentual del número de clientes	3,88	6,60	4,95	3,74%	4,28%
Ventas por energía GWh	4,406,30	4.823,21	4.958,26	5.074,92	5.129,41
Ingresos por comercialización de electricidad EDEMET-EDECHI, en B/. (M.)	898,23	858,49	766,26	800,52	833,26
Medición de Calidad y Mejora Continua, Indicador de Satisfacción Global	7,91	7.76	7.67	7.61	

Hitos EJERCICIO 2018.

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

Cadena de Valor:

Para el año 2018 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 servicios al cliente

Mercado

La energía facturada en el período 2018 fue de 5.129,41 GWh, lo que representa un incremento del 1.07% con respecto al ejercicio anterior.

Por área geográfica podemos determinar qué:

- Zona Panamá, que comprende el área metropolitana, facturó 2.206,72 GWH, que representa el 43%
- Zona Oeste de la provincia de Panamá, facturó 1.095,06 GWh, 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

EDEMET EDECHI - VENTAS DE ENERGÍA



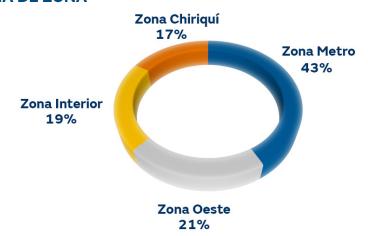
975,64 GWh, lo que representa el 19% del total de la facturación del ejercicio.

Finalmente, la de Zona Chiriquí, que incluye esta provincia y parte de

Bocas del Toro, facturó 851,99 GWh, representando el 17% del total.

VENTAS DE ENERGÍA POR GERENCIA DE ZONA

Los ingresos por venta de energía a tarifa, alcanzaron B/.833,26 millones, de los cuales B/.709,371 millones corresponden a EDEMET y B/. 122,959 millones a EDECHI, lo que representa un aumento de los ingresos con respecto al año anterior del 4%, que corresponde a B/. 34,27 millones. Esto se debe al incremento de los precios en la tarifa en el 2018.



Clientes

El período 2018 culminó con un total de 668.699 clientes, lo cual representa un incremento del 4.28%, respecto al año 2017, en donde los clientes Residenciales representan el 87.5%, los clientes Comerciales el 10.8%, los cliente de Gobierno el 1.4%.

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



Sistemas de Información

Implementación y actualización de Sistemas de Gestión



Durante el 2018 se lleva a cabo la implantación de las siguientes aplicaciones:

Renovación Tecnológica de la Aplicación de Nóminas

Alcance:

- **1.** Actualización de la versión de la aplicación del software base, sistema operativo y versión de base de datos.
- **2.** La integración de procesos de gestión de personas, nóminas y cálculo de sobretiempo automático.
- **3.** Integrar el proceso de cálculo de nóminas, para reducir trabajo y reportes.
- **4.** Implementar los cálculos proyectados a futuro en el proceso de Generación de liquidaciones.

Beneficios:

- 1. Aplicación regulatoria que está regida por la regulación fiscal del Código de Trabajo del Gobierno de Panamá, debe mantenerse actualizada y con soluciones eficientes.
- 2. La solución con la nueva versión de Infosweb en Apex, permitirá que los equipos de trabajo de Naturgy Panamá que estén asociados de manera directa e indirecta, obtengan los siguientes beneficios:
- Creación de los Expedientes de Personal a registrar en el sistema SAP y en el sistema Infosweb.
 Este último reemplaza el SGP, reduciendo costos y duplicidad de funciones en gran medida.
- El módulo de Estructura
 Organizativa generará
 automáticamente la consulta del
 Organigrama de la empresa en
 distintos niveles jerárquicos.

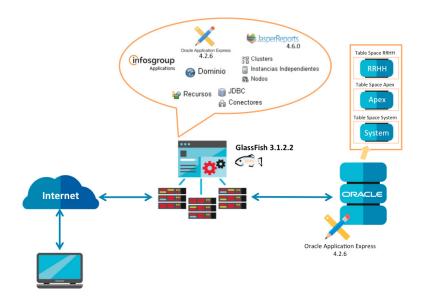
- Los usuarios finales podrán bajar en formato Excel las consultas que proporciona el sistema como parte en el módulo de Estructura Organizativa, podrán generar sus reportes y eliminar la dependencia del departamento de TI.
- El módulo Expediente de Personal permitirá más de 20 consultas dinámicas, las cuales podrán ser bajadas a Excel.
- En la nueva versión, el módulo Acciones de Personal permite una cantidad de consultas dinámicas con información histórica (para trabajar en Excel).
- La nueva versión del sistema Infosweb incluye el módulo de Administración de Tiempos, con el cual se obtienen los siguientes beneficios:
- Mayor control y agilidad en el registro de las entradas, salidas y las ausencias.serán procesadas en la nómina.

- Generación de marcaciones simuladas por parte de los supervisores, de acuerdo a los distintos horarios asignados a los colaboradores.
- Los supervisores podrán registrar las excepciones en el reloj y autorizar las horas de sobretiempos para que sea pagadas en la nómina.
- Los Supervisores realizarán el cálculo de las horas que luego serán procesadas en la nómina.



Objetivos:

1. Disponer de una nueva versión con una plataforma tecnológica WEB más robusta y simple que permita la utilización de nuevas herramientas tecnológicas.



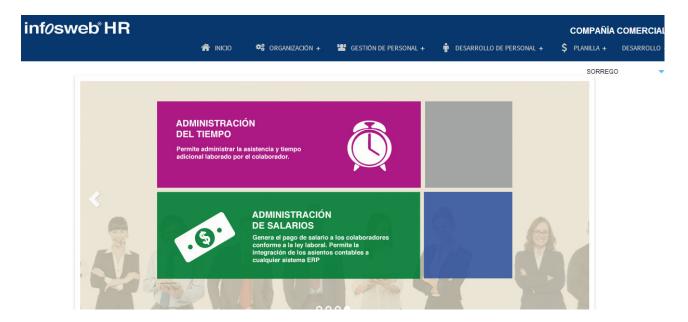
2. Mejorar la obtención de información para el análisis y toma de decisiones estratégicas de negocio.



3. Mayor eficiencia en la ejecución de la gestión de personas y nóminas.



4. Disminuir el tiempo en el cálculo y registro del sobretiempo al contar los supervisores con procesos automáticos.



Webservices de Cobros, Negocios no Regulados.

Alcance:

- 1. Implementar una solución tecnológica, que permita a los Clientes No Regulados realizar el pago de los servicios o Productos No Regulados ofrecidos por GNFS, a través de los Agentes externos de Cobros.
- 2. Se llevó acabo servicios
 Web, que permite a los Agentes
 externos de Cobros, registrar de
 manera directa y en tiempo real,
 el pago que realizan los Clientes
 No regulados, y adicional, se
 implementa funcionalidades con
 las cuales los Agentes externos
 de Cobros puedan consultar la
 información de la deuda que
 mantiene el Cliente No Regulado
 con GNFS.

Beneficios:

- 1. Brindar a los clientes de servicios y productos no regulados, los beneficios de contar con Agentes de Cobros a los cuales se pueden asistir para registras el pago de su deuda.
- **2.** Contar con información en tiempo real de la duda que mantienen estos clientes con la empresa.

3. Contar con una única plataforma para el registro de pagos

Objetivos:

- **1.** Realizar las adecuaciones para que GNFS pueda utilizar el Web Services de Cobros para el cobro de sus facturas.
- **2.** Ofrecer la opción de actualizar sus cobros en línea.
- **3.** Incorporar la mayor cantidad de agentes de cobros con esta herramienta moderna.

Campaña red BT/MT

Alcance:

- 1. Se hace necesario el uso de portales de acceso a sistemas del negocio de Distribución para las contratas que deben consultar o actualizar información en el SGT y la BDIv10.
- **2.** Se habilitan más de 106 accesos Citrix para BDIv10 y SGT para proveedores de servicios.

Beneficios:

- **1.** Brindar una alternativa de acceso confiable a las aplicaciones corporativa para las contratas que atienden servicios requeridos para Naturgy Panama.
- **2.** Cumplimiento de directriz establecida por la entidad reguladora de los servicios públicos en Panamá.

Objetivos:

- **1.** Levantamiento de la Red de Media y Baja Tensión en BDIv10, para actualizar la Base de Datos de Instalaciones (BDI) según resolución AN Nº 6133-elec.
- **2.** Acceso al SGT vía remota para gestión de obras en el aplicativo.



Cybersecurity - Network Access Control Panamá (NAC)

Dentro del plan Corporativo de Cibersecurity, se ha desarrollado esta iniciativa para proveer a Naturgy Panamá de una solución tecnológica, que permita identificar cada dispositivo que se conecta a la red corporativa, a partir de políticas de seguridad definidas.

Alcance:

1. Todos los usuarios que se conecten a la red de datos (con cable, inalámbricos, VPN, dispositivos) en cualquiera de las instalaciones de la empresa. Aplicar política de seguridad, evitar acceso no autorizado, minimizar riesgos en el manejo información.

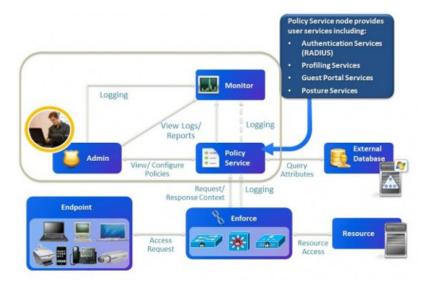
Beneficios:

1. Evitar el acceso no autorizado a la red, que permita minimizar riesgos y vulnerabilidades en la seguridad de la información, debido a conexiones en la red de dispositivos sin control previo.

Objetivos:

1. Brindar una solución que permite minimizar riesgos en la seguridad de la información, que se puedan provocar por la conexión a la red corporativa de dispositivos no autorizados previamente, controlar los privilegios otorgados una vez ingresados a la red.

- **2.** Implementar Servicios de Red basados en identidad (IBNS) en la arquitectura de red de Naturgy Panamá.
- **3.** Ayudar a mitigar proactivamente las amenazas de la red, como virus, gusanos y spyware.
- **4.** Cumplir con la política de seguridad según el tipo de usuario, el tipo de dispositivo y el sistema operativo.
- **5.** Cumplir las políticas de seguridad bloqueando, aislando y reparando máquinas que no cumplen área de cuarentena sin necesidad de atención del administrador.



Portal de la ASEP para informes

Para dar cumplimiento a la regulación dentro del sitio web naturgy Panamá para consultar los avisos de luminarias que ingresan los clientes y no clientes de la empresa en cumplimiento del ART 78 de la AN AN N°6000-elec, se implanta una nueva aplicación web con las siguientes funcionalidades, para consultas de la ASEP:

- Acceso a informe de luminarias y consulta de reclamos.
- Filtros para consulta de reportes de luminaria: Consulta General o Consulta Individual.
- Visualización y exportación de datos.
- Consulta individual de luminarias por fecha, matrícula, CUR o número de aviso para todo público.
- Búsqueda de reporte de luminarias para todo público.



Telecomunicaciones

Habilitación de oficinas atención al cliente según nuevas regulaciones.

De cara al periodo 2018 y de forma exitosa se llevaron a cabo los proyectos de mudanza de la gerencia de Zona Panama, así como la adecuación de las nuevas oficinas de atención al cliente en el Edificio Vallarino, Capira, La Chorrera, Chitré, Obarrio, David, Arraiján, Santiago, Penonomé, Las Tablas y Aguadulce, atendiendo con esto el nuevo formato solicitado por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

Alcance:

- **1.** Internalizar 64 nuevos puestos de trabajos distribuidos en 10 oficinas de atención a clientes (AtC).
- **2.** Los esfuerzos SSII enfocados en la internalización de 10 oficinas de atención a clientes (AtC).:
- Habilitar enlaces de comunicación.
- Del grupo de las 10 oficinas de atención se configuraron equipos microinformáticos para acceso a Citrix.

- Habilitar telefonía.
- Internalizar Servidores del Sistema de Gestión de Filas

Habilitación del Parque de Movilidad.

De igual manera y de forma pionera, fueron habilitados 32 puestos de trabajo en las instalaciones de El Torno, llamado parque de movilidad de personal interno, que permite a colaboradores de zonas alejadas poder trabajar en instalaciones más cercanas a sus hogares, mejorando con esto la calidad de vida del personal, y con ello un mejor rendimiento dentro de sus actividades laborales.

Servicios de Radiocomunicaciones.

A nivel de eficiencias, se logra una reducción del **37%** en los costos de los servicios de radiocomunicaciones a través de depuración del inventario de equipos activos, negociaciones con el proveedor de los servicios de enlaces de datos, e iniciaron las negociones de cara a la reducción de los gastos en servicios de telefonía móvil, ahorros que se deberán ver reflejados de cara al periodo 2019.



Gestión del Sistema de Distribución

NUEVOS SUMINISTROS

En el 2018 se ejecutaron 3418 obras en Media y Baja Tensión para atender las solicitudes de nuevos suministros que realizan los clientes. Con estas obras se incrementó en 435,58 km la red MT, 392,31 km la red de baja tensión y en 146 MVA la potencia instalada en la red de distribución.

ALUMBRADO PÚBLICO

Para el año 2018, como parte del Plan de Alumbrado Público, se instalaron 8.906 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:
Iluminación del Corredor Norte en
la Provincia de Panamá, Iluminación
de la Carretera Interamericana
entre San Antonio y Santiago en la
Provincia de Veraguas E iluminación
de la vía entre Río Piedra y La
Concepción en la Provincia de
Chiriquí. Estos proyectos tienen
el objetivo de brindar mayor
seguridad a todos los conductores
de vehículos que transitan durante
la noche en estas importantes vías.

Obras de Electrificación Rural

En el año 2018, como parte de la responsabilidad social y en conjunto con la Oficina de Electrificación Rural, se han interconectado 50 proyectos a saber:

1. Provincia de Panamá Oeste:

- Chisná
- La Trinchera
- Mata Ahogado
- La Celestina
- Los Corozales Adentro

2. Provincia de Coclé:

- Los Reyes
- La Candelaria

3. Provincia de Veraguas:

- El Guabo
- La Puente
- La Carrillo
- La Montañuela Arriba
- Santa Bárbara

4. Provincia de Herrera:

- Ramal Cordillera
- Los Guicheche
- Las Cabras Adentro
- El Higuito de Ocú
- El Higuito de Las Minas

5. Provincia de Los Santos:

- Hondo EL Naranjo
- Paso Hondo

6. Comarca Ngöbe Buglé:

Silico Creek

7. Provincia de Bocas del Toro:

- Loma Brava de Changuinola
- Loma Brava de Almirante
- Milla 5
- El Silencio
- Charagre
- Los Ábrego
- 5 de Marzo

8. Provincia de Chiriquí:

- Valle La Mina
- Los Cedeños
 - Alto Jacú
- Nance Bonito
- El Cedro
- El Triunfo
- La Línea
- Los Prado
- Los Mameyes II
- Los Lezcano
- India Vieja
- Los Laureles
- Miraflores Oeste I
- Valle Centinela
- La Herradura
- Quebrada Arena Abajo
- Las Azules
- San Juan del Tejar Arriba
- Alto La Mina
- Bajada al Colegio
- Escobal
- Blanco Arriba
- Alambique

Planificación del Sistema de Distribución

Se elaboró el informe de Pérdidas Técnicas en el sistema de distribución de energía eléctrica de EDEMET y EDECHI correspondientes al año 2017. Este estudio incluyó todos los escalones o etapas, desde las líneas de Alta Tensión, Transformadores de Potencia, Media Tensión y Baja Tensión hasta las acometidas y medidores de los clientes. Para la modelación de las redes AT v MT y se utilizaron aplicaciones especializadas en el cálculo de Flujo de Carga como PSS SINCAL y UFlow-LV, esta última desarrollada por la Universidad de Vigo (España), quien colaboró en los cálculos de pérdidas en la red BT. Durante el ejercicio 2018 se

gestionaron estudios del Ámbito de Conexión de 193 solicitudes de servicio de gran demanda con los analistas de Estudios de Red de la unidad de SSCC y de Panamá. También se gestionaron con SSCC 2 estudios de Ámbito de Conexión para Plantas de Generación Solar, las cuales totalizan una Potencia de 27 MW. Adicionalmente, se elaboraron desde la unidad un total de 1968 estudios de Ámbitos de Conexión de provisiones de servicio con demandas menores a 500kVA en toda la zona de concesión EDEMET-EDECHI, en promedio 164 NNSS por mes.

Como parte de la gestión de los proyectos incluidos en el Plan de Expansión de EDEMET y EDECHI para el período 2018-2022, se realizó el Estudio de Transitorios solicitado para la conexión de aproximadamente 25MVA de EDEMET a la SE EL Coco y fue aprobado.

Se realizó el primer Estudio de Pérdidas Técnicas Dinámicas en parte de la red de media tensión de EDECHI, donde se encuentran conectados los Generadores San Lorenzo y Enel-Fortuna, con el objetivo de verificar si dichos Generadores incrementan las pérdidas técnicas en nuestra red.

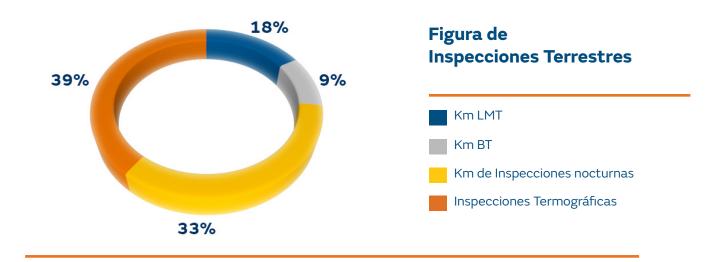


Acciones de Mantenimiento

En el año 2018 ejecutamos el Plan de Mantenimiento respectivo a dicho periodo, con el objetivo de mantener la calidad del servicio a nuestros clientes y alargar adecuadamente la vida útil de los activos que formar parte nuestras redes.

El Plan de Mantenimiento incluye más de una veintena de actividades que entre las más relevantes podemos mencionar las inspecciones de diarias de línea donde se recorrieron 3122 kilómetros de líneas de Media Tensión y 1614 kilómetros de

líneas de Baja Tensión, se realizaron también 6756 kilómetros de Inspecciones termográficas y 5744 kilómetros de Inspecciones Nocturnas.



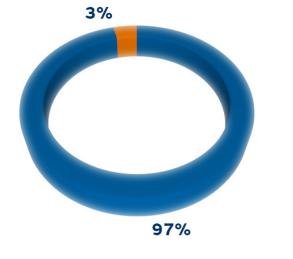


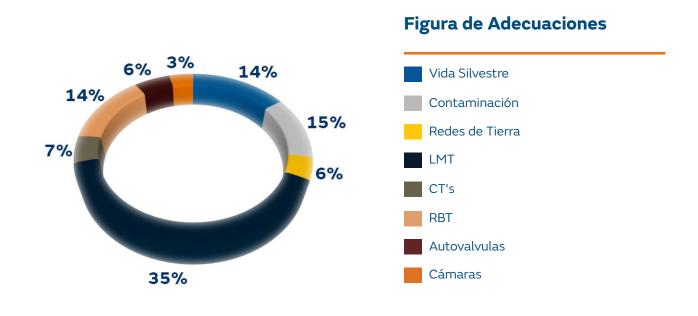
Figura de Revisión de Equipos

Se revisaron 11,434 Centros de transformación y 383 equipos de manobras y regulación.

CT's

Otros Equipos CR, BC, ITC

Se adecuaron 10,411 estructuras en diferentes tipos de actividades como lo son: adecuaciones de vida silvestre, contaminación, Redes de Tierra, Centros de Transformación, Auto válvulas, aislamiento y conductores.



Además, dentro de las acciones relevantes del Plan de Mantenimiento, también persigue mitigar la afectación que el arbolado produce sobre la red eléctrica, mediante la ejecución de Poda y Tala en más de 5214

kilómetros de red. También, durante la época seca del año, se realizaron las campañas de inspección nocturna y lavado para mitigar los efectos de la contaminación, además del desbroce en la base de los apoyos de madera para evitar daños ante posibles quemas de herbazales. En estas campañas de lavaron 40173 estructuras y se realizaron 8409 redondeles.



Prevención, Medio Ambiente y Aseguramiento de la Calidad :

Gestión de La Prevención de Riesgos y Salud Laboral

Durante el 2018 se realizaron reuniones a todos los niveles con las Empresas Colaboradoras (EECC) de Naturgy en Panamá, en donde se busco mejorar los indicadores de seguridad, con la finalidad de mejorar el desempeño de estas.

A su vez se realizaron diversas acciones de seguridad como son la preparación y actuación ante emergencia Se realizaron diversas actuaciones de preparación y actuación ante emergencias como simulacros. Se ejecutaron un total de diez (10) simulacros en las instalaciones de las distintas Zonas de la organización como son Centro y Occidente. 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 el Centro de Manejo de La Arena

Se ejecutaron durante el 2018, 902 inspecciones documentadas, dirigida a los contratistas, con el fin de determinar la conformidad con los estándares de seguridad y salud de Naturgy en Panamá, a los procesos 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 actualizaciones en la herramienta Controlar, que se ha convertido en una herramienta fundamental para el control de la documentación de las EECC. Fortaleciendo aspectos como los tiempos de caducidad de la información suministrada en la herramienta y la inclusión de aspectos formativos como la prevención de riesgos, riesgos mecánicos, entre otros.

El Plan Compromiso Seguridad y Salud en Panamá, 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 establece la consecución de objetivos de seguridad en herramientas como IDS, OPS, Reuniones periódicas de Seguridad y Salud y Reuniones de Coordinación en donde se logran un porcentaje por encima del 97% por objetivo.

2018	IDS	OPS	Reuniones S Y S	Reuniones EECC
No.de trabajadores con Objetivos	88	157	375	66
% de trabajadores que cumplen Objetivos	100%	99%	97%	99%

También como parte de las acciones de dicho Plan se fortalecieron las Redes de Trabajo. Las redes creadas fueron: Red de Activos, Red de Accidentes e Incidentes, Red de Aseguramiento de Implantación de Estándares de Seguridad y Salud. Se continúa con la realización de los Comités de Seguridad y Salud en donde se analizan los avances del Plan Compromiso de Seguridad y Salud.

Gestión Ambiental

Naturgy 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

Durante el 2018 el desempeño ambiental ha mejorado con respecto a años anteriores, la planificación y el seguimiento a los indicadores ambientales es una herramienta clave para la medición y desarrollo de los mismos. El aspecto ambiental con mejor enfoque en cuanto a gestión se refiere es el de residuos peligrosos, ya que los resultados anuales reflejan una mejora tangible en la disposición final de este tipo de residuos. En cuanto el aspecto ambiental Emisiones de CO2 se refleja una reducción de 912,72 toneladas con respecto al año anterior debido a la adquisición de vehículos eficientes en el mercado.

Desempeño Ambiental 2018

Aspecto ambiental	Indicador	Valor límite	Resultados 2016	Resultados 2017	Resultados 2018
Generación de Aceite Usado	ton de aceite Usado	118	107,19	118	71
Emisiones de CO2	ton CO2e / año	1600	750	1600	656
Emisiones de SF6	Emisiones de SF6 / ton / año	0,028	0,025	0,028	0,23

Cuadro #1

En base al cuadro #1 se tienen los siguientes comentarios:

- Se registró una reducción considerable en la generación de aceite usado por demora en la recolección de aceite en todos los puntos, este indicador no es muy variable según los registros de años anteriores. Se estima que para el 2019 los resultados se eleven considerando las cantidades pendientes por gestionar.
- Se registró una reducción considerable con respecto a los años anteriores, esto se debe a la adquisición de vehículos eficientes.
- Se registra un pequeño aumento de las emisiones de SF6, el aumento se registra por las emisiones fugitivas en zona metro.

La disposición de los residuos peligrosos ha sido a través de técnicas amigables con el medio ambiente, evitando así la disposición de este residuo en vertedero.

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 Naturgy 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 2018 las siguientes acciones:
- Siembra de 9379 plantones de árboles, en Parques Nacionales y en Escuelas distribuidos en todas nuestras Zonas de Concesión, cabe resaltar que en las reforestaciones participan niños de las comunidades y voluntarios de Naturgy. 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.
- La empresa continúo en el 2018 con el programa de reciclaje en los 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.





Ciclo paseo y Siembra de plantones

Biodiversidad

Es importante mencionar la Limpieza de playa realizada en el Área Protegida La Barqueta en Chiriquí. El área de recorrido total fue de aproximadamente 5.5 km, lográndose sacar de la playa 20 bolsas de basura con un peso aproximado de 25 libras, siendo los residuos más representativos los siguientes:

- Plásticos: 85% (envases plásticos de agua, bebidas, galones de productos químicos, tapas de envases plásticos, bolsas, etc.)
- Hielo Seco: 5% Retazos de este residuo de diferentes tamaños.
- Vidrio: 3%Latas: 2%
- Otros residuos: 5% retazos de tela (ropa) cartón, desechos hospitalarios, zapatos. etc.





Limpieza de Playa La Barqueta

Aseguramiento de la Calidad

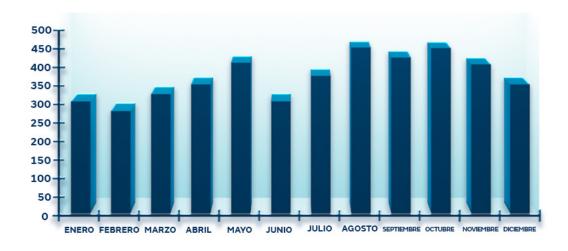
Se realizaron las auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión (SIG), basado en las normas: OHSAS 18001:2007, sobre Seguridad y Salud Ocupacional; ISO 9001:2015 sobre Gestión de la Calidad e ISO 14001:2015; validando las mejoras continuas de nuestros procesos y actividades, en materias y fundamentalmente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



Explotación

Durante el año 2018 se gestionaron un total de 4477 descargos, de diversas tipologías para realizar trabajos de mantenimiento, activación de nuevos suministros, puesta en servicio de nuevos elementos telecontrolados en la red, entre otros.

Descargos Gestionados en 2018

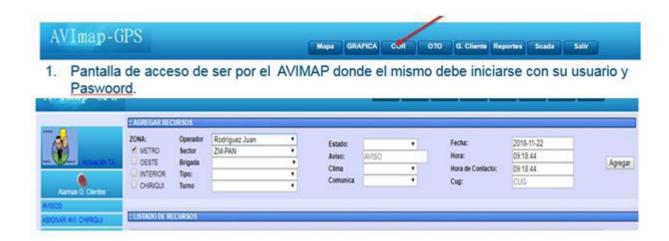


Implementación del Proceso Digitalización de Gestión del Descargo

Para el año 2018 se realiza la implementación de herramientas para la Digitalización de Gestión de Descargos a través desde la aplicación AVIMAP, la cual está basado en un desarrollo realizado por las unidades de Planificación y Seguimiento de la Explotación (PySE) y los administradores del

Sistemas SCADA, con la cual se digitaliza todo el proceso de descargo desde la solicitud en el Sistema de Gestión de Avisos (SGI), hasta la ejecución en el Centro de Operaciones de Red (COR). Esta mejora permite que todas las maniobras realizadas sobre los descargo estén actualizada en tiempo real tomando las horas de nuestros sistemas; así como permitirá sacar datos estadísticos que nos permitan realizar mejoras y optimizar los tiempos de gestión.

Pantalla de Acceso a los Descargos desde al AVIMAP



Una vez registre el usuario y la Zona que atenderá, le saldrán los descargos de dicha zona

Naturgy▶				PROGRAM	A DE	TRABA	AJO		EDEMET-EDE	СНІ
				TIPO-1-01-5	GI-63297	7				
OPERADOR INICIAL: Johnson	n Earl 08:15					15 (100) 200	The state of	FECHA		
OPERADOR FINAL:					CONFECCIÓN		27/12/2018			
ESTADO DEL DESCARGO: INICIADO				INICIO		04/01/2019 HORA:		07:45		
INICIDENCIA: 750754						TERMINAC	ION	04/01/2019	HORA: 132	HORA: 13:45
SOLICITANTE:		HERNAN	DO IBANE	Z	CONFECCIONADO POR:		MARIA DEL PILAR RAMOS			
AZT:		Luis Solis	CUG:650	87		APROBADO	POR:	EDWIN DUQUE		
•				PERSONAL DE	LDESCA	RGO		1000		
AZT1: Luis Solls	CUG:	65087	JT1:	Luis Solis	CUG:	65087	EOL1:	Mauricio Paez	CUG:	971
	CIRCU	ITO 34-26		- 11 - 52				СРМ		
				DESCRIPCIÓN	DE TRAE	AJO				
Realizar tala y poda de red eléctrica, solo de co			TX121-1	T-1226).			ue además	retiro de poste d	e madera daña	dos (si
-El personal de las emp -Todos los conductore: que es conductor trenz -Las PAT Móviles MT-B! -En caso ce inconvenie	que penetr do, donde l se instalan	an en cada os trabajos después d	es partic ZT se l se hará le crears	es instalan las P. n con técnicas de e cada ZT.	sus cab ATMT/B1 e tensión	les a los p , excepto , y se abrir	la red BT d à el IP de lo	le los CTX120-1T-		
TIPO 1.01.001432		11111					700			na t.a

Actualización de horas en tiempo real

Nal	turgy		PROGRA	MA DE TRABAJO		EDEMET-EDECHI	
			TIPO-	1-01-SGI-63297			
OPERAD	OR INICIAL: Johnson	on Earl 08:	is .		FECHA		
OPERADOR FINAL: ESTADO DEL DESCARGO: INICIADO INICIDENCIA: 750754				CONFECCION	27/12/2016		
				INICIO	04/01/2019 HORA: 07:		
				TERMINACIÓN	04/01/2019	HORA: 13:45	
\$0	LICITANTE:		HERNANDO IBANEZ	CONFECCIONADO POR:	MARIA DEL	PILAR RAMOS	
-	AZT:		Luis Solls CUG:¢5087	APROBADO POR:	EDWIN DUQUE		
#	EJECUTADO	HORA		SECUENCIA DE INICIO			
0	COR		Confirmar que el AZT dispone en sitio del ZT, del AZT al JT.	Formulario de creación y entrega de	08:15		
1			Creación de zona de descargo		08:15		
2		1	INICIA INTERRUPCIÓN	08:15			
3	EOL	07:45	Abrir el fusible F13072 y colocar T.R.	08:15			
4	EOL	01.70	Confirmar ausencia de tensión en el lado carr	08:22			
5	EOL		Confirmar presencia de tensión en el lado fue	08:22			
	COR		Entrega zona de descargo (ZD).		08:22		
7	COR			Referirse a ficha para entrega de zona de descargo (ZD).			
	COR	08:15	Entrega de Zona de trabajo al AZT (ZT).		08:23		
9	COR		Referirse a ficha para recordatorio de creació	n de zona de trabajo (ZT).	08:23		
10	AZT	08:35	Reporta creación de Zona de trabajo 1. HOR	09:41			
11	COR	1	Confirmar con el AZT que se completó y firma ZT al JT. HORA:	o el formulario de creación y entrega de	09:09		

TIPO-1-01-501-63297



Proyectos Y Red Alta Tensión

Año 2018.

Ubicación.



- Proyecto SE El Torno.
- Proyecto LSAT Chorrera El Torno.
- Proyecto Banco de condensadores, SE Santiago, SE La Arena y SE Pocrí.
- Proyecto Soterrado de Obarrio.
- Proyecto Soterrado de David.
- Proyecto LMT PSA.
- Proyecto SE Bella Vista.
- Proyecto LAT Llano Sanchez.
- Proyecto SE Chorrera.
- Proyecto Soterrado de Santiago.
- Proyectos Especiales

Ingeniería: Proyectos Avanzados

Línea AT Subterránea de Bella Vista:

Se avanzó en la presentación ante el MOP la ingeniería para la Línea Soterrada de Alta Tensión 115 kV para introducción de la subestación Bella Vista a la conexión existente entre las subestaciones Locería y Marañón en los circuitos 115-8 y 115-21, longitud circuito 115-8: 1 km y longitud circuito 115-21: 1,5 km.

Línea de AT 115 kV Llano Sánchez – La Arena:

Se avanzó en la presentación ante el MOP la ingeniería para la Línea de Alta Tensión 115 kV, tramo La Divisa - SE La Arena (Apoyos 88 - Final), simple circuito en postes de hormigón y de chapa metálica, longitud: tramo aéreo 32,5 km, tramo soterrado 1,5 km.

Línea de MT PSA:

Se realizó la presentación ante las instituciones públicas la ingeniería del proyecto, se realizaron los procesos de licitación y adjudicación de materiales y la adjudicación del contrato de obra para la Línea Aérea a 44 kV ST de 985 m de longitud. Derivación del circuito (418) Miraflores-Dugan.

Subestación Ancón Proyecto Respaldo Metro de Panamá:

Se avanzó en la ingeniería de licitación del proyecto y en el proceso de licitación de materiales para la Nueva Subestación Ancón 12/13,8 kV, y circuitos soterrados MT entre la SE Ancón y el Canal de Panamá, para respaldo del Metro de Panamá.

Subestación Chorrera:

Se realizó la ingeniería de protección y control y la adjudicación del montaje electromecánico para la Nueva Subestación 115 kV, tipo GIS aislamiento SF6, configuración doble barra, 3 Posiciones TP + 2 Posiciones Líneas + 1 Reserva (Futura).

Banco de condensadores, Santiago, La Arena y Pocrí:

Se realizó la ingeniería de protección y control para la Nueva Posición de Batería de Condensadores 34,5 kV, en Subestación Santiago (6 MVAr), Subestación La Arena (6 MVAr) y Subestación Pocrí (3 MVAr).

Proyecto: Contratos Culminados Y En Ejecución.

Proyecto SE El Torno.

La construcción de la Subestación Blindada El Torno en Chorrera, a cargo de Gas Natural Fenosa, forma parte del proyecto de modernización del Sistema de Distribución Eléctrica en Panamá Oeste. Su alcance es el siguiente:

- Nueva Subestación 115/13,8 kV, tipo GIS aislamiento SF6, configuración doble barra.
- 2 TP 115/13,8 kV 30 MVA + 1 Posición Línea + 2 Reservas (Futuras).

Obra: OC SE El Torno Monto del Contrato: \$2.911.288,53

Constructora: RODSA Inicio: septiembre 2016 Finalización: julio 2018 Estatus: culminado

Obra: MEM SE El Torno Monto del Contrato: \$547.436,14

Constructora: INSERPA Inicio: agosto 2017 Finalización: mayo 2019

Fase: ejecución Fase: ejecución

Obra: Sistema PCI El Torno

Monto del Contrato: **\$734.662,59**

Constructora: INSERPA Inicio: agosto 2017 Finalización: mayo 2019



Proyecto LSAT Chorrera – El Torno.

El proyecto consiste en la construcción de una línea de transmisión de 2.8 km de línea soterrada, con cable de 1200 mm. Esta línea tiene su origen en la SE Chorrera propiedad de ETESA y termina en la nueva subestación El Torno, ubicada en el distrito de La Chorrera, provincia de Panamá Oeste. Su alcance es el siguiente:

- Línea soterrada de Alta Tensión, 115 kV, ST de un conductor por fase.
- Longitud 2,8 km.

Obra: OC LSAT

Chorrera – El Torno (PHD) Monto del Contrato: \$4.987.913,09

Constructora: FCO Inicio: noviembre 2016 Finalización: julio 2018 Estatus: culminado

Obra: SUM + MEM LSAT

Chorrera – El Torno Monto del Contrato: \$1.088.213.80

Constructora: Solicabel Inicio: mayo 2018

Finalización: pendiente 1 tramo (600m)

Estatus: culminado





Proyecto Soterrado de Obarrio.

Este Plan de Soterramiento de Redes Eléctricas busca cubrir zonas específicas como centros urbanos o capitales de provincias. De esta manera, el Regulador aprobó el cambio de configuración de las redes aéreas por redes subterráneas. Comprende el polígono formado por la Avenida Nicanor Obarrio, Vía España, Vía Brasil y Avenida Federico Boyd. Su alcance es el siguiente:

• Obra Civil Soterrado LMT-LBT (Fase 2 y Fase 1); acometidas a clientes y sistema de telemetría.

Obra: OC Soterrado

Monto del Contrato:

\$4.409.204,37

Constructora: HFH Inicio: noviembre 2016 Finalización: octubre 2018 Estatus: culminado

Obra: OC Soterrado

Monto del Contrato:

\$4.948.582,01

Constructora: IFJ Inicio: noviembre 2016

Finalización: rescindido Estatus: rescindido

Obra: MEM Soterrado



Proyecto Soterrado de David.

Este Plan de Soterramiento de Redes Eléctricas busca cubrir zonas específicas como centros urbanos o capitales de provincias. De esta manera, el Regulador aprobó el cambio de configuración de las redes aéreas por redes subterráneas. Incluye la Avenida Central que se extiende desde Calle C, Sur y Avenida 8 Este. Su alcance es el siguiente:

• Obra civil para cambio de configuración aéreo a subterráneo Ciudad de David. LMT-LBT y acometidas a clientes

Obra: OC Soterrado

Monto del Contrato:

\$1.619.887,50

Constructora: Castrejón Inicio: septiembre 2017 Finalización: diciembre 2018

Estatus: culminado

Obra: MEM Soterrado





Proyecto SE Bella Vista.

El proyecto consiste en la construcción de una subestación de transporte / distribución de **200 MVA**, **230/115/13.8 kV** (SE Bella Vista) y la línea asociada, en el distrito de Panamá, provincia de Panamá. Su alcance es el siguiente:

- Nueva Subestación 115/13,8 kV, tipo GIS aislamiento SF6, configuración doble barra.
- 3 Posiciones TP 115/13,8 kV 30 MVA + 5 Posiciones Líneas 115 kV + 2 Reservas.

Obra: OC SE Bella Vista

Monto del Contrato: **\$4.420.197,34**

Constructora: CONELSA-AP

Inicio: agosto 2017

Finalización: octubre 2019

Fase: ejecución

Obra: MEM SE Bella Vista

Sin adjudicar Fase: diseño Obra: PCI SE Bella Vista



Proyecto LAT Llano Sanchez.

El proyecto consiste en la construcción de una línea de transmisión, circuito simple. La nueva línea tendrá capacidad para alimentar la SE La Arena luego de su ampliación a 100 MVA y atender el aumento de carga por el desarrollo inmobiliario y el crecimiento de la economía de los sectores. Su alcance es el siguiente:

- LAT 115 kV Llano Sánchez La Arena, ST en postes de hormigón y de chapa metálica.
- Tramo 1: desde SE Llano Sánchez a La Divisa, longitud: aéreo 9 km y soterrado 1,7 km

Obra: OC+MEM LAT LLS-LA

Tramo 1-88 / 2-3N Monto del Contrato: \$2.549.282,32

Constructora: Castrejón Inicio: marzo 2017 Finalización: junio 2019

Fase: ejecución

Obra: OC LSAT LAT LLS-LA

Tramo 38-52 Monto del Contrato: \$843.078,37

Constructora: T&C •Inicio: marzo 2018 Finalización: abril 2018 Estatus: culminado

Obra: SUM+MEM LSAT LAT LLS-LA

Monto del Contrato: \$1.084.850,85

Constructora: Solicabel

Inicio: junio 2019

Finalización: agosto 2019

Fase: por iniciar



Proyecto Soterrado de Santiago.

Este Plan de Soterramiento de Redes Eléctricas busca cubrir zonas específicas como centros urbanos o capitales de provincias. De esta manera, el Regulador aprobó el cambio de configuración de las redes aéreas por redes subterráneas. Incluye la Conversión de la Avenida Central. Su alcance es el siguiente:

• Obra Civil Soterrado LMT-LBT y acometidas a clientes. Av. Central, Cdad de Santiago. LMT-LBT y acometidas a clientes.

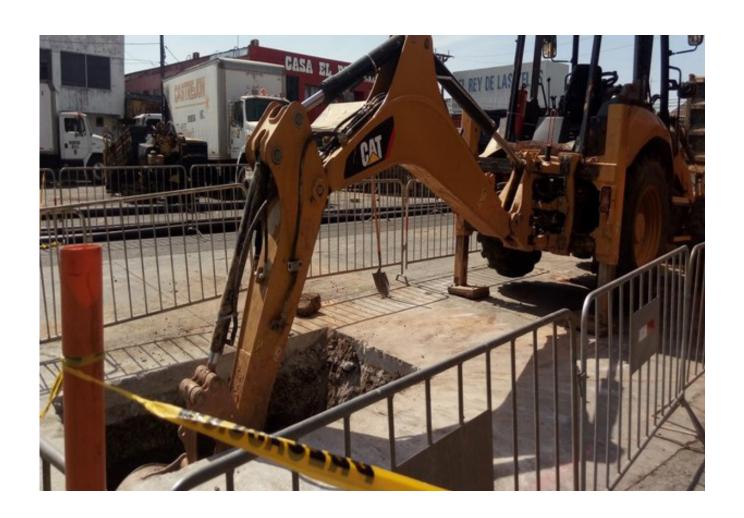
Obra: OC Soterrado

Monto del Contrato: **\$2.772.923,00**

Constructora: Castrejón Inicio: junio 2016

Finalización: abril 2019

Obra: MEM Soterrado



Proyecto Banco de condensadores, SE Santiago, SE La Arena y SE Pocrí.

El proyecto contempla la instalación de bancos de capacitores o condensadores en 3 subestaciones para mejorar los estándares técnicos de calidad y cumplir con la normativa vigente. Su alcance es el siguiente:

 Nueva Posición de Batería de Condensadores 34,5 kV, en Subestación Santiago (6 MVAr), Subestación La Arena (6 MVAr) y Subestación Pocrí (3 MVAr).

Obra: OC+MEM
BBCC SE Santiago

Monto del Contrato: \$154.875,07

Constructora: JJ CORP Inicio: diciembre 2017 Finalización: octubre 2018 Estatus: culminado Obra: OC+MEM
BBCC SE La Arena
Monto del Contrato:

\$148.223,76 Constructora: JJ CORP Inicio: marzo 2018

Finalización: noviembre 2018

Estatus: culminado

Obra: OC+MEM
BBCC SE La Arena

Monto del Contrato: \$148.223,76

Constructora: JJ CORP Inicio: marzo 2018

Finalización: noviembre 2018

Estatus: culminado

Proyecto LMT PSA.

Línea a 44 kV en simple circuito para llevar energía a la SE PSA. El origen de la línea es en la intersección de la Avenida Brujas con la Avenida Harder. El final de la línea será en el pórtico de llegada de la subestación. Su alcance es el siguiente:

• Línea Aérea a 44 kV ST de 985 m de longitud. Derivación del circuito (418) Miraflores-Dugan.

Obra: OC+MEM LMT PSA

Monto del Contrato:

\$774.795,40

Constructora: T&C Inicio: octubre 2018 Finalización: marzo 2019

Estatus: culminado





Proyectos Especiales

Durante el 2018 se ejecutaron proyectos especiales que forman parte de nuestro plan de obras, entre los cuales podemos mencionar:

- PLANTA POTABILIZADORA DE LA LAGUNA ALTA
- PLANTA POTABILIZADORA DE PENONOMÉ
- PLANTA POTABILIZADORA DE LOS SANTOS
- PLANTA POTABILIZADORA DE LA PINTADA
- PLANTA POTABILIZADORA DE MACARACAS
- PLANTA POTABILIZADORA DE SANTIAGO

En virtud de la importancia que representan las distintas plantas potabilizadoras que fueron ejecutadas en el año 2018, para un gran número de ciudadanos y a la vez clientes nuestros de las distintas poblaciones o sectores del país, Naturgy llevó a cabo la construcción para cada una de las plantas descritas un nuevo circuito trifásico utilizando conductor 1/0 forrado (red ecológica) de última tecnología, lo que superará los niveles de calidad del servicio eléctrico que exige la regulación vigente, aportando gran valor al medio ambiente, a la vida silvestre del sector y a la calidad del suministro.

La inversión total de estos proyectos especiales asciende a la suma de **B/. 2.425.000,00**



Balance y Control de Energía

Durante el año 2018 se publicó la evolución de la estructura organizativa de Panamá, en la que la unidad de Balance y Control de Energía forma parte la Dirección de Gestión del Sistema de Distribución.

Durante el año 2018 se ejecutó satisfactoriamente el Plan de Recuperación de Energía, en el cual se realizaron un total de 66.945 acciones, recuperando un total de 46.6 GWh, esta cantidad, representa un 16% más de energía recuperada que en el año 2017, con un 7% menos de acciones realizadas. Estos resultados se logran mediante la incorporación de nuevas herramientas de información que permiten una mejor selección y direccionamiento de acciones de revisión de equipos de medida y un aumento en el volumen acciones orientadas a la lucha contra el fraude.

En este sentido se implementaron nuevas herramientas de información, entre la que podemos destacar el MGI, que incorpora 29 nuevos informes, que aportan datos provenientes del SGC, SGT y SGI para la generación de tableros de seguimiento y campañas de recuperación de energía. Otra

herramienta habilitada es la Herramienta de Planificación de Campañas (HPC), que permite la extracción ordenada y ágil de información estableciendo reglas para generar insumos, suministros a revisar, para las campañas de revisión y recuperación en un menor tiempo.

Adicionalmente, en colaboración con la Universidad Complutense de Madrid (UCM, España), se desarrolló e implemento el modelo predictivo para la detección de suministros con potencialidad de consumos fraudulentos que en sus primeras aplicaciones en el último trimestre del año 2018 arrojó prometedores resultados en la detección de irregularidades y fraude.

Se logró la implementación del proyecto piloto de medición inteligente basado en comunicación PLC (ZIV - SMARTGRID), que permite telemedida (lectura remota) y realizar las operaciones

comerciales mediante telegestión (corte y reconexión remota). Hemos apoyado esta instalación con un aplicativo de medidas llamado IRIS, que nos permite de manera más ágil y amigable, gestionar y controlar estos equipos y obtener los datos necesarios para los balances de energía.

En el año 2018 se alcanzó la cantidad 1.221 grandes clientes telemedidos (23% de la energía de la Empresa), que nos permite un mejor control y gestión de los consumos y facturación de estos clientes, además de cumplir con las disposiciones regulatoria. Para el año 2019, la totalidad de estos clientes deben estar telemedidos. Durante el año, instalaron más de 1.400 medidores prepagos en proyectos de interés social ubicados en las Provincias de Panamá, Panamá Oeste, Coclé y Veraguas. Desde el 2012 al cierre de 2018 contamos con más de 4.800 clientes prepagos.

Políticas Corporativas

Recursos

- Personas	Pág. 64
- Comunicación	Pág. 79
- Compras y Logística	Pág. 89
- Gestión Inmobilaria y	
Servicios Generales	Pág. 91
rviolos Jurídioos	Dám 00



Personas

Naturgy, 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 Naturgy, 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.

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

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

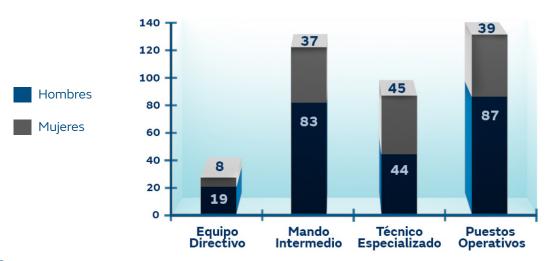


Desglose de plantilla por género



Gráfica No.1En el 2018 el 64% de la población es del género masculino y el 36% es del género femenino.

Desglose de plantilla por categoría profesional y género



Gráfica No.2

El Equipo Directivo representa el 7% de la plantilla total, siendo en esta categoría el 3% mujeres y el 70% hombres. La categoría de Mando Intermedio es el 33 % de la plantilla total, siendo en este grupo 31% mujeres y 69% hombres. En la categoría de Técnicos Especializados representan el 25 % de la plantilla general, siendo en este grupo 51% mujeres y 49% hombres. En los Puestos Operativos tenemos que representa el 38% de la plantilla total, siendo de en este grupo 31% mujeres y 69% hombres.

Gestión del Conocimiento

Universidad Corporativa

Desde el 2013 a la fecha, Naturgy ha 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 Naturgy, ya que alinea al máximo la actividad formativa con los objetivos de negocio.

De igual manera, durante el año 2018, 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 2019, se continuara con la implantación de nuevos Itinerarios Formativos; además de proyectos específicos como: Nuevo Modelo de Liderazgo; Transformation Leadership Academy y Tech Academy.

Durante el año 2018, la actividad formativa marcó los siguientes hitos: se efectuaron 928 acciones de formación, con la participación de 2.170 colaboradores en 9.296 horas.

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 2018 se alcanzaron los
valores siguientes: participación de
1.221 colaboradores y una carga
formativa global de 2.961 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 949 colaboradores y 6.335 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 2018 se alcanzo un nivel de satisfacción del 9,3, obteniéndose igualmente para la evaluación de aplicación 94% y para la encuesta de percepción un 3,9. Alcanzando una Eficacia de la Formación del 8,3.



Indicadores de la formación

Plantilla formada (%): 99 %

Horas de formación por empleado: 25.68

Total de horas: 9.296 Hombres: 6.135 horas Mujeres: 3.161 horas

Inversión en formación anual (euros): 197.465,17 Inversión en formación por persona (euros): 545,48

Asistentes: 2.170

Usuarios de formación online sobre el total de la plantilla (%): 94%

Grado de satisfacción de los participantes (sobre 10): 9,3

Grado de eficacia de Panamá (sobre 10): 8,3



Horas de formación por áreas de conocimiento

nstituto /Escuela	Total Horas
Liderazgo	1.758
Contribuidores Individuales	1.072
Dirección	1
Jefaturas	685
Técnico	7.538
Comercial	129
Distribución	2.781
Generación	244
Procesos	4.383
Total de horas	9.296

Horas de formación por empleado y categoría profesional

Categoría Profesional	Horas de Formación por empleado				
Equipo Directivo	15,97				
Mandos Intermedios	34,17				
Personal Operativo	33,74				
Tecnico Especializado	18,98				
Total de Horas por empleado	25,68				

Gestión del Talento y Modelo de Liderazgo

Gestión del Talento

Durante el año 2018, se continuó con la ejecución de programas formativos para los colaboradores propios, con el objetivo de alinear estas acciones a los objetivos de las personas (Competencias necesarias) y al de los objetivos en la Planificación estratégica respectivamente. Igualmente se realizó una encuesta titulada "La Voz del Empleado" que nos ayuda a obtener información importante relacionada con el Talento de las personas en esta organización y en otras actividades relacionadas al desarrollo profesional del personal de plantilla.

Cultura Corporativa, Valores e Integridad

Desde que inició operaciones en Panamá, el Grupo Naturgy, 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 2018, desarrollo un Plan de Acción abalado por la corporación que ha servido de guía para todos. Entre las actividades realizadas podemos mencionar:

- Se realizaron (11) Charlas del Código Ético a colaboradores de Nuevo ingreso
- Se realizaron (2) charlas del Código Ético y Valores con facilitadores externos.
- Se hablo en (2) oportunidades del Código Ético a Empresas Colaboradoras
- Se pasaron (6) anuncios de Capsulas informativas del Código Ético por la red.
- Se pasaron (2) anuncios por la WEB corporativa del Código Ético
- Se realizó un (1) sorteo con Trivias referente al contenido del Código Ético
- Se realizaron 82) sesiones en las que se le hablo a los colaboradores de Compliance.

Para el 2019, se continuara con estas acciones y otras para aportar a la efectividad y fiel cumplimiento de estos pilares de conducta.

Como el de distribuirles un señalador de libro a cada colaborador con la visión, misión y Valores Corporativos; adicional con capsulas de las políticas Anticorrupción.



Voluntariado Corporativo

En el 2018 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:

- 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
- Distribución de plantones

Para el 2019, 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 Naturgy 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 patrocinó la Semana de la Ingeniería Eléctrica en la Universidad Tecnológica de Panamá.
- Donaciones a Entidades
 Educativas Públicas.
- Se realizó 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 participó en la limpieza de (1) playa.

- Se participó en tareas que bene fician la cría de Tortugas.
- Se colectaron y distribuyeron juguetes y alimentos, beneficiándose (350) niños aproximadamente.
- Se le dio Reconocimiento a la empresa como a los colaboradores en concursos organizados por entidades externas como: El Sindicato de Industriales de Panamá, la Asociación Nacional de Recursos Humanos, etc.

- Se le dio Formación en Ética y Liderazgo a los becarios de la Universidad Tecnológica de Panamá y de la Universidad de Panamá.
- Se realizó el Campamento de verano con Juventud y Energía 2da versión.
- Se realizaron actividades deportivas y sociales entre los colaboradores.

Para el 2019, 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.





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. Con respecto a las movilidades internas los colaboradores tienen la disposición de optar por las posiciones vacantes donde se puede obtener nuevos talentos y esto aumenta la diversidad de conocimientos y habilidades, derivando en una mayor productividad.

De esta manera se genera un mayor compromiso y se resaltan las posibilidades de progreso profesional.

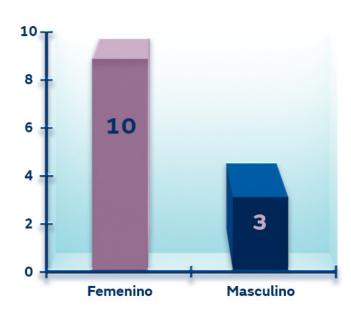
Al facilitar la movilidad interna, los empleadores no solo se aseguran de que se retenga a sus empleados, sino también de que estos estén altamente comprometidos por la posibilidad de crecer y seguir aportando. En este sentido, durante 2018

se reportaron 34 movilidades internas, con un 100% de satisfacción.

Este año se gestionaron trece (13) nombramientos, sesenta y nueve (69) bajas por diferentes motivos, trescientos cincuenta y seis (356) acciones de vacaciones se emitieron. Adicionalmente se aplicaron pago de bonificación navideña a todos los trabajadores.

Nuevas Contrataciones por género y rango de edades

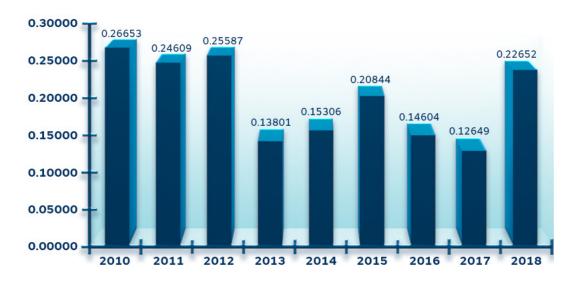




Gráfica No.3

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

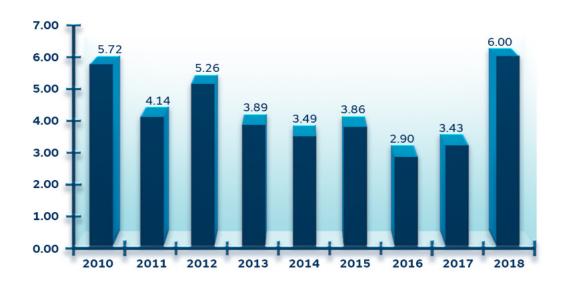
Rotación total media



Gráfica No.4

La rotación media del 2018 fue de 0,22 en general nuestro índice de rotación ha aumentado, con respecto al año 2017.

Rotación Voluntaria



Gráfica No.5

La rotación voluntaria del 2017 fue menor que la del 2017, incrementándose en un 43%.

Diversidad e Igualdad de oportunidades

Naturgy 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 Naturgy.

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.

Naturgy, 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 2018, fue del 36%.

Igualmente, la empresa cumple 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 Naturgy, se aplica un proceso de selección de directivos acorde a las políticas de transparencia e integridad de la organización.

La primera medida, una vez identificada la vacante, es revisar la posible movilidad interna para potenciar el crecimiento del talento humano, previo a un proceso externo de selección y reclutamiento.



Número de Directivos por género



Gráfica No.6

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

Flexibilidad y apoyo al entorno personal

En Naturgy, 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 cinco (5) 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: adelanto de salario 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

- 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 continúo de la compañía. En el 2018 dieciséis (16) colaboradores fueron beneficiados para la obtención de sus títulos universitarios o de grado superior.
- Becas para los hijos de los trabajadores: en 2018, se adjudicaron diez (10) becas a los hijos de los trabajadores a nivel básico, media, universitaria en EDEMET S.A. y en EDECHI se adjudicaron nueve (9) becas. La Empresa también ofreció doce (12) becas para los excluidos de convenio.
- Becas para trabajadores: durante el año 2018, un (1) trabajador fue beneficiado con becas para la culminación de estudios superiores.
- Premios de asistencia perfecta y buena: veintiséis (26) colaboradores en la empresa EDECHI y cincuenta y siete (57) de la empresa EDEMET fueron beneficiados con estos reconocimientos durante el año.
- Gastos por alumbramiento y por mortuoria: la empresa benefició a treinta y un (31) 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, Naturgy 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, Naturgy 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 2018, se desarrollaron actividades como:

- Actividades sociales: se conmemoró el día de la madre y del padre y 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 2018, se realizó (1) encuentro deportivo en la ciudad de Aguadulce (Encuentro de Bola Suave).

Naturgy preocupada por la Salud de sus colaboradores desarrolló durante el año 2018, un programa nutricional, consistente en citas mensuales con una nutricionista, con el objetivo de resaltar la importancia de mejorar hábitos alimenticios, necesario 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 setenta y un (71) trabajadores.

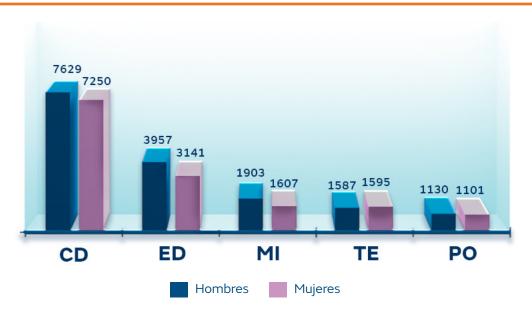
Compensación, retribución y resultados

La política retributiva Naturgy se rige por la equidad en el ámbito interno y por la competitividad desde el punto de vista del mercado. 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.

Salario promedio por categoría profesional y por género



Gráfica No. 7

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

Representatividad sindical e interlocución con los agentes sociales

Naturgy 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.

Naturgy, 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 cinco (5) convenios colectivos, todos con beneficios atractivos para los colaboradores.

Reconocimiento "Yo Sí Cumplo"

En febrero de 2018, se realizó 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 Ministerio de Trabajo y Salud Laboral. Este acto fue precedido por el Licda. Selfis Santamaría, ministra 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 Naturgy, 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 Desarrollo Laboral, 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 **261 exámenes** repartidos en:

Tipo	Nº
De Ingreso	30
Periódico	188
Periódico obligatorio	43

En atenciones médicas asistenciales, se atendieron **265 colaboradores**, entre citas programadas, urgencias y fisioterapia de la manera siguiente:

Consulta Médica	219
Consulta Urgencia	14
Fisioterapia	32

En lo que respecta a Campaña de vacunación se aplicaron **84 vacunas:**

Gripe	8	30
Hepatitis	1	
Tétanos	6	•
Otras vacunas	2	,



Comunicación

Nueva identidad corporativa

A partir de octubre 2018
NATURGY, es la nueva marca de la compañía energética, que sustituye a 'Gas Natural Fenosa' y con la que afrontará los nuevos retos definidos en el Plan Estratégico global 2018-2022. Esta nueva denominación abarcará los negocios de la compañía en España y a nivel internacional, incluyendo Panamá. De esta forma, la nueva marca de la sociedad matriz será Naturgy Energy Group, S.A.

"Somos muy conscientes de que el mundo está cambiando. Los mercados, la tecnología, y especialmente las personas evolucionan, y nosotros como compañía no podemos sino responder a estos retos, respetando la herencia de nuestros 175 años. Con Naturgy, construimos una marca internacional, adaptada a todos los mercados globales donde tenemos presencia y donde la tendremos en el futuro. Tras estos años de historia, damos un nuevo impulso para encarar nuevos compromisos, para estar más cerca de nuestros clientes allí donde estén y para apostar por ofrecer soluciones simples, sencillas y respetuosas con el entorno", explicó Francisco Reynés, presidente de Naturgy.

En Panamá, Naturgy llega en el año 1998 tras la obtención de las concesiones de EDEMET y EDECHI, v desde entonces con el transcurso de los años ha transformado mediante la innovación y experiencia internacional, la red de distribución en el país. Es por ello que este cambio llega en un momento de gran importancia para la compañía, la cual busca optimizar aún más el servicio que brinda en toda su zona de concesión, complementándose así esta transformación, que surge para enfocarse en la sencillez, la innovación tecnológica, la digitalización y la globalización, poniendo siempre a sus clientes en el centro de cada una de sus decisiones.

"Este es un cambio que impacta de manera directa y positiva las operaciones de la compañía en Panamá, pues no solo conlleva la transformación de nuestro nombre sino de la visión de la compañía, con miras a ser mejores de lo que somos, enfocando todo lo que hacemos para brindarle mucho más a todos nuestros clientes. El cambio de imagen a Naturgy llega en una etapa muy importante para la compañía, pues este 2018 celebramos 20 años de

operaciones en Panamá, lo que nos permite consolidarnos como una empresa que con el paso de los años busca siempre innovar en beneficio de los más de 600 mil clientes con lo que contamos en Panamá", destacó José Luis Lloret, Country Manager de Naturgy Panamá.

"Cambio" es la palabra que caracteriza la nueva imagen de la compañía, la cual implica movimiento para afrontar los nuevos retos de la energética. La nueva identidad de la compañía apuesta en Panamá y a nivel global, por la simplificación de los procesos, siendo más sencillos y agiles especialmente aquellos que impactan directamente en sus más de 600 mil clientes a nivel nacional, sin olvidar el respeto por nuestro entorno, por lo que la nueva marca Naturgy busca también potenciar las interacciones fáciles y la accesibilidad al mundo de la energía.

La mariposa, un símbolo emblemático



Respetando nuestro pasado, visualmente Naturgy incorpora una tipografía mucho más simplificada, la cual aporta cercanía y amabilidad en busca de transmitir un espíritu flexiblemente accesible, manteniendo el reconocido y notorio símbolo de la mariposa como icono único el cual permite expresar los valores asociados a la compañía.

La mariposa evoluciona a un concepto dinámico pero a su vez sencillo, sin perder su esencia de aportar luz como energía a la marca, que busca representar ante el mercado la ligereza y la capacidad de Naturgy como energética global de adaptarse a los nuevos tiempos.

En definitiva, nuestra nueva identidad sintetiza todos sus valores y filosofía de cómo entender mejor la energía y relacionarse con ella, así como expresa su continua vocación de mejora, crecimiento y búsqueda de soluciones.



La mariposa, nuestro símbolo



Campañas Publicitarias



Con la presentación de la nueva marca, se realizó la divulgación masiva en los medios de comunicación del país, dando a conocer a través de medios impresos, televisión, radio y redes sociales el cambio de denominación bajo la necesidad de adoptar un nombre corto que hace referencia a la empresa como una energética global y no solo como una empresa de distribución y generación.

Esta campaña fue dirigida y comunicada principalmente a nuestras audiencias claves, como autoridades del Gobierno de Panamá, accionistas, grandes clientes, proveedores, clientes residenciales y público en general a través de las distintas piezas adaptadas para su divulgación.





Piezas de la campaña publicitaria de comunicación Naturgy

Una de las estrategias de Comunicación que prevalece y logra todos los años más alcance a nuestras audiencias de interés, son las campañas de divulgación por las redes sociales (Facebook y Twitter) y nuestro principal canal de comunicación interna (NaturalNews).

Durante el 2018 existieron objetivos claves en difundir información muy relevante de nuestra compañía con nuestros clientes internos y externos. El cambio de marca, Seguridad y Salud y Servicio al Cliente fueron líneas de actuación claves a desarrollar durante este periodo.

Se realizó hincapié en la línea de Seguridad y Salud una campaña al público sobre los riesgos que implica para la ciudadanía la manera incorrecta de llevar a cabo la poda y tala de árboles, así como las medidas de precauciones a tomar durante las tormentas eléctricas y lluvias ante situaciones vulnerables por exposición de la red de distribución eléctrica por el clima húmedo tropical del país, así como consejos de seguridad vial ante inundaciones.



Campañas de Seguridad







#SiempreSeguros Poda y Tala

En cuanto a Servicio al Cliente, se reforzó la comunicación integral de todos los beneficios que la empresa ofrece a sus clientes dentro de su área de concesión, desde el lanzamiento de la nueva App de la Oficina Virtual para sistemas operativos Android y iOS, así como los diferentes métodos de pago que existen y lo más importante la reubicación de las nuevas oficinas comerciales en todo el país.

Podar ramas muy cercanas a las líneas y postes del tendido eléctrico ¡te puede costar la vida!



Campaña SAC – Reubicación de oficinas comerciales



Campaña SAC - Oficina Virtual App





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, Naturgy, 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 Azuero



Feria de David



Concierto de David

Conciertos 20 años de Aniversario

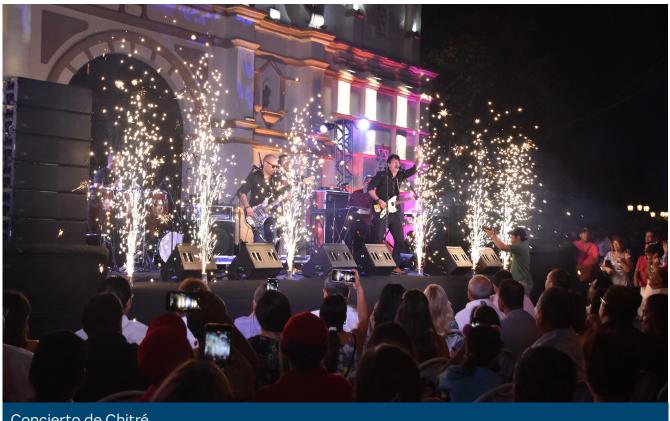
Naturgy celebro sus 20 años de presencia en Panamá, con actividades llenas de cultura y sano esparcimiento dirigidas a todos sus clientes de Chiriquí y provincias Centrales. La celebración inició con un concierto en el Parque Cervantes de David, donde artistas de alto nivel como Osvaldo Ayala, el barítono panameño Ricardo Velásquez y la talentosa Orquesta de Cuerdas de la Unachi, interpretaron conocidos temas que pusieron a bailar a todos los asistentes a este evento.

Mientras que en Chitré, los predios de la Catedral San Juan Bautista, fue el escenario perfecto para recibir a cientos de personas que se dieron cita desde muy temprano, para escuchar los mejores temas del Escorpión de Paritilla, Osvaldo Ayala junto a Karen Peralta y los ganadores del Grammy Latino, Los Rabanes.

En Santiago, celebramos con la majestuosa presentación de uno de los compositores más famosos y orgullo de esta región del país,

Omar Alfanno, quien interpretó junto a Osvaldo Ayala, temas de su autoría y que artistas de renombre como Willie Colón, Gilberto Santarosa y Son By Four han convertido en las más sonadas. El público también disfrutó la participación de Ricardo Velásquez.

Estos encuentros tuvieron como propósito principal agradecer a todos los clientes que desde hace 20 años han sido parte central de la trayectoria de Naturgy en Panamá.



Concierto de Chitré

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.

Las reuniones fueron presididas por el Country Manager José
Luis Lloret. El Country Manager se enfocó en conversar con los asistentes los logros alcanzados en el proyecto de Seguridad y Salud y la importancia de internalizar las buenas prácticas en esta materia para cumplir con el objetivo de cero accidentes. Se compartió el plan de seguridad para prevenir accidentes

en Panamá y se reafirmó que este proyecto va más allá de una campaña interna, este modelo de gestión tiene que permear en las empresas colaboradoras que llevan a delante una responsabilidad que los expone día a día a situaciones de riesgo, que deben ser realizadas pensando siempre en la Seguridad para evitar accidentes.

Por su parte el Ing. Lloret, explicó los grandes retos y oportunidades que tiene el negocio en Panamá y el involucramiento que deben tener todos los empleados de la compañía para la consecución de los mismos. Refiriéndose a la importancia de desarrollar proyectos de transformación y mejora continua, se compartieron



los retos y visión de la empresa ante estos en el 2018 donde se hizo un llamado al involucramiento total y la participación en proyectos transversales del grupo como el plan estratégico. Igualmente comentó acerca del desarrollo y posicionamiento de los negocios no regulados en el mercado panameño y las oportunidades para la empresa con el nuevo modelo de oficinas comerciales que ya inicio en este 2018. Por otro lado se recordaron momentos inolvidables de trabajo en equipo durante los últimos 20 años de gestión de Gas Natural Fenosa en Panamá en conjunto con nuestra campaña institucional de aniversario.



Compras e Instalaciones



Compras, Pedidos, Logística, Contratos y Calidad de Proveedores:

Compras

El plan de compras ejecutado para el año 2018 incluyó adjudicaciones por un importe total de 145.905.794 € reflejando un ahorro en las negociaciones realizadas por un monto de 1.846.402 € que equivale a un 1,25% del volumen gestionado. Dentro de los concursos más relevantes podemos mencionar:

- Operaciones Auxiliares Y Obra Civil Menor
- Cable 115kv Bella Vista Y Llano Sánchez
- Herrajes 2018-2021
- Obra Civil y Montaje
 Electromecánico Para Línea 44kv
 Línea PSA
- Logística De Grupos Electrógenos Panamá
- Servicio De Cobro En Oficinas Concertadas
- Aisladores Llano Sanchez
- Reparación De TRAFO Logística
- Gabinetes De Protecciones
 Proyecto Banco
- Postes Línea PSA
- Remodelación Oficina Comercial David
- Sellos Plásticos

Pedidos y contratos

Se implanta la Calificacion de proveedores, el cual se basa en una valoración diferenciada de cada proveedor, estructurado en tres niveles incrementales que se corresponden con el nivel de riesgo asociado a la subfamilia que el proveedor pretende suministrar:

Nivel riesgo Bajo - Cuestionario Autodeclarativo.

Nivel riesgo Medio - Cuestionario Autodeclarativo Incremental respecto a Nivel Bajo.

Nivel riesgo Alto - Cuestionario Autodeclarativo Incremental respecto a Nivel Medio mediante inscripción en comunidad RePro.

El nuevo Modelo de Calificación de Proveedores de Naturgy se encuentra alineado tanto con el crecimiento de las operaciones, como con otros pilares de la estrategia del grupo, como son: el compromiso por la Seguridad y Salud de sus trabajadores y colaboradores, la Calidad, el Medio Ambiente, el Buen Gobierno y la Responsabilidad Social Corporativa.

Para poder participar en nuestros procesos de compra, el proveedor debe pasar previamente por este Proceso de Calificación y obtener una valoración según el nivel de riesgo asociado a los productos/servicios que suministre.

Este proceso se sustenta en 3 plataformas:

- **1. BRAVO**: en este sistema se hace el registro inicial del proveedor y se llevan a cabo los procesos de compra. El proveedor podrá acceder a este sistema a completar su información y a participar en los procesos de petición de ofertas a los que sea invitado.
- 2. ACHILLES: a través de este sistema se realiza la calificación del proveedor, siendo imprescindible resultar "Apto" para participar en nuestros procesos de compra. En este sistema deberá:
- Rellenar un cuestionario en la web de Achilles con información sobre su empresa.

- 90
 - En base a la información proporcionada, será calificado como "Apto" o "No Apto" de acuerdo a los criterios de Gas Natural Fenosa
 - En caso de realizar una actividad considerada crítica para Gas Natural Fenosa, se le podría requerir su inscripción en el sistema REPRO gestionado por Achilles.
 - Adicionalmente, podría serle requerido aportar determinada documentación.
 - **3. SAP:** en este sistema se visualizan los semáforos de la calificación del proveedor y de su documentación, (si la requiere), y se realiza la aprobación de las PA´s y los pedidos.

Logística

Se incluyen dentro del contrato de Operación Logística para Edemet-Edechi nuevos acuerdos de niveles de servicio, auto recuentos, lay out por tipo de material, se implanta sistema SGA para mayor control y trazabilidad de los materiales y se establecen nuevos procedimientos de la Operación en los almacenes propios.

Se realizó Inventario del 80% del valor económico del total de las existencias en los almacenes Edemet-Edechi y las diferencias fueron mínimas. Las diferencias representan el 0.005% (\$800USD) del total de las existencias.

Se culminan Inventarios en todas las contratas de Desarrollo en las zonas Centro y Occidente, donde se realizó un balance de los materiales disponibles en las instalaciones de las contratas y los materiales instalados en obras. Igualmente se da inicio a los inventarios en todas las contratas de Mantenimiento en Edemet-Edechi.

Se culminó proyecto para corrección de errores de interfaz entre SGT y SAP y se inicia la implantación del cuadre automático. Esto mejora la fiabilidad de los stocks en cuentas de materiales.

Calidad de Proveedores

Se realizó la homologación a 20 empresas: 14 de servicios para las actividades que a continuación se detallan:

- Desarrollo red Media y Baja Tensión (MBT)
- Mantenimiento auxiliar obra civil (MBT)
- Mantenimiento de sistemas PCI
- Mantenimiento integral subestación AT
- Revisión y verificación operaciones gas y electricidad
- Tala y Poda de arbolado MBT

Y 6 homologaciones de productos, en la categoría de Pequeño Material MBT y Apoyos y accesorios. Se efectuaron 5 cursos de formación coordinados para el fortalecimiento del personal de la contrata. Entre los temas tratados están los siguientes:

- Cable Protegido
- Centro de Reflexión
- Reconectadores
- Banco de Capacitores

Se cumple con la recepción técnica de los materiales entregados por los proveedores en el Almacén de Río Hato, presentando y gestionando los reclamos en los casos en donde se detectaran materiales defectuosos o incompletos, los mismos fueron resueltos satisfactoriamente.

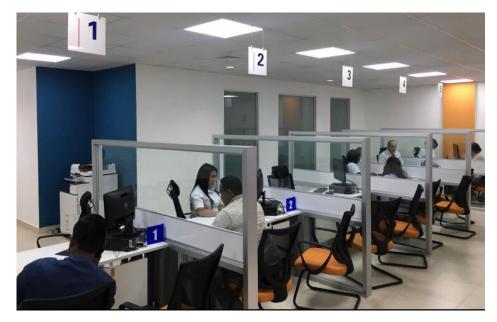
Se cumplió el objetivo del ratio de homologación en servicios en el sistema SAP en un 93%.



Gestión Inmobiliaria y Servicios Generales

Gestión Inmobiliaria

Durante el 2018 como parte del proceso de cambio del modelo de Servicio de Atención a Clientes se concretaron las negociaciones de arrendamientos de espacios para las Oficinas Comerciales Obarrio, La Chorrera y David. Igualmente se apoyó en la supervisión de las obras de adecuaciones y entrega final de estas tres oficinas.



Oficina Comercial Obarrio



Oficina Comercial La Chorrera

Adicionalmente se efectuaron mantenimientos menores en las Oficinas Comerciales de Arraiján, Penonomé, Santiago, Chitré y Las Tablas, como parte del cambio de modelo.

Se efectuaron búsquedas de espacios para las oficinas comerciales de Aguadulce y Capira, las cuales fueron suspendidas por el negocio.

Se concretó el arrendamiento para la nueva sede de la Gerencia Zona Metro y GNF Servicios en el Edificio TULA, entregándose un espacio acabado listo para ocupar.





Instalaciones Edificio Tula - Vía España

En el edificio Centro Técnico Distribución Santiago se realizaron adecuaciones provisionales para la puesta en marcha de la Gerencia Zona Central.





Adecuaciones al Centro Técnico de Distribución Santiago

Gestión de Transporte

Se efectuó la incorporación de un vehículo hibrido a ser utilizado por el Country Manager y un vehículo totalmente eléctrico utilizado para las funciones de mensajería urbana.





Vehículos eléctricos Naturgy

Se establecieron medidas de control de consumo de carburante, como la eliminación de algunas tarjetas utility e informes mensuales de consumo por vehículo, en el que cada responsable del vehículo debe enviar los comprobantes de combustible y el resumen de consumo en un documento.

Gestión de Servicios a Personas

Mudanza de Zona Metro y GNFS

Luego de aprobar el espacio físico, se planificó la cantidad y el orden de los puestos de trabajo necesarios para la cantidad de colaboradores de ambas gerencias, tomando en cuenta su valoración de puesto, la Normativa de Espacios y los equipos de trabajo, a modo de que permanecieran juntos para un mejor desempeño de sus funciones.

En alianza con Sistemas, se adecuaron los puestos de trabajo en la nueva sede con respecto a puntos de red y voz.

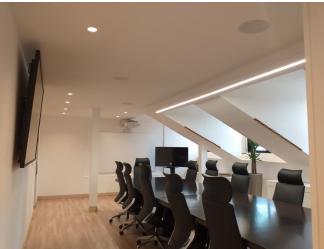
La mudanza a la nueva sede de la gerencia Zona Metro y GNFS se realizó en el mes de junio. Esta actividad consistió en el traslado de equipo informático, audiovisual, de reprografía y telefonía, además de documentos y archivos de los colaboradores.

Sala de Juntas

En el Edificio 812, se remodeló la Sala de Juntas del piso 5, la cual es utilizada por la Alta Gerencia para reuniones y juntas de accionistas, entre otras importantes actividades.

Se dio un nuevo aspecto al cambiar los colores de las paredes y piso, adicional se colocaron plantas y adornos vanguardistas más acordes al nuevo estilo.





Adecuaciones a la Sala de Juntas en Sede Principal Albrook

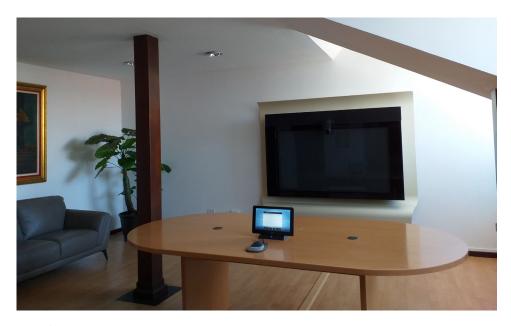
Se actualizaron los equipos audiovisuales por otros de mayor calidad, como proyector HD, tablero interactivo, bocinas en el techo, televisor de soporte, entre otros.



Adecuaciones a los salones de reuniones en Sede Principal Albrook

Aunado a esto, se optimizaron todas las funciones en un control simplificado, utilizando una tableta para ejecutar el encendido y apagado de luces, cierre y apertura de cortinas blackout, encendido de equipos audiovisuales, e incluso cambio de escenas dependiendo de la ocasión para la que será utilizada la sala.

La Sala de Telepresencia fue trasladada a una de las oficinas contiguas a la oficina del Country Manager a modo de optimizar los espacios y brindar mayor comodidad en los ambientes laborales.



Salón de Telepresencia

Gestión Inmobiliaria

1. Adecuación de la cafetería

Se pintó la cafetería de colores llamativos como el azul y el naranja, que corresponden a la nueva imagen corporativa de Naturgy. También se cambió el mobiliario.





Remodelación a la cafetería

2. Adecuación de la recepción

En la recepción, se confeccionó un nuevo mueble de madera y se instaló papel especial en las paredes para brindar un ambiente más vistoso y elegante. Adicional, se agregaron algunas plantas.





Nueva recepción

4. Estaciones de carga para vehículo

En el área de estacionamientos de colaboradores (Edificio 807) se construyó una caseta de carga, igualmente se habilitó el estacionamiento frontal del 812, ambos para los vehículos eléctricos adquiridos recientemente bajo el marco de compromiso medioambiental.



Estación de carga para vehículos eléctricos

5. Conformación del área de proveedores

El área de proveedores se cambió de posición hacia otra ala del edificio, la cual fue igualmente adecuada para el personal de apoyo externo.

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 NATURGY 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 Naturgy.

Para el año 2018, 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.

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 2018 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., Energía y Servicios de Panamá 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 12 de abril de 2018, y tal como fuera autorizado por la Junta Directiva de 26 de septiembre de 2017, los directores aprobaron diferir la decisión del pago de Dividendos de las empresas, EDEMET y EDECHI 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 igual manera, autorizaron la no declaración de dividendos para el año 2017 para las sociedades EDEMET- EDECHI, ya que las mismas han efectuado un esfuerzo inversor muy importante en los últimos años que sumado a la política de distribución de dividendos han generado una presión importante en el incremento de la deuda financiera.

De igual manera, los directores de ESEPAS aprobaron la propuesta de distribución de dividendos de un 100% de la utilidad para el ejercicio del año 2017 en los siguientes términos:

Dividendo Bruto por Acción	0.0452094
Dividendo Neto por Acción	0.0406961

Junta Directiva:

Durante el ejercicio 2018 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. Las Juntas Directivas están compuestas de la siguiente forma:

En EDEMET y EDECHI

Junta Directiva

Cargo	Nombre	
Director	Juan Raul Humbert	Director por la República de Panamá
Director	Mario Rojas	Director por la República de Panamá
Director	Jose García Sanleandro	Director por Naturgy
Director	Juan Manuel Otoya	Director por Naturgy
Director	Laura Duque	Director por Naturgy

Dignatarios

Cargo	Nombre	
Presidente	Jose García Sanleandro	
Vicepresidente	José Luis Lloret	
Tesorero	Diego Grimaldos	
Secretaria	Cinthya Camargo Saavedra	
Vocal	Sebastián Pérez H.	

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@ naturgy.com





Informe Anual de Responsabilidad Social 2018

Naturgy 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 Consumo Responsable-Eficiencia Energética. El programa "Consumo Responsable" en escuelas, 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 de Consumo Responsable en las escuela, que se puso en marcha en el 2012, se han beneficiado a alrededor de 14 mil de estudiantes. En 2018, la empresa logró capacitar a más de mil estudiantes de diferentes escuelas de Panamá Centro, Panamá Oeste, Coclé y Veraguas.

Energía del Sabor

En los últimos años, Naturgy ha destinado esfuerzos en uno de los principales pilares del desarrollo de país, la educación. Es por ello que, a través de un convenio firmado con la Fundación Judío Panameña (JUPA), en 2018 la compañía en Panamá, da inicio al programa de RSE, Energía del Sabor, una de las iniciativas más destacadas del Grupo Naturgy en los diferentes países en los que opera.

Energía del Sabor se enfoca en la inclusión social de jóvenes de escasos recursos y en riesgo social, a través del desarrollo de las capacidades que poseen en la gastronomía.

En Panamá, 8 estudiantes entre 18 y 25 años, pertenecientes al programa de artes culinarias de la fundación JUPA, fueron beneficiados a través de becas otorgadas por Naturgy, cuya inversión superó los 15 mil dólares, pues estas son financiadas al 100% por la compañía. Estos 8 profesionales de la cocina, culminaron satisfactoriamente el curso y hoy en día se encuentran insertados en el mercado laboral, desempeñándose y poniendo en práctica lo aprendido en hoteles, restaurantes de la localidad. Otros han emprendido sus propios negocios.

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 de la medicina, enfermería, ingeniería náutica, ingeniería en sistemas, entre otros.



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 todos los años, la celebración anual de la Asamblea de Accionistas de Edemet, Edechi y Esepsa en Panamá, se desarrolló con éxito, luego de una convocatoria a nivel nacional de accionistas que se dieron cita un año más, para conocer acerca del informe de gestión del ejercicio 2018, así como el ya anunciado cambio de marca de Gas Natural Fenosa a Natrugy a través del orden del día.

En la reunión, se destacaron los objetivos del año y sus logros, alcanzando los más estrictos estándares de eficiencia, además de los elevados parámetros éticos con que cuenta la empresa. En la plenaria se realizó el examen y aprobación de las cuentas anuales que se ejecutaron durante el 2018. También se dio a conocer a todos los accionistas, el Informe de gestión de Responsabilidad Social que comprendió un resumen de las acciones y programas de apoyo que se han desarrollado a lo largo del año en beneficio de la niñez y de la educación panameña.

Los accionistas asistieron a sus correspondientes asambleas, participando activamente en cada una de ellas; el fin de la jornada de culmino con un brindis para todos los asistentes.



Medio Ambiente

Contribuimos al desarrollo sostenible mediante la ecoeficiencia, 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 400 árboles durante el año 2018 y en estos 20 años de presencia en Panamá más de 87,000 árboles sembrados.

Ciclopaseo de Reforestación

En el marco del Día Mundial del Medio Ambiente, Naturgy ha desarrollado una serie de actividades que se enlazan con la celebración de los 20 años de la compañía en Panamá, reafirmando el compromiso de la empresa por la conservación de la naturaleza y el uso eficiente de nuestros recursos naturales.

En 2018, se llevó a cabo el primer ciclopaseo de reforestación desde las oficinas de Albrook hasta el Parque Natural Metropolitano, en donde los colaboradores realizaron un paseo en bicicleta con plantones y luego la siembra de alrededor de mil arbolitos, para conmemorar este día tan importante En esa misma línea, la compañía desarrolló jornadas de reforestación en las provincias de Chiriquí, Panamá Oeste al igual que en la región de Azuero, logrando sembrar alrededor de 2 mil 500 plantones de árboles entre frutales, maderables y ornamentales, como parte de su participación en la Alianza por el Millón de Hectáreas, una iniciativa que se desarrolla en conjunto con el Ministerio de Ambiente y Ancón.





Compromiso Con La Sociedad

En 2018, finalizamos la primera etapa de los trabajos de remodelación de la Escuela Nuevo Chorrillo en Burunga de Arraiján, como parte de la alianza públicoprivada 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, en su primera etapa consistieron en la remodelación de los baños, salones de pre-escolar, comedor, cancha de juegos, entre otros y conllevaron una inversión de más de 300 mil dólares, beneficiando a más de mil 800 estudiantes.

Basándonos en este objetivo, les recordamos el desplazamiento peatonal correcto por los parkings de nuestros edificios:

Transitar por las zonas peatonales marcadas al efecto, o en ausencia de éstas, lo más cercano a los vehículos aparcados y en sentido contrario a su circulación.

No utilizar las salidas de vehículos como peatonales, salvo que estén habilitadas y señalizadas al efecto. Cruzar los viales siempre en perpendicular, mirando a ambos lados del vial.

Evitar los desplazamientos por el interior de los garajes, buscando la ruta que permita hacer la mayor parte del recorrido por zonas en las que no circulan vehículos. Dirigirse al ascensor, escalera o vía de circulación de peatones mas próximo.









www.naturgy.com.pa





