



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023

ENSO

Grupo **epm**

ALCANTARILLA
ALCANTARILLA

I. MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

03

▶▶▶

II. SOBRE ESTE INFORME

04

III. NUESTRA EMPRESA

05

ÍNDICE DE CONTENIDO

IV. NUESTRO MODELO DE SOSTENIBILIDAD

13

15 MATERIALIDAD

V. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

29

Logramos hitos clave para mejorar y contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor.

GRI

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

29

Mensaje del I. Presidente Ejecutivo Encargado



Santiago Díaz
Presidente Ejecutivo Encargado de ENSA

**En ENSA, nos esforzamos
cada año para superar
nuestras propias
expectativas a través de
acciones que al mismo
tiempo reafirmen nuestro
compromiso con la
sostenibilidad y el
bienestar de Panamá.**

El 2023, fue muy especial para toda nuestra organización ya que, con mucho orgullo, conmemoramos 25 años de trayectoria en el país, un hito que fue posible gracias al respaldo de nuestro talento humano conformado por más de 600 profesionales, cuya dedicación ha sido fundamental para brindar un servicio excepcional a más de 551,170 clientes que han confiado en nosotros para iluminar sus hogares y negocios.

Nos complace presentar en este nuevo informe, los avances y logros significativos que como organización hemos alcanzado durante el año 2023. Siguiendo nuestro Modelo de Sostenibilidad y el deseo de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor, hemos priorizado un equilibrio entre lo económico, lo ambiental y lo social. Además, nuestro compromiso con el Gobierno Corporativo se refleja en nuestras prácticas transparentes, éticas y responsables, las cuales son fundamentales para garantizar la confianza de nuestros grupos de interés y la eficaz gestión de la empresa.

Como parte del Grupo EPM, centramos nuestras acciones en once áreas clave, alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Principios del Pacto Global. Estas iniciativas han contribuido a que recibamos importantes reconocimientos de organizaciones nacionales e internacionales.

Liderando estrategias dirigidas para promover un ambiente de trabajo en el que prevalece el bienestar integral de nuestros colaboradores y

el fomento de una cultura organizacional inclusiva y colaborativa, hemos sido incluidos una vez más en el prestigioso ranking de los mejores lugares para trabajar del Instituto Great Place to Work® Centroamérica & Caribe, ocupando la 6ta posición. Asimismo, en el estudio Employers For Youth (EFY) 2023, realizado por la empresa especializada en data de empleabilidad FirstJob nos posicionamos en el 9º lugar como una de las mejores empresas panameñas para el desarrollo de jóvenes profesionales. Esto es muy significativo para nosotros y nos impulsa a seguir cultivando un sentido de pertenencia y compromiso con la misión y valores de nuestra empresa.

Por otra parte, nuestras iniciativas en las que priorizamos la optimización de procesos para reducir emisiones de carbono, la implementación de tecnologías eco-amigables en nuestras operaciones y el fomento de prácticas de consumo responsable en toda nuestra cadena de valor, nos han permitido recibir una distinción del Ministerio de Ambiente por nuestro compromiso en el Programa Reduce Tu Huella Corporativa, además de ser reconocidos como una de las 50 Primeras Organizaciones Carbono-Neutro de Panamá.

Igualmente, dando un paso significativo en nuestro plan de inversión para el mejoramiento de la infraestructura eléctrica y su capacidad, ampliamos la subestación de Calzada Larga, un área que se encuentra en constante crecimiento. También modernizamos el alumbrado público con tecnología LED, lo que contribuye a la eficiencia energética y al cuidado

del medio ambiente. De igual forma, hemos expandido nuestra red de atención al cliente con la apertura de tres nuevos centros ubicados en Pacora, Narganá y Taboga y llegamos a las comunidades de El Congo y Las cruces en la provincia de Colón; demostrando nuestro compromiso de estar más cerca de nuestros clientes brindándoles un servicio óptimo y personalizado.

Nos sentimos muy orgullosos de decir que Somos Gente que Ilumina, y eso se ve manifestado en la confianza de nuestros clientes, a quienes agradecemos por permitirnos llegar a sus hogares y ser parte fundamental de sus vidas. Esta confianza es el resultado de la calidad y fiabilidad de nuestro servicio, respaldado por la dedicación y el compromiso de nuestros colaboradores y también por la oportunidad de apoyar iniciativas sociales y ambientales beneficiosas para todos.

Honrados por el impacto positivo que nuestras acciones han tenido en el progreso de Panamá, especialmente en nuestra zona de concesión, nos comprometemos a fortalecer todas nuestras estrategias buscando siempre formas de mejorar y marcar una diferencia. Trabajaremos con la excelencia que nos caracteriza para seguir superando las expectativas desde el núcleo de nuestro negocio, ratificando la responsabilidad que tenemos con la sociedad y el entorno que nos rodea, para así avanzar juntos hacia la construcción de un futuro más sostenible.

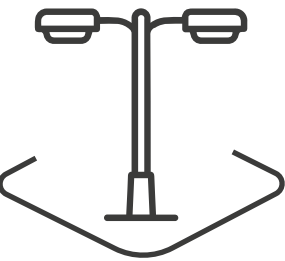
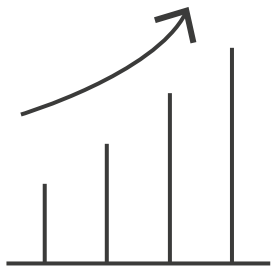
II. Sobre este informe

Durante el 2023,

en **ENSA** alcanzamos importantes **hitos** que nos permiten seguir avanzando en nuestro propósito de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor; sin embargo, nuestro compromiso para **contribuir al desarrollo sostenible de Panamá es cada vez más fuerte** y se refleja en el trabajo diario de más de un equipo humano conformado por

602 colaboradores y 1131 contratistas

que se esmeran por iluminar los territorios que hacen parte de nuestra zona de concesión y las familias que lo componen.



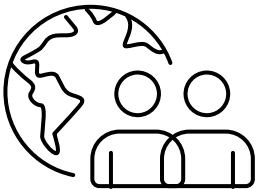
Anualmente publicamos nuestro informe de sostenibilidad, un documento con referencia a los estándares de la metodología GRI, mediante el cual hacemos nuestra rendición de cuenta a nuestros grupos de interés sobre nuestros avances y oportunidades de mejora durante el periodo comprendido entre enero y diciembre. Con esta práctica, damos muestras de la relevancia que tiene para nuestra organización la transparencia en torno a nuestras operaciones y nuestro desempeño económico, social y ambiental.

Informe de Sostenibilidad 2023

Nuestro Informe de **Sostenibilidad 2023** fue elaborado bajo una visión integral que contempla el direccionamiento estratégico del Grupo EPM, el cual adaptamos y aplicamos al contexto del territorio en el que operamos. **Ejecutamos nuestra estrategia corporativa en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible** y con base en los temas materiales identificados por el Grupo tras un estudio de materialidad que incluyó a los diversos grupos de interés.



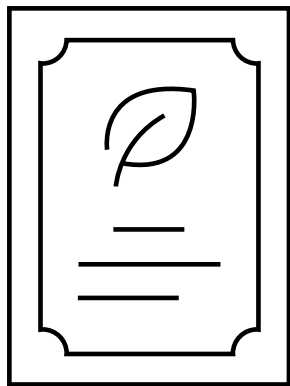
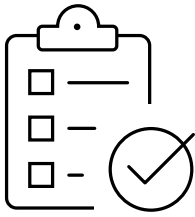
ARMONIZANDO LOS OBJETIVOS EMPRESARIALES CON LA SOSTENIBILIDAD,



apuntamos **A UNA GESTIÓN RESPONSABLE, PROACTIVA Y QUE VISUALIZA EL FUTURO** y alinea su actuar con la Agenda Mundial de Desarrollo.

Grupos de Interés

El último Informe de Sostenibilidad publicado, abarcó la **GESTIÓN COMPRENDIDA DE ENERO A DICIEMBRE DE 2022** y fue publicado en nuestro sitio web www.ensa.com.pa y socializado con diversos grupos de interés.




Ante consultas y/o comentarios frente al **Informe de Sostenibilidad ENSA 2023** la Coordinación de Desarrollo Sostenible estará atenta a responderlas en el correo ivgonzalez@ensa.com.pa.

III. Nuestra empresa

Somos una fuerza laboral conformada por

602
hombres y mujeres

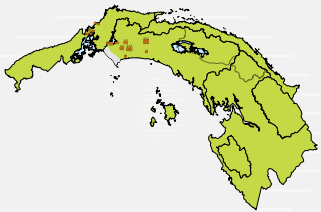
al 31 de diciembre de 2023





comprometida con llevar bienestar y un servicio de distribución de energía eficiente y confiable

a **551,172** mil clientes



en el noreste de la provincia de Panamá, las provincias de Colón y Darién, la Comarca Guna Yala y las Islas del Pacífico panameño.





Aportamos al

desarrollo sostenible del país




e iluminamos los hogares de más de

2.1 millones

de personas mediante la distribución de energía.



Estamos comprometidos con lo que hacemos y dedicamos esfuerzos para garantizar la mejora continua mediante la innovación y la tecnología.



Apuntamos al desarrollo sostenible de nuestros territorios y nos comprometemos con aportar valor a nuestros grupos de interés mediante una oferta de

servicios públicos y negocios de alta eficiencia y calidad.



Nuestro propósito


Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor.

Tenemos el propósito de transformar vidas mediante la creación de valor desde la promoción de una cultura de innovación, calidad y eficiencia; así como la ejecución de acciones que vayan encaminadas a conservar el ambiente y promover un mundo más sostenible.

Nuestros valores



Transparencia



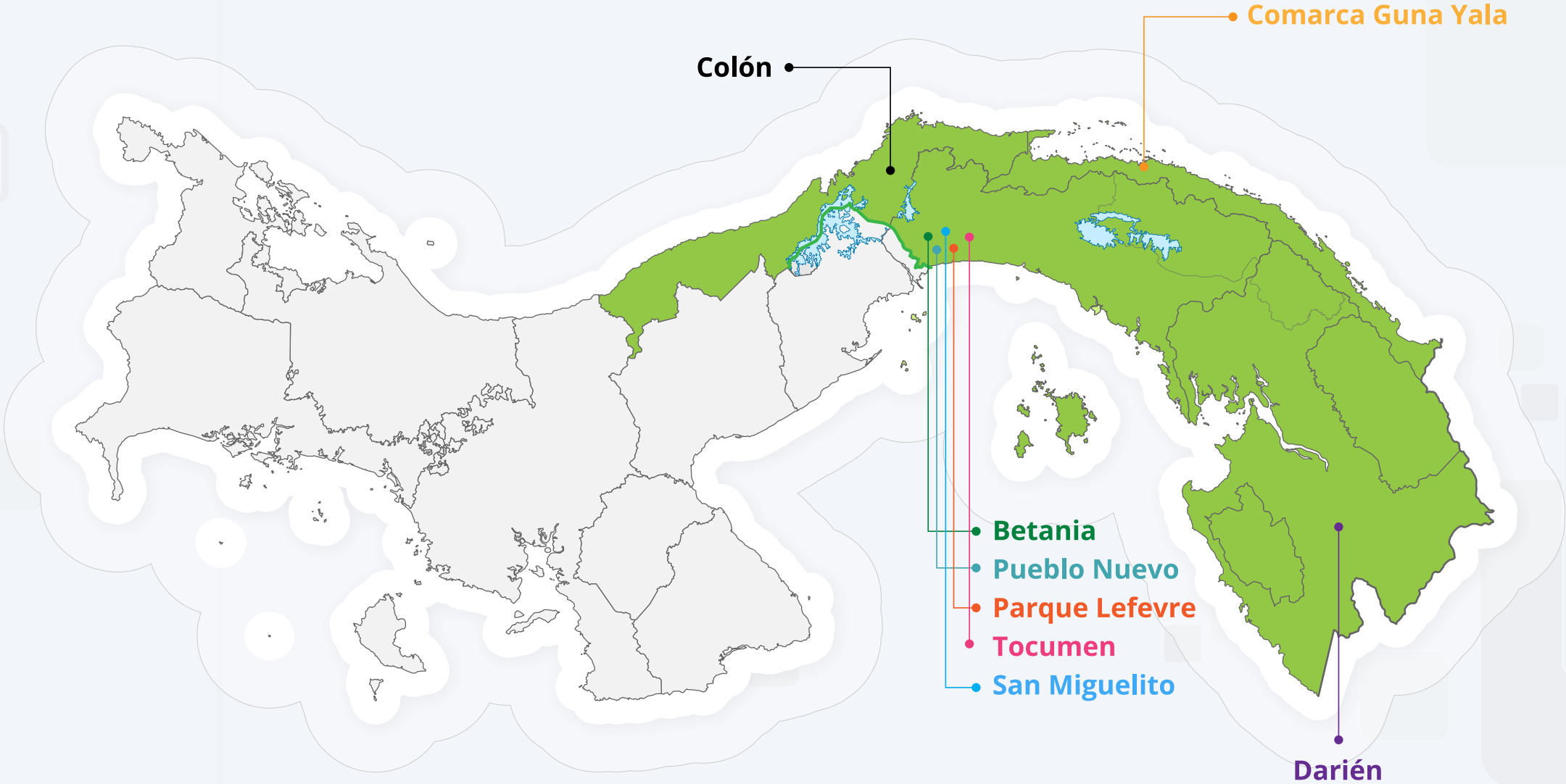
Calidez



Responsabilidad

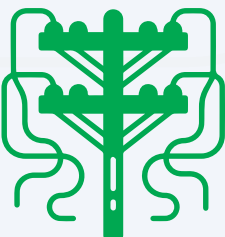
Conoce el área DE CONCESIÓN DE ENSA

Abarca la mitad de la ciudad de Panamá, partiendo del corregimiento de Betania, todo el distrito de San Miguelito, el corregimiento de Tocumen, siguiendo toda la carretera hasta la provincia de Darién; incluyendo la provincia de Colón, la comarca Guna Yala y las Islas del Pacífico.



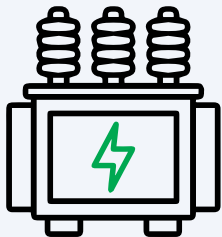
Atendemos 42%

de los clientes del servicio de energía eléctrica.



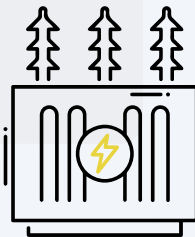
13,182.69 km

de líneas de distribución



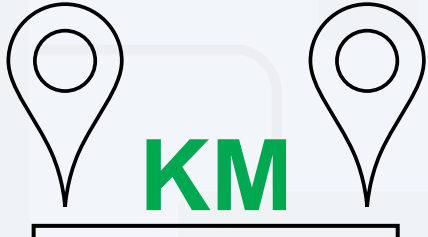
36,045

transformadores de distribución



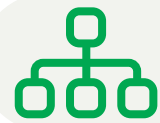
2,129 MVA

de capacidad en transformadores de distribución



Cubrimos
3,118.72 km²

¿Cómo estamos organizados?



Santiago Diaz
Presidente ejecutivo Encargado



Carlos Pérez
Auditoria



Sergio Hinestrosa
Planeación, Regulación y Nuevos Negocios



Marianela Herrera
Ingeniería



Ricardo Grisales
Comercial Encargado



Arie Cartagena
Finanzas



Juan Tamayo
Tecnología, Suministros y Servicios



Gabriela Ortega
Gestión Humana



Julissa Robles
Asuntos Legales



Luz María Mejía
Comunicaciones y Relaciones Corporativas



Margarita Aguilar
Control de la Gestión



Comité Ejecutivo al 30 de abril de 2024

Cadena de Valor y contratación responsable

Promovemos el desarrollo sostenible mediante la implementación de criterios que aseguren la contratación responsable e impulsamos a todos los actores de nuestra cadena de valor a garantizar condiciones de trabajo óptimas, así como el respeto a los derechos humanos.

En 2023 realizamos dos asambleas de contratistas, una por semestre, con el objetivo de proporcionar herramientas dirigidas a fortalecer y mejorar sus prácticas laborales y empresariales.

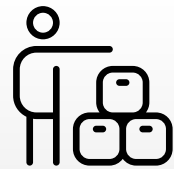
En el proceso de abastecimiento, orientado a suministrar de manera efectiva y oportuna los bienes y servicios requeridos por ENSA, obtuvimos los siguientes logros que impacta positivamente la compañía:



Incremento en el número de licitaciones en un **16% vs el 2022** buscando mayor cantidad de oferentes.



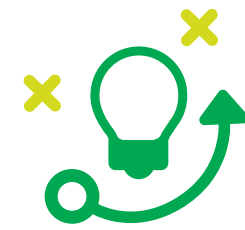
Se incorporaron a la organización **15 nuevos proveedores** en la gestión de servicios.



Los tiempos de contratación mantienen **niveles de servicio de 64 días promedio** en procesos de licitación.

Nuestra política está orientada a ejecutar procesos plurales buscando la participación de los proveedores actuales, así como de nuevas alternativas y siempre en la búsqueda de mejores soluciones para la organización.

La compañía garantiza el adecuado cumplimiento legal, los derechos humanos y prácticas operativas adecuadas basadas en un marco ético.



Direccionamiento Estratégico

Como **filial del Grupo EPM, en ENSA estamos alineados con el direccionamiento estratégico del núcleo corporativo y**, con base al contexto del territorio en el que operamos, nos adaptamos para garantizar una gestión integral.

Contemplamos dos estrategias competitivas y nueve estrategias funcionales

2 Estrategias Competitivas:



Distribución y Comercialización Energía



Comercialización nuevas Soluciones

9 Estrategias Funcionales:



Riesgos



Soporte Legal



Finanzas



Talento humano y Desarrollo Organizacional



Planeación Integrada, Innovación y Proyectos



Información y Tecnología



Suministros y Servicios

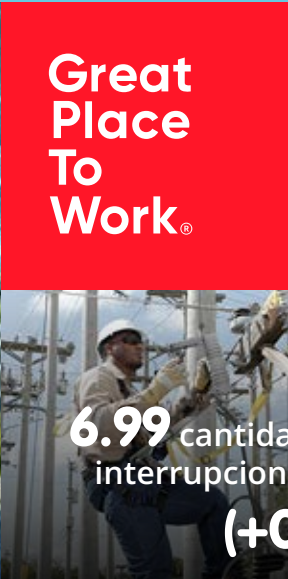
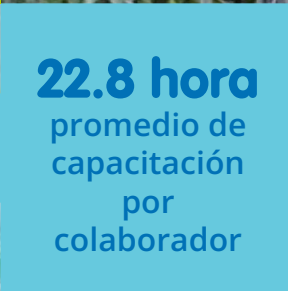
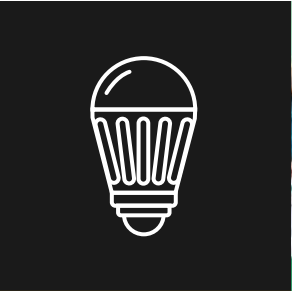


Comunicaciones y Relaciones Corporativas



Auditoría

Trabajamos para **llevar bienestar a todos nuestros clientes**, nuestros logros aportan al desarrollo sostenible de nuestro territorio





Política de Derechos Humanos



Política de Cero tolerancias frente al fraude, la corrupción y el soborno



Política de Conflictos de Interés y Tratamiento de Decisiones en Interés de Grupo



Política de Gestión Integral de Riesgos



Política de Gestión Integral de Riesgo en Contratos

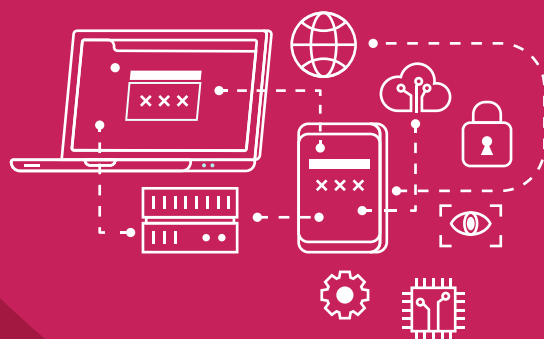


Política de Gestión de Proyectos

POLÍTICAS Y COMPROMISOS



Política de Seguridad de la Información



Política de Gestión de Información



Niveles de Autorización y Delegación de Responsabilidades



Política de Tecnología Informática



Política de Gestión de Seguridad Accesos Críticos



Política de Desempeño y Desarrollo



Gestión de Activos



Política de Control Presupuestario



Política de Gestión de Seguridad



Política de Suministro de bienes y servicios



Política de Sostenibilidad



Continuidad del Negocio



Código de Ética



Política de Buenas Prácticas Ambientales



Reconocimientos

EL MINISTERIO DE AMBIENTE RECONOCIÓ A ENSA POR SU PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA REDUCE TU HUELLA CORPORATIVO,

el cual es otorgado a aquellas organizaciones comprometidas con los requisitos de cuantificación y reporte del inventario de emisiones de Gases de Efecto Invernadero.

ENSA RECIBIÓ LA DISTINCIÓN DECLARATORIA DE LAS 50 PRIMERAS ORGANIZACIONES CARBONO-NEUTRO DE PANAMÁ, conferida por el Ministerio de Ambiente.



Una vez más, la empresa se posicionó en el ranking anual de los mejores lugares para trabajar del Instituto **GREAT PLACE TO WORK® CENTROAMÉRICA & CARIBE, OCUPANDO LA 6TA POSICIÓN** entre quince empresas seleccionadas de Panamá.

ENSA ocupó la **9A POSICIÓN DENTRO DEL ESTUDIO EMPLOYERS FOR YOUTH (EFY) 2023**, realizado por la empresa especializada en data de empleabilidad, FirstJob, reconociéndonos como una de las mejores empresas panameñas para desarrollo de jóvenes profesionales.



Alianzas Estratégicas



En ENSA **creemos firmemente en que para alcanzar los objetivos** camino hacia el desarrollo y que todos los territorios se vean beneficiados, son necesarias las alianzas estratégicas.



AmCham Panama

American Chamber of Commerce Panama – AmCham



Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá



SUMARSE



United Nations Global Compact

Pacto Global



Eco-creando



Mujeres en Positivo



Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación el para Desarrollo Humano - INADEH



Contribuimos a la
**armonía de la vida
para un mundo
mejor**



IV. Nuestro modelo de sostenibilidad

La estrategia y la planeación empresarial se fundamentan en el desarrollo sostenible y nuestras acciones se dirigen a garantizar el balance entre los aspectos económicos, sociales y ambientales.

El Modelo de sostenibilidad, base fundamental del Direccionamiento Estratégico



Dimensión Estratégica



Modelo de Sostenibilidad

En ENSA articulamos nuestro propósito organizacional con el territorio en el que operamos y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, los Principios del Pacto Global y sus 10 principios.

Materialidad

La materialidad establece los temas relevantes para la convivencia armónica de las empresas y sus grupos de interés.

























Ruta para la identificación de los temas materiales



A partir del ejercicio de materialidad como Grupo EPM 2022, en ENSA **adoptamos 11 temas materiales**



























Relación Temas Materiales – Objetivos Estratégicos – Focos – ODS

Temas materiales	Enfoques del tema material	Objetivo estratégico	Focos estratégicos	ODS
Acceso y comprabilidad	<ul style="list-style-type: none">Cobertura del servicioGeneración de soluciones de servicios públicos	<ul style="list-style-type: none">Creer en mercados, negocios y solucionesIncorporar nuevos negocios y solucionesGestionar efectivamente las operaciones	<ul style="list-style-type: none">Gestión de ProyectosTransformación Energética	<div></div>
Agua y Biodiversidad	<ul style="list-style-type: none">Corresponsabilidad en el cuidado del agua y la biodiversidad	<ul style="list-style-type: none">Gestionar efectivamente las operacionesEstablecer vínculos colaborativos con los grupos de interésIncrementar valor para el Grupo EPM y los Grupos de Interés	<ul style="list-style-type: none">Economía Circular	<div></div>
Bienestar laboral y adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none">AdaptabilidadCrecimiento personal y profesionalClaridad organizacional	<ul style="list-style-type: none">Evolucionar nuestra culturaDesarrollar integralmente las capacidades organizacionales	<ul style="list-style-type: none">Evolución Cultural	<div></div>
Calidad y seguridad de los productos y servicios	<ul style="list-style-type: none">Características del servicio (calidad, continuidad y seguridad)Atención clientes y usuarios	<ul style="list-style-type: none">Entregar una experiencia única y positiva al clienteGestionar efectivamente las operaciones	<ul style="list-style-type: none">Transformación EnergéticaEconomía CircularGestión de ProyectosTransformación Digital	<div></div>
Cambio climático	<ul style="list-style-type: none">Disminución de emisiones de Gases Efecto Invernadero - GEIInfraestructura resiliente	<ul style="list-style-type: none">Gestionar efectivamente las operacionesIncrementar valor para el Grupo EPM y los Grupos de InterésEstablecer vínculos colaborativos con los grupos de interés	<ul style="list-style-type: none">Transformación EnergéticaEconomía Circular	<div></div>
Derechos humanos	<ul style="list-style-type: none">Servicios públicos domiciliarios como vehículos para la realización de derechosDebida diligencia en DDHH	<ul style="list-style-type: none">Establecer vínculos colaborativos con los grupos de interésGestionar efectivamente las operacionesEvolucionar nuestra cultura	<ul style="list-style-type: none">Gestión de Proyectos	<div></div>

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Relación Temas Materiales – Objetivos Estratégicos – Focos – ODS

Temas materiales	Enfoques del tema material	Objetivo estratégico	Focos estratégicos	ODS
Energías renovables	 Oferta de soluciones limpias y confiables	Crecer en mercados, negocios y soluciones Entregar una experiencia única y positiva al cliente Incorporar nuevos negocios y soluciones	Transformación Energética Gestión de Proyectos	  
Gobierno Corporativo	 Equilibrio entre las decisiones del municipio con la gestión empresarial  Ética en la actuación	Fortalecer la solidez institucional mediante el Gobierno Corporativo Evolucionar nuestra cultura	Optimización societaria y financiera Evolución Cultural	
Solidez financiera	 Competitividad y sostenibilidad de negocios  Valor económico para el Grupo EPM  Gestión regulatoria de las tarifas  Gestión regulatoria de las tarifas	Incrementar valor para el Grupo EPM y los Grupos de Interés Gestionar efectivamente las operaciones Fortalecer la solidez institucional mediante el Gobierno Corporativo	Optimización societaria y financiera Gestión de Proyectos	   
Tecnología e Innovación	 Formación y capacitación en nuevas tecnologías  Adaptación a nuevas tecnologías	Incorporar nuevos negocios y soluciones Gestionar efectivamente las operaciones Desarrollar Integralmente las capacidades organizacionales	Transformación Digital Transformación Energética	  
Transparencia	 Relacionamiento para la generación y mantenimiento de confianza y reputación  Información frente a procesos de contratación y selección de contratistas  Información frente a procesos de selección de Gente Grupo EPM	Establecer vínculos colaborativos con los grupos de interés Fortalecer la solidez institucional mediante el Gobierno Corporativo Evolucionar nuestra cultura	Evolución Cultural	

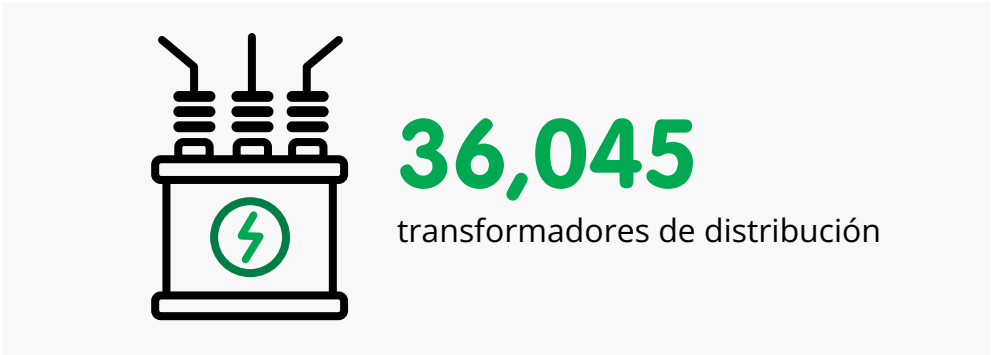
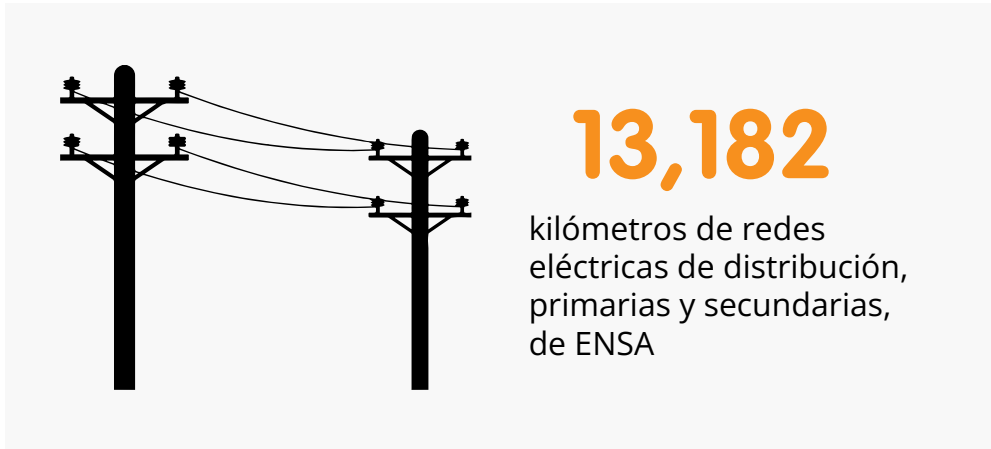
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

➤ Acceso y Comprabilidad

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

Llevamos nuestros servicios a más clientes en nuestra zona de concesión, cerrando el 2023 con **551,172 clientes; un aumento de 7.8%**



Con la visión de llegar más personas y contribuir a mejorar su calidad de vida, llegamos a 2 nuevas comunidades, impactando a más de 400 personas.



2 proyectos de electrificación rural

Comunidad de Las Cruces - 78 familias beneficiadas
Comunidad de El Congo - 66 familias beneficiadas

\$567,021

Soluciones eficientes para favorecer el acceso al servicio

Nos establecimos el reto de alcanzar 80,000 clientes de energía prepago y hasta el 31 de octubre, contábamos con 80,995 clientes activos con el sistema de energía prepago, alcanzando un exitoso 101% de la meta trazada para todo el 2023.

Esta meta apunta a la generación de valor en los aspectos social, económico y ambiental:

- Impulsamos al cliente a tener mejor manejo de su gasto mediante la administración de su consumo.
- Apuntamos al acceso del servicio porque llevamos energía a lugares de difícil acceso y/o asentamientos informales.
- Estamos previendo robos de energía que redundan en pérdidas económicas para la empresa.

Financiación de cuentas y acuerdos de pago

Implementamos estrategias para facilitar el acceso a aquellos clientes que tienen deudas con la compañía y realizar acuerdos de pago que les permitan recibir el servicio de forma ininterrumpida.



La deuda de la cartera privada cerró al **1.48%** y presentó una disminución de **\$455k** con respecto a diciembre de 2022.

Calidad y seguridad de los productos y servicios

Trabajamos para asegurar la calidad de nuestra energía

Medimos la confiabilidad del servicio con estándares internacionales como lo es el SAIFI (System Average Interruption Frequency Index) y el SAIDI (System Average Interruption Duration Index), los cuales miden la frecuencia y duración de las interrupciones del suministro, respectivamente.



SAIFI 6.99
interrupciones (+1.6%)

Pese al leve incremento de los indicadores respecto al 2022, ENSA mantiene un nivel global de calidad del servicio significativamente mejor a los mínimos regulatorios gracias a la estrategia de mantenimiento preventivo, rápida respuesta correctiva ante fallos y la efectiva ejecución del plan de inversiones en materia de infraestructura.

Existen factores externos que inciden en los índices de la calidad del servicio como la vegetación, las descargas atmosféricas,



SAIDI 13.29
horas (+12.53%)

animales, colisiones vehiculares, instrucciones de la autoridad, daños de conductores, entre otros.

En ENSA ejecutamos un plan de mantenimiento de nuestras redes para conservar y mejorar el comportamiento de los indicadores de confiabilidad, generando reportes de desempeño semanales y buscando oportunidades de mejora en la operación, lo que sustenta nuestro compromiso con la calidad y la seguridad del servicio que ofrecemos.



Ampliación de la subestación de Calzada Larga

Este proyecto aumentó la capacidad de transformación de energía eléctrica de **10.5 a 25 megavoltamperio (MVA)**, lo que permite una mayor confiabilidad en el suministro eléctrico para los clientes actuales y futuros, así como la capacidad de atender a nuevos clientes en los corregimientos de Caimitillo, Chilibre, Alcalde Díaz, Las Cumbres y Ernesto Córdoba Campos.



Mejoramos el servicio a más 72 mil clientes



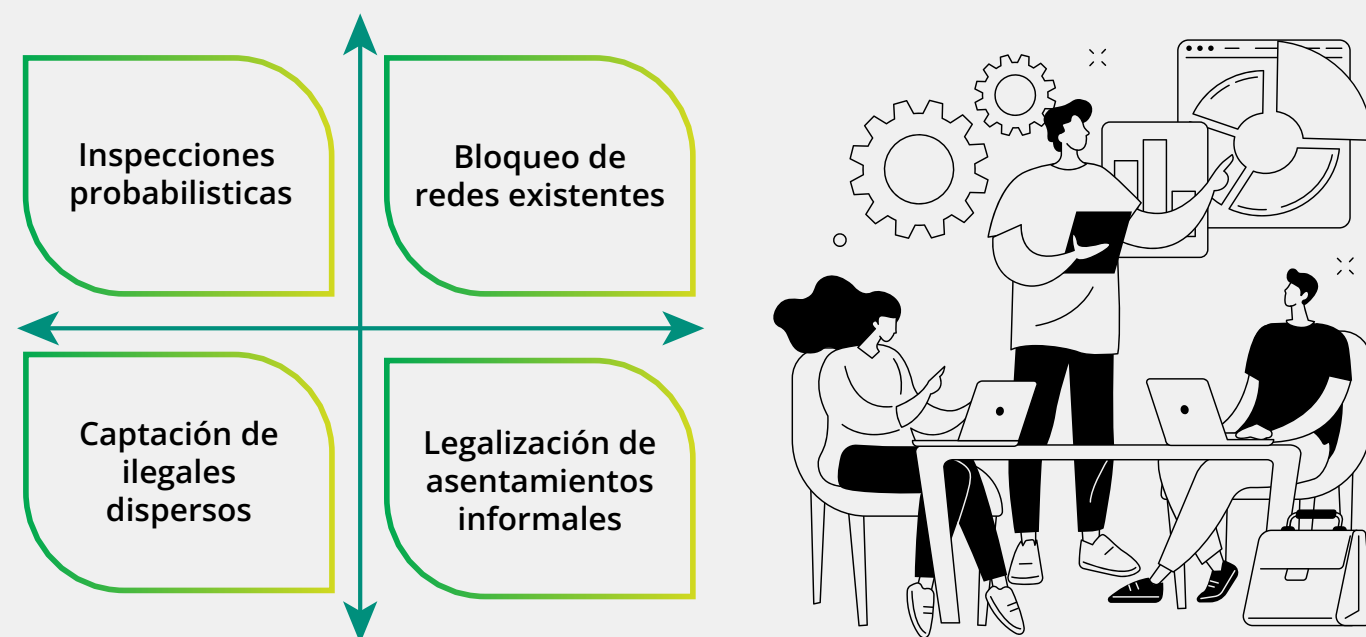
Invertimos más de 2 millones de dólares



Reducimos nuestro Índice de Pérdidas

Por tercer año consecutivo, **logramos una reducción en el índice de pérdidas** y alcanzamos el mejor resultado de toda la historia de la empresa.

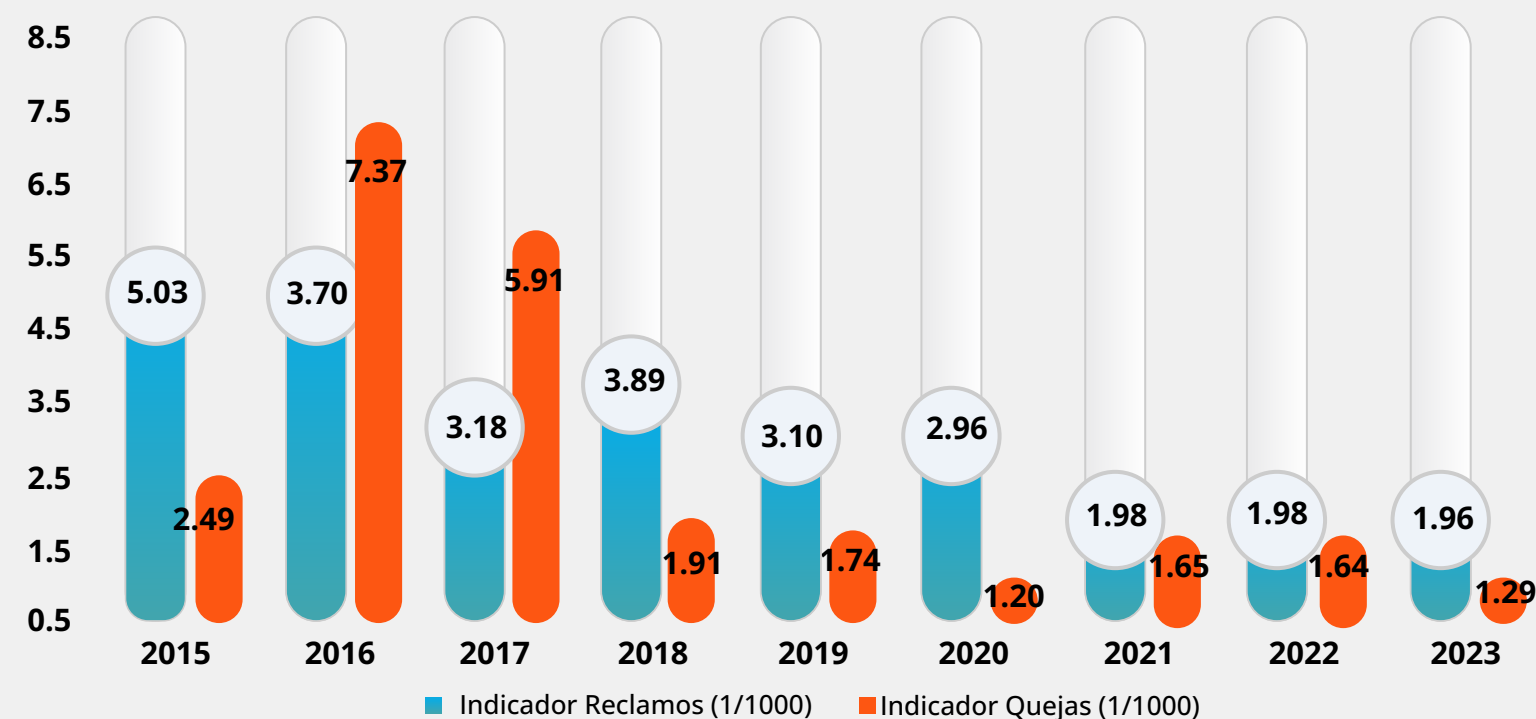
El resultado de 2023 es producto de un plan fundamentado en 4 pilares:



Satisfacción y servicio al cliente

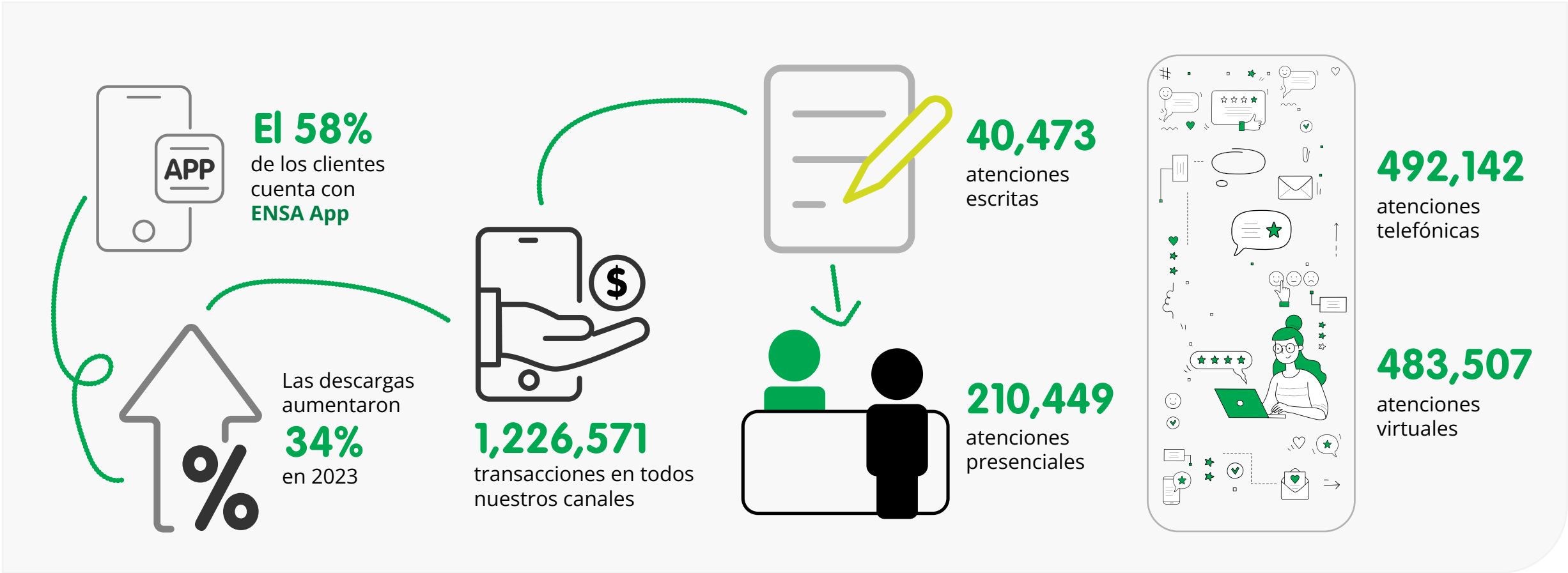
Tenemos el objetivo de incrementar los niveles de cercanía con nuestros clientes y hemos dedicado esfuerzos para lograr una tendencia sostenida en la reducción de quejas y reclamos imputables.

Indicador de quejas y reclamos



Mantenemos nuestro compromiso de brindar una atención eficiente y de calidad a nuestros clientes y nos apalancamos de la tecnología para fortalecer el servicio que brindamos a la comunidad.

Robustecemos la atención al cliente mediante canales digitales



En 2023, abrimos **3 nuevos Centros de atención al cliente** ubicados en Pacora, Narganá, y Taboga; además, realizamos 5 remodelaciones para mejorar la experiencia presencial de los clientes, alcanzando **23 centros de atención** en la zona de concesión.



Seguridad en la prestación del servicio

Aplicamos estándares de seguridad operacional y medidas de calidad para la entrega de los servicios a los clientes y usuarios. Desarrollamos planes de prevención, mitigación y control de riesgos, así como acciones educativas que buscan la adopción de buenas prácticas para cuidar la infraestructura y la seguridad de colaboradores, nuestros clientes y la comunidad.

En ENSA elaboramos estrategias para los colaboradores en temas como inspecciones en campo, mensajes de seguridad en los que se involucran los líderes las áreas operativas, ejecutamos los programas OPA y CONCIENSA, ambos, dirigidos a garantizar la correcta

implementación de las medidas de seguridad y fomentar una cultura de prevención y autocuidado, dando como resultado que el Indicador de Lesiones Incapacitantes o ILI se mantuviera en **0 cero accidentes**.

Los casos reportados sobre daños a personas **externas** guardan relación, en su mayoría, con invasión a la distancia mínima de seguridad por parte de terceros.

Accidentes en la prestación del servicio			
ENSA	2021	2022	2023
Accidentes a: personas quemadas por accidentes eléctricos	6	10	10
Accidentes b: muertes por accidentes	0	1	3
Personas accidentadas por otros conceptos	1	1	1

.....

Bienestar laboral y adaptabilidad



En ENSA impulsamos programas y actividades que armonicen la vida familiar y laboral de los colaboradores, aportando a su calidad de vida.

Nuestro compromiso también incluye la búsqueda de la mejora continua, por ello medimos el clima organizacional.



88.4%
de participación

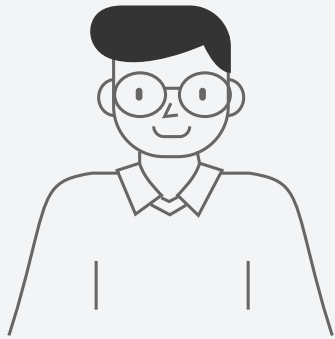
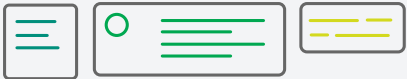


86.4%
considera que ENSA es un excelente lugar para trabajar

Great
Place
To
Work®

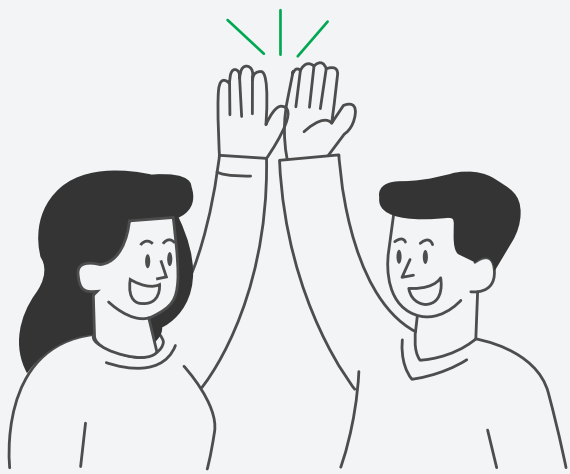
El Instituto Great Place to Work, certificó que somos **uno de los 10 mejores lugares para trabajar en Panamá.**

Somos conscientes de la importancia del balance entre la vida personal y profesional de nuestra gente, por ello, el 64.8% del total de nuestra fuerza laboral (personal administrativo), cuenta con flexibilidad laboral.



Realizamos la segunda medición del Clima Ético y tuvimos una participación del 60% frente al 70%.

Los resultados de este ejercicio arrojaron que una de las características más valoradas es la existencia nuestro Código de Ética con principios y valores éticos y las estrategias de gestión que se han puesto en marcha para aplicar el mismo en todas las áreas de la organización.



Formación y desarrollo

Implementamos acciones para fortalecer las habilidades de nuestro recurso humano mediante eventos de formación que incluyen capacitaciones técnicas (**Manual de Seguridad para la Operación de Líneas Energizadas, Espacios Confinados, Trabajo en Altura, Operación Segura de Montacargas, Grúas, Canastas, entre otros**) y para el **personal administrativo** en temas de **liderazgo femenino, programas de desarrollo, inducciones corporativas, capacitación de neuroliderazgo, gestión del cambio, conferencias corporativas, curso de calibraciones, espacios confinados, trabajo en altura, entre otros.**



Las capacitaciones en materia de seguridad son relevantes en el plan de formación, **logrando capacitar al 100% de los colaboradores**, favoreciendo los índices de seguridad y colocando en 0 la cifra de accidentes reportados.

Día PiENSA verde

Con el objetivo de involucrar a toda a la organización en los aspectos de sostenibilidad, entendiendo la importancia de este tema para el direccionamiento estratégico; ENSA llevó a cabo el Día Piensa Verde.



El evento contó con la participación de los directivos de la empresa y expositores de gran renombre quienes abordaron temas de interés para los colaboradores que participaron tanto de forma presencial como virtual, quienes, además, fueron los primeros en conocer los avances alcanzados en sostenibilidad y contenidos en el Informe de Sostenibilidad 2022.

La estrategia Piensa Verde es una iniciativa que busca el trabajo participativo y colaborativo de todas las áreas de la organización, mediante la cual se coordinan las acciones empresariales en busca de un equilibrio entre lo social, lo económico y lo ambiental. Esto contribuirá al crecimiento y al desarrollo sostenible de nuestra zona de concesión y de nuestro país.

Voluntariado Corporativo

Durante el Día Piensa Verde, se realizó la convocatoria para reactivar el voluntariado corporativo Gente que Ilumina, un grupo de colaboradores dispuesto a coordinar y liderar iniciativas voluntarias para aportar a las comunidades de nuestra zona de concesión.

33
colaboradores
forman parte del
voluntariado
Gente que Ilumina

3
actividades

217
horas hombre



DERECHOS HUMANOS

DERECHOS HUMANOS

DERECHOS HUMANOS

AVANCES

En los planes de tratamiento a los riesgos priorizados en derechos humanos.



En 2023 alcanzamos todos los hitos que establecimos en nuestro Plan de Gestión en Derechos Humanos, destacando, entre los más importantes:

IMPLEMENTAMOS

nuestra Guía de Relacionamiento con pueblos étnicos.



Y TRABAJAMOS

para lograr importantes avances de cara a implementar el Mecanismo de Quejas y Reclamos atento a DDHH.



EJECUTAMOS

planes de formación y sensibilización para la generación de capacidades.



Por primera vez realizamos la **Semana de los Derechos Humanos** en el marco de los 75 años de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en donde desarrollamos diversas actividades para promover y fortalecer la importancia del tema en los colaboradores y cuyo tema central fue Derechos Humanos y buenas prácticas empresariales.

>> Tecnología e innovación

Durante 2023 desarrollamos acciones encaminadas a adaptarnos, con miras a ir cerrando posibles brechas que la tecnología podría generar a partir diversos aspectos como las condiciones socioeconómicas, educativas, ubicación geográfica, entre otras.



Más de 10 publicaciones escritas acerca de innovaciones tecnológicas y del sector energético.



6 espacios de seminarios online enfocados en el desarrollo de tecnologías vanguardistas.



Invertimos **4.26 millones** de dólares en 2023.

Transformación energética



Medidores SEL: El proyecto consiste en la instalación de medidores inteligentes a aquellos clientes cuya demanda es superior a 100kW. Estos medidores reportan directamente al sistema ADMS y el monitoreo se realiza en tiempo real.



Equipos Telecontrolados: El proyecto consiste en la automatización inteligente entre equipos que garanticen un servicio más confiable y rápido para el cliente. En el año 2023 se instalaron 28 equipos cumpliendo con la meta establecida.

Automatización

Ejecutamos una estrategia de implementación de tecnologías como robots, machine learning e inteligencia artificial y las incorporamos a los procesos corporativos.



8 Robots

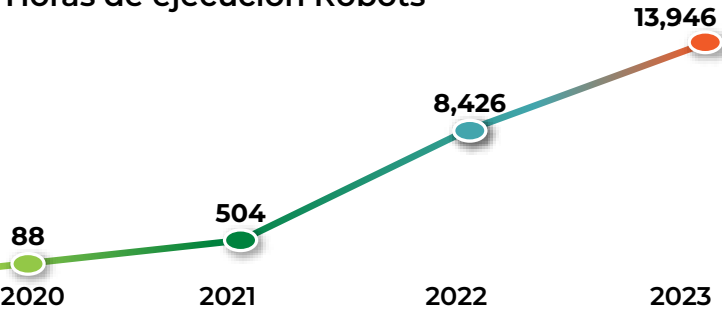


IA y Machine learning
Gestión de las cuadrillas, Gestión de perdidas, seguridad informática, Gestión de servidores



1 Proyecto de IA Generativa - En proceso
Chat GPT Copiloto de Procesos

Horas de ejecución Robots



Los robot permiten que los colaboradores empleen el tiempo en **tareas de mayor valor**, o realizar las tareas que sin ellos se hubiesen dejado de hacer.





Luminarias LED

Modernizamos el alumbrado público en el área de concesión, reemplazando las luminarias de sodio por luminarias LED.

34,900

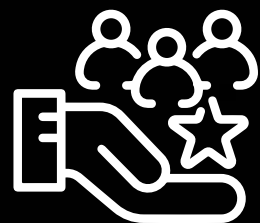
luminarias LED
instaladas

16,080

luminarias LED
instaladas en 2023

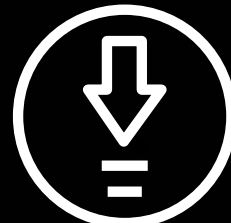
26%

de las unidades
existentes



206,817

clientes beneficiados



**Reducimos 99 toneladas
de CO² mensualmente**



3,036,177.00

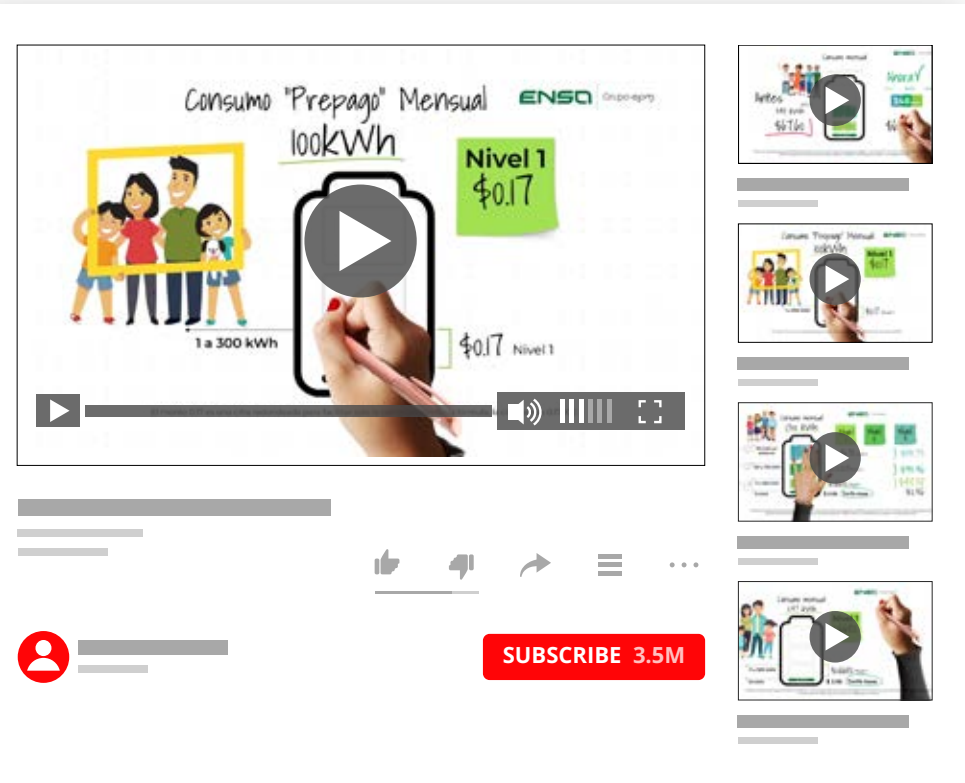
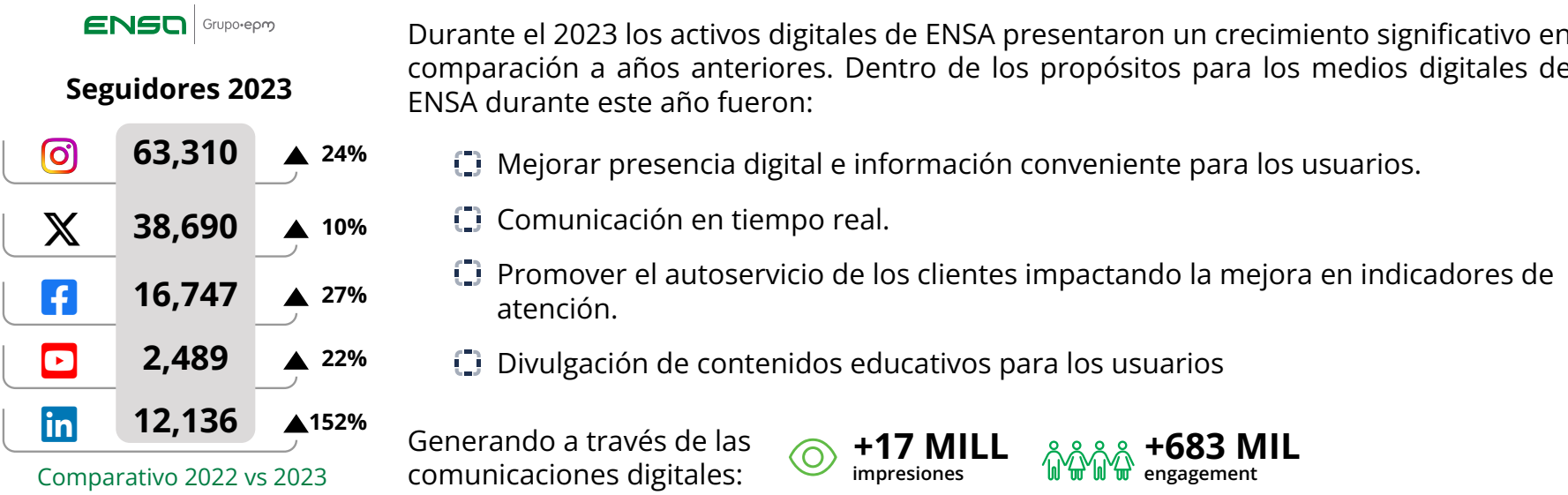
invertidos

Transparencia

Desarrollamos estrategias para la gestión de la información y las comunicaciones en términos de **suficiencia**, **pertinencia**, **oportunidad** y **claridad** para mantener la confianza y fortalecer el relacionamiento con los grupos de interés.

Ecosistema Digital (RRSS)

Activos digitales más posicionados



Campañas Ejecutadas durante el 2023

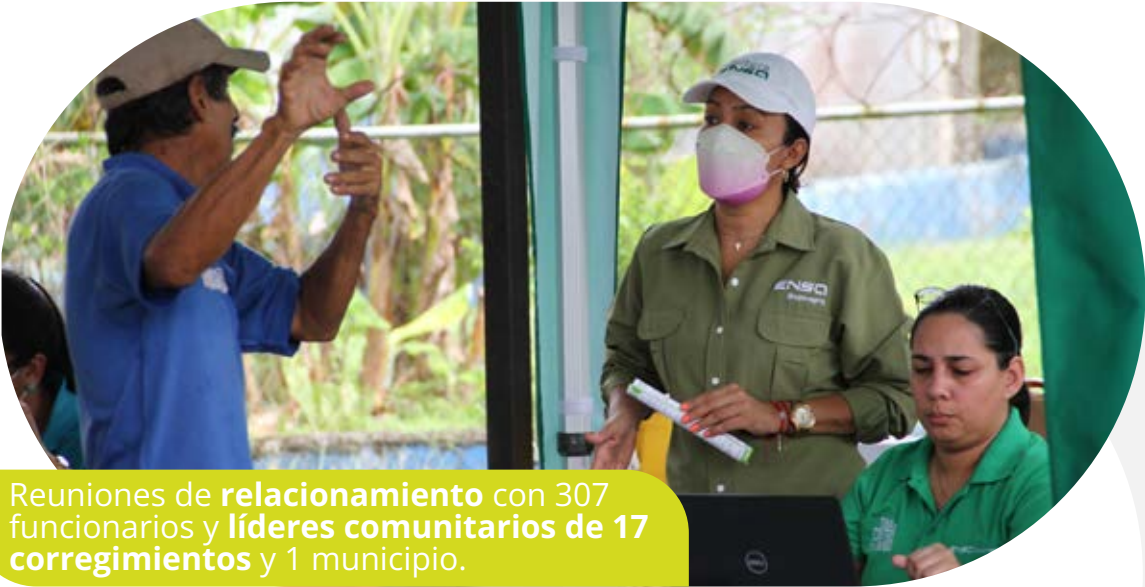
Pliego Tarifario Aprobado 2023-2026

Con el propósito de dar a conocer la nueva tarifa de ENSA, aprobada por la ASEP a partir del 1 de octubre al 31 de diciembre del 2023 integrando un nuevo esquema de tarifa unificada por bloques de consumo y con mejores beneficios para los clientes, implementamos una campaña de comunicación logrando más de:

+ 300 mil Impresiones en IG y X

+ 4.1 mil Visualizaciones en nuestro canal oficial de Youtube

Las actividades de educación al cliente impactaron a más de 1,600 personas de diversos grupos de interés con 113 horas de formación.



Reuniones de **relacionamiento** con 307 funcionarios y **líderes comunitarios de 17 corregimientos** y 1 municipio.



Asamblea con colaboradores

2 asambleas de Contratistas



Solidez Financiera

Inversiones Estratégicas

100% de subestaciones
48% cobertura equipos
telecontrolados

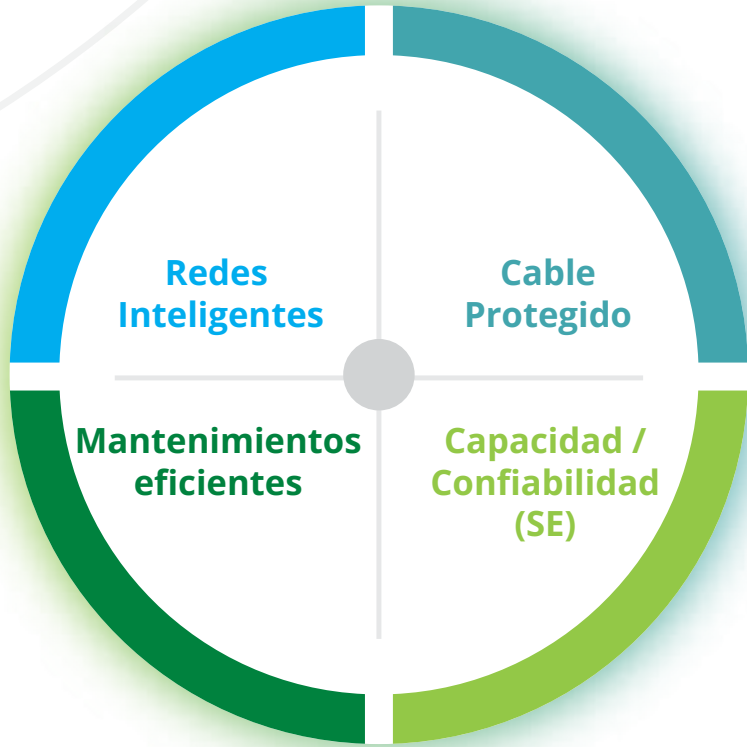
2023

+28 equipos
0.8 MM USD
+42,000 Clientes
beneficiados

+200k Clientes
beneficiados

+89k Clientes
beneficiados

Analítica de datos
Nuevas Herramientas
(drones, Eq. de diagnóstico)



Red protegida +430km,
cobertura 9.6%, 30 MM USD
de inversión.

2023

+30 km
2.1 MM USD
+25,000 Clientes
beneficiados

Subestación Calzada Larga

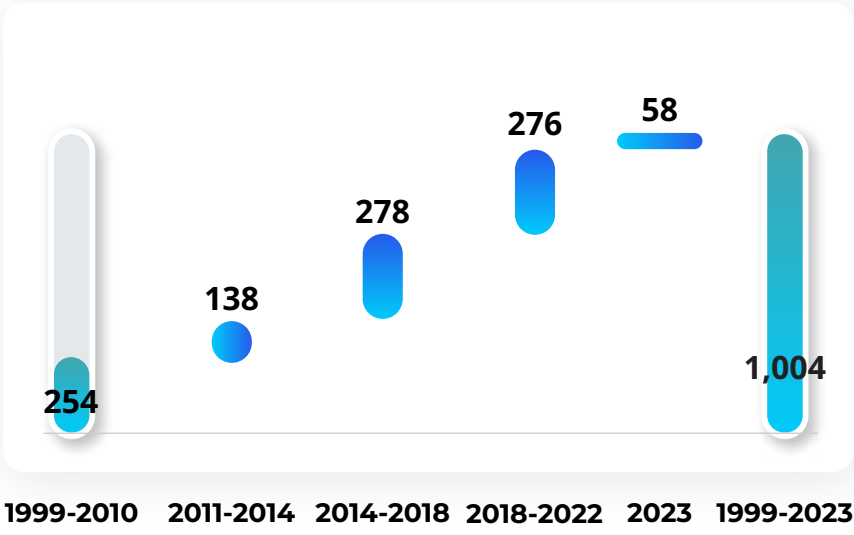
+10 MVA
2.2 MM USD
+13,500 Clientes
beneficiados

Gestión de la Inversión

Inversión asciende a:
US\$ +1000 MM
Desde el inicio de la
concesión

Desde la entrada de
Grupo EPM se han
invertido **US\$ 750.3 MM**
en el área de concesión.

Las inversiones son
reconocidas por el
regulador en la tarifa
regulada.



Los aportes económicos de ENSA a Panamá
suman más de US \$ 1,500 millones



» Agua y biodiversidad

Reconocemos nuestra corresponsabilidad en el cuidado del agua y la biodiversidad y por ello, desarrollamos estrategias para el cuidado del ciclo del agua, la protección de los ecosistemas y la biodiversidad.

HEMOS REALIZADO UNA INVERSIÓN SUPERIOR A LOS \$9 MILLONES EN CABLE PROTEGIDO,

un mecanismo que brinda ventajas tales como el aumento de la confiabilidad, mejoras en los índices de calidad y seguridad, así como la contribución a la conservación de la flora y fauna.



En 2023 instalamos 6 kilómetros de cable protegido



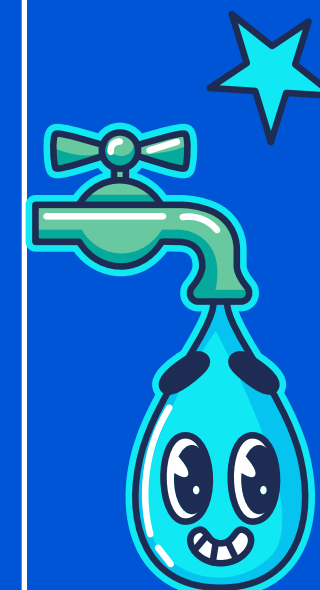
EN NUESTRA ZONA DE CONCESIÓN

CON EL PROYECTO DE COSECHA DE AGUA EN CERRO VIENTO



CAPTAMOS 34,065 litros de agua

REALIZAMOS 6 Estudios de Impactos Ambientales PARA EXTENSIONES DE LÍNEA



RECICLAMOS 155 TONELADAS



O LO EQUIVALENTE A 52 vehículos tipo pick-up

» Cambio Climático

Somos conscientes de la necesidad de afrontar el cambio climático y ejecutamos acciones dirigidas a la descarbonización, la adaptación de las actividades productivas y el aprovechamiento de las oportunidades derivadas del clima.

⚡ Movilidad eléctrica – Flota ENSA

Durante el 2023 se incorporaron a la flota de ENSA, 15 vehículos eléctricos y 6 montacargas, completando 20 vehículos eléctricos y 6 montacargas eléctricos, contribuyendo al desarrollo de la movilidad eléctrica en Panamá, generando beneficios para el medio ambiente y disminuyendo los costos operativos.



En 2023 continuamos reportando de manera voluntaria nuestra huella de carbono.

» Energías Renovables

Procuramos la generación de soluciones frente a las mega tendencias de descarbonización, descentralización, democratización y digitalización y en ENSA incorporamos las energías renovables a nuestras operaciones diarias con el objetivo de mitigar nuestras emisiones.



Generación Fotovoltaica - Autoconsumo

Durante el 2023 logramos una generación de **393,123 kWh** y un beneficio de **USD \$45,000**. ENSA cuenta con 6 sedes con generación fotovoltaica para autoconsumo, cuya capacidad instalada es de 360 kWp.





V. Índice de contenidos



Declaración de uso

ENSA ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023 utilizando como referencia los Estándares GRI.

GRI utilizado

GRI 1: Fundamentos 2021

GRI 2: Contenidos Generales 2021

GRI 3: Temas Materiales 2021

GRI 1: Fundamentos 2021

GRI 2: Contenidos Generales 2021

GRI	Contenido	Página	Omisión
Contenido 2-1	Detalles organizacionales	5-6	-
Contenido 2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad		No procede
Contenido 2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	4	-
Contenido 2-4	Reexpresión de la información	-	No procede
Contenido 2-5	Verificación externa	-	No procede
Contenido 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio	5-8	-
Contenido 2-7	Empleados	4	-
Contenido 2-8	Trabajadores que no son empleados	4	-
Contenido 2-9	Estructura de gobernanza y composición	7	-
Contenido 2-10	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	-	No disponible
Contenido 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	7	-
Contenido 2-12	Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	-	No disponible
Contenido 2-13	Delegación de responsabilidad de la gestión de impactos	10	-
Contenido 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	3-4	-
Contenido 2-15	Conflictos de interés	10	-
Contenido 2-16	Comunicación de inquietudes críticas	19-20	-
Contenido 2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	26	-
Contenido 2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	-	No disponible
Contenido 2-19	Políticas de remuneración	10	-
Contenido 2-20	Proceso para determinar la remuneración	-	No disponible
Contenido 2-21	Ratio de compensación total anual	-	No disponible
Contenido 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3	-
Contenido 2-23	Políticas y compromisos	10	-
Contenido 2-24	Incorporación de compromisos políticos	23	-
Contenido 2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	23	-
Contenido 2-26	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	23	-
Contenido 2-27	Cumplimiento de leyes y reglamentos	10	-
Contenido 2-28	Afiliación a asociaciones	11	-
Contenido 2-29	Enfoque para la participación de grupos de interés	-	No disponible
Contenido 2-30	Acuerdos de negociación colectiva	-	No disponible

GRI 3: Temas Materiales 2021

GRI	Contenido	Página
GRI 3-1	Procesos de determinación de los temas materiales	13
GRI 3-2	Lista de temas materiales	14-15-16
GRI 3-3	Gestión de los temas materiales	15-16

Temas Materiales

Temas Materiales	Contenido	Página
Acceso y comprabilidad	Gestión de los temas materiales	17
Calidad y seguridad de los productos y servicios	Gestión de los temas materiales	18
Bienestar laboral y adaptabilidad	Gestión de los temas materiales	21
Derechos Humanos	Gestión de los temas materiales	23
Tecnología e innovación	Gestión de los temas materiales	24-25
Transparencia	Gestión de los temas materiales	26
Solidez Financiera	Gestión de los temas materiales	27
Agua y biodiversidad	Gestión de los temas materiales	28
Cambio climático	Gestión de los temas materiales	29

CONTRIBUIR A LA ARMONÍA DE LA VIDA PARA UN MUNDO MEJOR



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023

Síguenos en:     

CONTÁCTENOS
323-7100 / 800-9111 (Línea Gratuita)