



Somos gente que ilumina

Informe de
Sostenibilidad **2022**

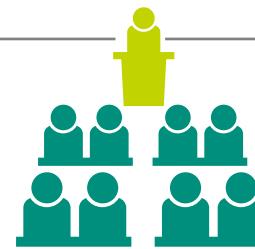
ENSA | Grupo·epm

Informe de Sostenibilidad 2022

I. Mensaje del Presidente Ejecutivo

03

Durante el 2022 alcanzamos con éxito las iniciativas que nos propusimos...



Sobre este Informe

II.

"En ENSA tenemos un compromiso permanente con el



04

desarrollo sostenible del país"

III.



Nuestra Empresa

"Somos un equipo humano conformado por 613 colaboradores, al 31 de diciembre de 2022 que trabaja todos los días para llevar bienestar y desarrollo a más de 530 mil hogares y comercios"

IV.

Modelo de Sostenibilidad y del Negocio

13

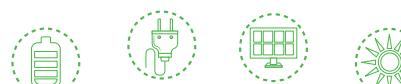


"Los temas relativos al Desarrollo Sostenible son un pilar fundamental de la planeación empresarial y de nuestra visión de negocio..."

Somos Gente que Ilumina

40

V. Cartera de Negocios No-Regulados (ENSA Servicios)



ENSA Servicios orientada a ofrecer soluciones energéticas, de telecomunicaciones y tecnología de la información...

VI. Gestión Financiera

Obtuvimos un cumplimiento de supera en las metas después de un año difícil ...



43

VII.

Índices de Contenidos GRI



44

ENSA ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI...

I. MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

Daniel Arango Ángel

Presidente Ejecutivo de ENSA

En ENSA, día a día reforzamos nuestro compromiso con el crecimiento y el desarrollo sostenible de Panamá y, desde la dedicación y el esfuerzo continuo de un equipo humano de más de 600 hombres y mujeres, trabajamos en diseñar, coordinar y ejecutar acciones que permitan impactar positivamente a ese esfuerzo al que apuntamos como país.

Durante el 2022 alcanzamos con éxito las iniciativas que nos propusimos en este sentido y nos enorgullece saber que, desde la convicción y con acciones contundentes que han pasado a ser parte de nuestra cultura empresarial, aportamos a la sostenibilidad y a construir balance entre la sociedad, la empresa y el desarrollo económico. En ENSA, con nuestras acciones, acompañamos e iluminamos a más 2 millones de

panameños y contribuimos a la armonía de la vida para un mundo mejor.

Nuestro Informe de Sostenibilidad nos permite plasmar y destacar las iniciativas ejecutadas durante el 2022 que se alinean a los temas materiales que, como Grupo, hemos identificado como prioritarios y que desde las actividades de nuestro negocio inciden en el entorno. De igual forma, reafirmamos nuestro compromiso con los diez principios del Pacto Global, así como con nuestra contribución al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Muchas de nuestras acciones han merecido el reconocimiento de organismos nacionales e internacionales y ubican a las mismas como referentes. Tal es el caso de las iniciativas lideradas por el equipo directivo de la compañía, las cuales han incidido



en la **ratificación de la calificación de riesgo de ENSA de BBB en grado de inversión con perspectiva estable en la escala internacional por parte de Fitch Ratings, destacando el óptimo gobierno corporativo.**

Así mismo, hemos liderado estrategias dirigidas a promover la equidad de género que no solo han posicionado a la Compañía como uno de los Mejores Lugares para Trabajar para mujeres en **2022, lo cual se evidencia, además, en nuestros índices de equidad, al tiempo de haber impactado positivamente el bienestar laboral.** Y en cuanto a nuestro aporte al ambiente, destacamos la construcción de proyectos de paneles solares en dos de nuestras subestaciones, al igual que un importante avance en la reducción del índice de pérdidas de energía, logrando a partir de este tipo de

acciones reducciones importantes en las emisiones de CO₂, para listar solo algunos ejemplos.

Somos conscientes de que la clave para estos avances en materia de desarrollo sostenible solamente es posible con el trabajo en equipo, siendo la base con la que seguiremos liderando nuestras estrategias para permear cada vez más y en todas nuestras actividades y decisiones, las debidas consideraciones de sostenibilidad de nuestra empresa y el entorno que la rodea.

-Daniel Arango



II. SOBRE ESTE INFORME



En ENSA tenemos un compromiso permanente con el desarrollo sostenible del país y nuestra zona de concesión, así como el bienestar de todos sus habitantes.

Realizamos la publicación anual de nuestro informe de sostenibilidad, un documento con referencia a los estándares de la metodología GRI, que nos permite evidenciar y hacer transparentes nuestros principales logros durante el periodo de enero a diciembre de 2022 y en el que se evidencia nuestro desempeño económico, social, ambiental y de gobernanza de nuestra organización.

Confeccionamos el Informe de Sostenibilidad 2022 desde una visión integral y a partir del direccionamiento estratégico del Grupo EPM, el cual adaptamos al contexto del territorio de nuestra área de cobertura. Dicha estrategia corporativa se ejecuta desde la alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible en base a los temas materiales definidos por el Grupo y los grupos de interés, a los cuales apuntamos desde nuestras acciones diarias.

El último Informe de Sostenibilidad se llevó a cabo de enero a diciembre 2021 y fue publicado en nuestro sitio web www.ensa.com.pa y socializado con diversos grupos de interés.

Presentamos indicadores, experiencias, casos de éxito y diversas acciones y actividades de ENSA internas y externas y que inciden en nuestra zona de concesión.

En caso de tener consultas o comentarios frente a este Informe de Sostenibilidad ENSA 2022, la Coordinación de Desarrollo Sostenible de la Vicepresidencia de Planeación Estratégica, Regulación y Nuevos Negocios estará atenta de responderlas en el correo ivgonzalez@ensa.com.pa.

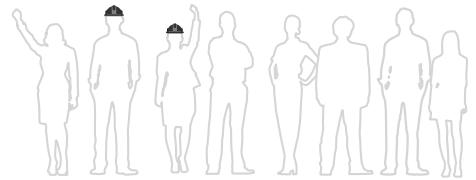


SOMOS gente que ILUMINA

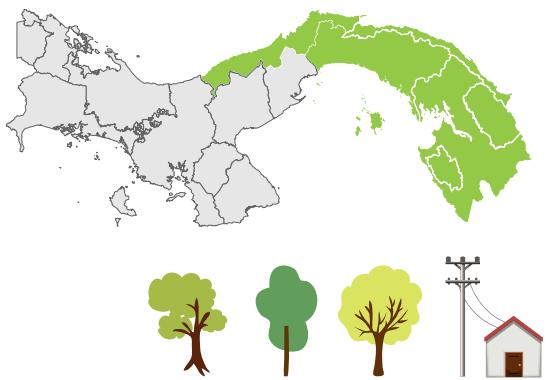


III. NUESTRA EMPRESA

Somos un equipo humano conformado por

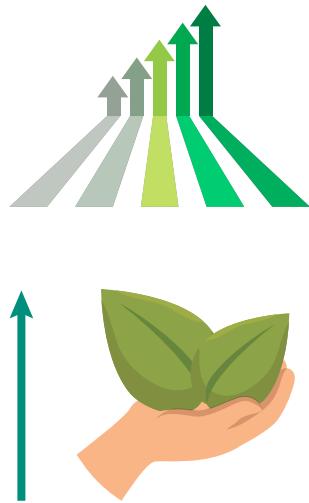


613 colaboradores, al 31 de diciembre de 2022, que trabaja todos los días para llevar bienestar y desarrollo a **más de 530 mil hogares y comercios**



del noreste de la provincia de Panamá, las provincias de Colón y Darién, la Comarca Guna Yala y las Islas del Pacífico panameño; aportando así al desarrollo sostenible del país y beneficiando a más de **2.1 millones de personas**.

Somos una empresa de servicios energéticos, cuyo fuerte es la distribución de energía.



- Nuestro compromiso con lo que hacemos, así como la evolución continua, han sido la base principal para ubicarnos como referente por la calidad y confiabilidad del servicio que brindamos.,
- Nos caracteriza una cultura de alto desempeño comprometida con el desarrollo sostenible y la creación de valor para todos nuestros grupos de interés, así como un portafolio de servicios públicos y negocios de alta eficiencia y calidad.

NUESTRO PROPÓSITO

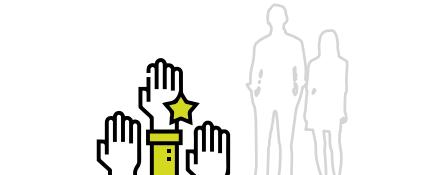
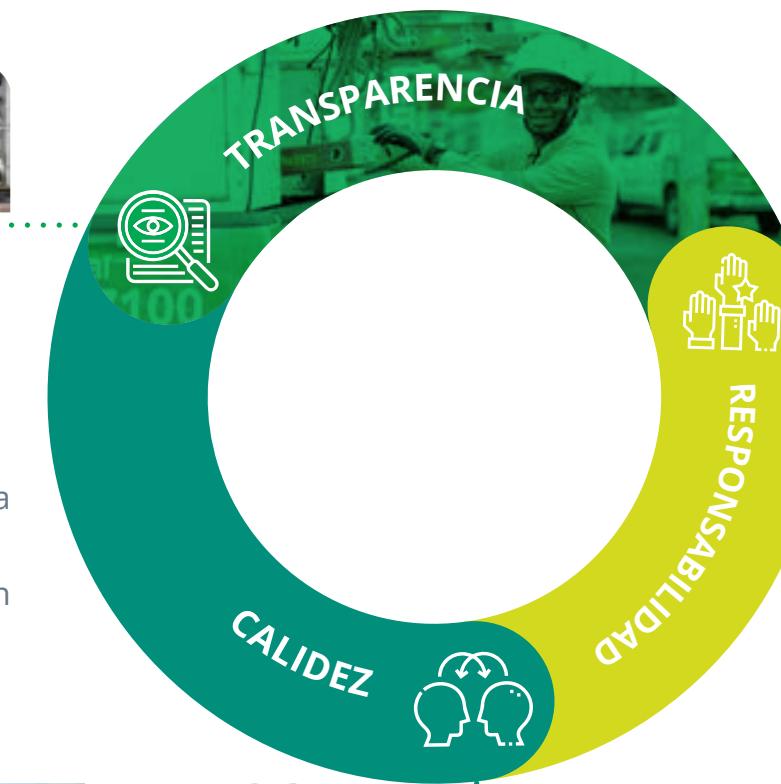
Transformar vidas a través de la creación de valor y la promoción de una cultura de innovación, calidad y eficiencia, así como la ejecución de acciones dirigidas a conservar el ambiente y contribuir a la construcción de un mundo más sostenible.

NUESTROS VALORES



TRANSPARENCIA

Nuestras acciones están enmarcadas por los fines de la sociedad, las reglas de distintos niveles creadas por esta y las expectativas que Grupo EPM genera para los demás miembros de la sociedad, mediante la comunicación oportuna, veraz y completa.



RESPONSABILIDAD

Conocemos y asumimos el papel que nos compete en términos económicos, sociales y ambientales, medimos el alcance de cada acto y asumimos las consecuencias que ellos suponen para garantizar que nuestra participación en la sociedad sea valiosa y reconocida.



CALIDEZ

Promovemos la empatía, el respeto y la amabilidad. No discriminamos, ni prejuzgamos acerca de nadie por sus condiciones particulares ni en función de la relación que mantenemos con ellos.



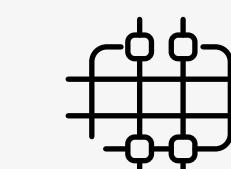
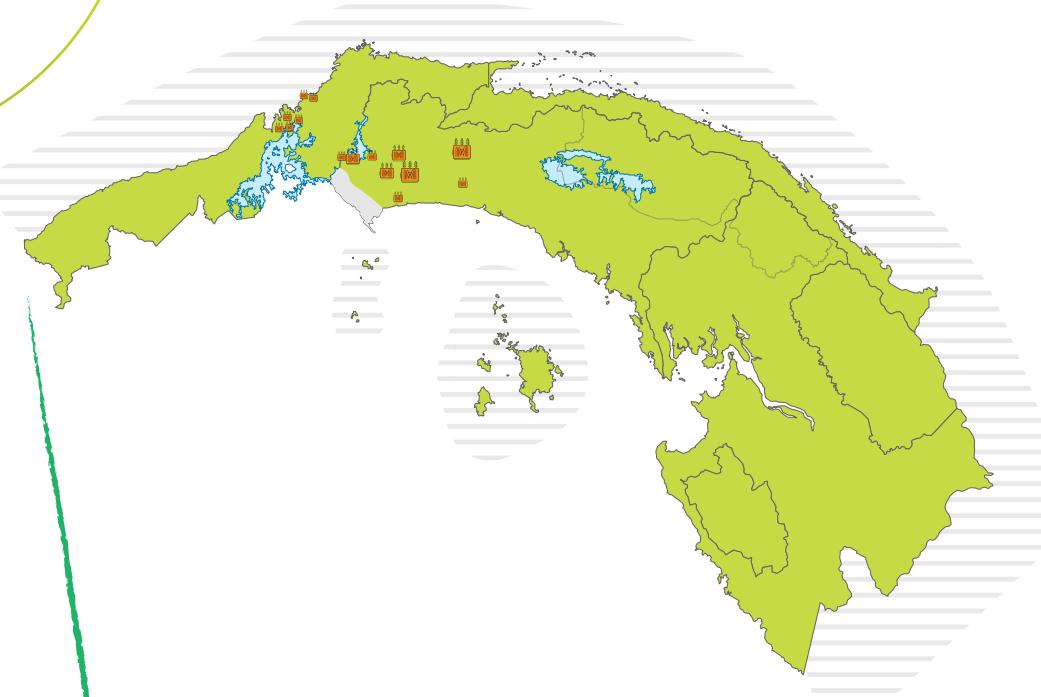


Zona de Concesión

ZONA DE CONCESIÓN
 **43%**

de clientes de
todo el país

 **531,303**
clientes

 **Distribuimos**
2,086 MVA

 **Cobertura**
3,190.05 km²
**16 subestaciones**

ubicadas en: 24 de diciembre, Cerro Viento, Monte Oscuro, Tocumen, Bahía Las Minas, Santa María, Chilibre, France Field, Llano Bonito, Geehan, Calzada Larga, Colón, María Chiquita, Monte Esperanza, Tinajitas y Costa del Este.

**16 Centros de Atención**

Ubicados en: en la provincia de Panamá se encuentran en Chepo, Tortí, Condado del Rey, La Doña, Las Cumbres, Los Andes, Los Pueblos y Plaza Toledo; en Colón se ubican en Sabanitas, Calle 2, Costa Arriba, Costa Abajo y Portobelo y en la provincia de Darién, están en Metetí, La Palma y Santa Fe.


12,822.06 km

de líneas de distribución

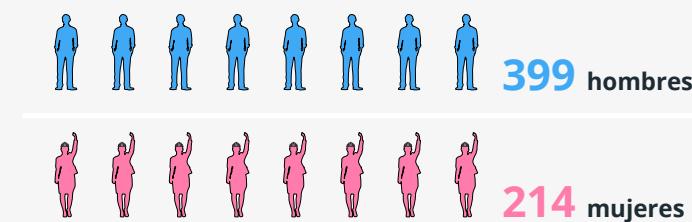

35,249

transformadores

**3 oficinas
administrativas**

Edificio Corporativo en Santa María Business District (sede principal), Cerro Viento y Arco Iris, en Colón.

613
colaboradores



399	hombres
214	mujeres

CÓMO ESTAMOS ORGANIZADOS



■ COMPROMISOS Y RECONOCIMIENTOS



Fitch Ratings ratificó la calificación de riesgo de ENSA en BBB perspectiva estable en la escala internacional. Así mismo asignó calificaciones de largo y corto plazo en escala nacional de Panamá en AAA y F1+ perspectiva estable respectivamente.



ENSA logró posicionarse en la clasificación anual de **Great Place to Work® Centroamérica & Caribe**, en el ranking de los mejores lugares para trabajar de más de 500 hasta 1000 colaboradores en Centroamérica 2022®, en séptimo (7°) puesto y en el ranking país de los mejores lugares para trabajar en Panamá 2022 ® en el décimo (10°) lugar. Además, por primera vez, ENSA figura en el ranking de las Mejores Empresas para Trabajar en América Latina® en el décimo octavo puesto (18°) en la categoría de Grandes Empresas.

ENSA fue elegido como uno de los **mejores lugares para trabajar para Mujeres 2022®**, obteniendo la octava (8°) entre todas las empresas multinacionales que participaron en el estudio, realizado por Great Place To Work para Centroamérica y el Caribe Multinacionales®.



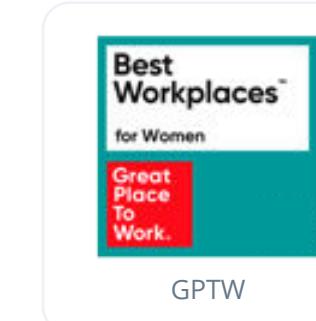
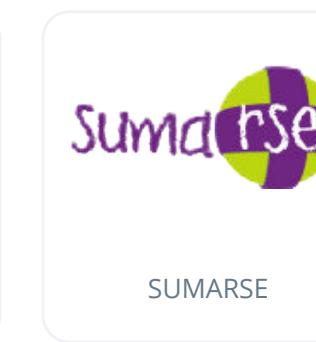
corporate reputation
business monitor

En el **Monitor Empresarial de Reputación Corporativa**, **MERCO**, ENSA se ubicó dentro del Ranking General de Empresas con mejor reputación de Panamá, ubicándose en el puesto 21, subiendo 35 puestos frente al 2021. Al mismo tiempo, ocupó el primer puesto en el Ranking Sectorial de Empresas del Sector de Energía.

En una segunda entrega de este informe que contempló los **Ranking Merco de Responsabilidad ESG** correspondientes a la acción empresarial en el año 2022, ENSA se ubicó en el puesto N°26 de Responsabilidad ESG, ascendiendo más de 30 puestos frente al 2021.

Reconocimiento por el compromiso con la empleabilidad juvenil en la **Alianza por los Jóvenes Panameños, octubre 2022**.

■ ALIANZAS ESTRATÉGICAS



GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

La empresa tiene definidas las responsabilidades ante la coordinación y la administración de la gestión que tiene alcance al concepto integral de riesgos.

Desde cada una de estas áreas se llevan a cabo actividades de definición, prevención y mitigación de eventos que pudieran limitar la acción estratégica, la toma de decisiones o bien el logro de metas y objetivos en los distintos niveles y escenarios a los que debe responder la gestión empresarial.



En cada una de estas temáticas de Gestión Integral de Riesgos, uno de los principales retos es el comportamiento y compromiso que se pueda generar en los distintos grupos de interés internos y externos para lograr la acción en equipo que resguarde a las personas, activos y bienes de la empresa.

Usamos un marco homologado con el Grupo EPM.

La Gestión Integral de Riesgos en ENSA tiene como objetivo

- Estar presente en todos los niveles de la organización.
- Apalancar el enfoque predictivo para la toma de decisiones.
- Tomar en cuenta la interacción de la empresa y sus procesos con el entorno.
- Minimizar el factor sorpresa en relación con los riesgos que afectan el negocio.
- Fortalecer la rendición de cuentas y la transparencia.

MACROPROCESO DE SUMINISTROS Y SERVICIOS

El objetivo es suministrar los bienes y/o servicios que requiere ENSA en las mejores condiciones de calidad, cantidad, oportunidad y precio, con el fin de alcanzar la consolidación

de sus negocios en el mercado, de esta manera, incrementar el valor para los grupos de interés.

SUMINISTRO DE BIENES Y SERVICIOS



IV. MODELO DE SOSTENIBILIDAD Y DEL NEGOCIO

A

MATERIALIDAD

En ENSA los temas relativos al Desarrollo Sostenible son un pilar fundamental de la planeación empresarial y de nuestra visión de negocio.

Nuestras estrategias y acciones se fundamentan en el correcto balance de los aspectos económicos, sociales y ambientales; los cuales alineamos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, los Principios del Pacto Global y los Temas Materiales.

Estamos comprometidos con el Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) desde el 24 de junio del año 2014 y a su vez, con los 10 principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

A continuación, presentamos la alineación de ENSA con los temas materiales, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los principios del Pacto Global:



Objetivos de Desarrollo Sostenible

1 FIN DE LA POBREZA	5 GENDER EQUALITY	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SOLIDAS	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	

A. MATERIALIDAD



Agua y Biodiversidad

Derechos Humanos, Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Medio Ambiente, Principio 7: Favorecemos el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Medio Ambiente, Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Medio Ambiente, Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



Gobierno Corporativo

Anticorrupción, Principio 10: Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y el soborno.



Acceso y Comprobabilidad de la Energía

Derechos Humanos, Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Medio Ambiente, Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Medio Ambiente, Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Medio Ambiente, Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



Calidad y seguridad de los productos y servicios

Derechos Humanos, Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Anticorrupción, Principio 10: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Estándares Laborales, Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Estándares Laborales, Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



Bienestar laboral y adaptabilidad

Estándares Laborales, Principio 3: Apoyamos y respetamos la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Anticorrupción, Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Estándares Laborales, Principio 10: Las empresas deben apoyar la erradicación de las desigualdades.



Derechos Humanos

Derechos Humanos, Principio 3: Apoyamos y respetamos la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Estándares Laborales, Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Estándares Laborales, Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Estándares Laborales, Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



Tecnología e Innovación

Derechos Humanos, Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



Transparencia

Derechos Humanos, Principio 1: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Medio Ambiente, Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Anticorrupción, Principio 10: Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y el soborno.



Cambio climático

Medio Ambiente, Principio 1: Las empresas deberán mantener un enfoque que favorezca el medio ambiente.

Medio Ambiente, Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Medio Ambiente, Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



Energías renovables

Medio Ambiente, Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque que favorezca el medio ambiente.

Medio Ambiente, Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Medio Ambiente, Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



Solidez Financiera

Anticorrupción, Principio 10: Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y el soborno.



Principios del Pacto Global

En ENSA alineamos el direccionamiento estratégico del núcleo corporativo y adaptamos ajustes al mismo para adecuarlo al contexto del territorio de la zona de concesión. Además, parte importante para la ejecución de la estrategia corporativa es garantizar que la iniciativa a desarrollar esté totalmente alineada con los

imperativos estratégicos.

Los componentes del direccionamiento estratégico guían la arquitectura empresarial, todos ellos soportados por el modelo de sostenibilidad que es la base fundamental para orientar su desarrollo.



TEMAS MATERIALES RELEVANTES EN SOSTENIBILIDAD



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.

Universalización del Servicio

Cobertura del Servicio en 2022: 88.10%.

Extensiones de tendido eléctrico en las redes de distribución primarias y secundarias de ENSA:

2021

2022

Redes de energía - Distribución primaria - Acumuladas (Km)

4,915
5,049

Redes de energía - Distribución secundaria - Construidas (Km)

205
155

Redes de energía - Distribución secundaria - acumuladas (Km)

7,619
7,773

En el 2022 ENSA logró un crecimiento de la red de 282.91 km de líneas de distribución.

Electrificación Rural

Uno de los principales objetivos de la organización es iluminar vidas, por eso trabajamos de la mano con instituciones como la Oficina de Electrificación Rural (OER) del Ministerio de Obras Públicas (MOP), el Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial (MIVIOT) entre otras, para llegar por primera vez a brindar el servicio a comunidades de nuestra zona de concesión que no cuentan con energía eléctrica por diversos factores.



Con trabajo coordinado y una visión de llegar a más personas y

mejorar su calidad de vida, llegamos a 9 nuevas comunidades, impactando la vida de más de 8,700 personas:

Comunidad	Clientes
Lagos del Naranjal	225
Alfareros	101
La Bendición de Chepo	273
Dos Ríos	60
La Fabela	235
Las Palmeras	246
Dos Mares	106
Nuevo Renacimiento	210
La Bendición de Pacora	733
Total	2189

↳ Iluminación LED

En ENSA estamos comprometidos con mantener las calles, barriadas y parques iluminados...

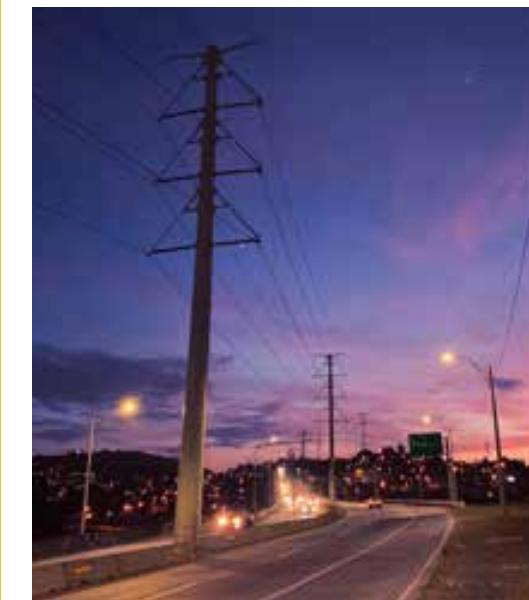


porque somos conscientes del bienestar y seguridad que les aporta a las comunidades beneficiadas.

En el 2022 instalamos

14,268 nuevas luminarias LED,

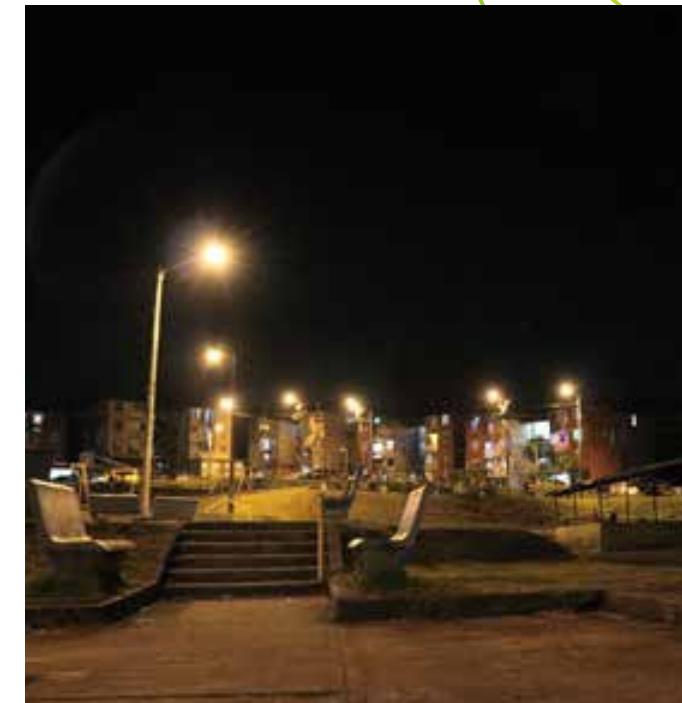
las cuales contribuyen a la reducción de CO₂ en nuestras operaciones e impactando de manera positiva a unas 9 comunidades de nuestra zona de concesión.



Comunidad	Luminarias Instaladas
Victoriano Lorenzo	1,180
Amelia D. de Icaza	1,955
Belisario Porras	2,511
Mateo Iturrealde	555
Omar Torrijos	1,557
Rufina Alfaro	3,052
Barrio Norte	383
Barrio Sur	458
Cativa	2,617
Total	14,268

↳ Servicio prepago

Cada vez son más los clientes que usan el esquema prepago por el beneficio que brinda dicha modalidad de comprar la cantidad de energía de acuerdo con sus necesidades y en función de la generación de sus ingresos, pero con la misma calidad.



En **2022, 22,498** clientes se sumaron al servicio de energía **bajo modalidad prepago** de ENSA, favoreciendo el uso eficiente, reduciendo las pérdidas de energía y para la empresa, reduciendo el porcentaje de morosidad.



Calidad y Seguridad de los Productos y Servicios

En ENSA velamos por el cumplimiento de las expectativas de nuestros clientes en términos de calidad y confiabilidad, según la regulación del país; cuidando de manera especial a los usuarios de interrupciones en el servicio, ya que la calidad del suministro impacta el desarrollo humano. Además, la seguridad favorece la protección de la vida y la salud de los grupos de interés internos y externos.

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



Nuestros indicadores de cierre de año 2022, para SAIFI fue de 6.88 y para SAIDI, 11.81 por debajo del valor límite establecido como meta, demostrando que ENSA continuó con 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.

ENSA mantiene la práctica de ejecutar un plan de mantenimiento de 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.

Medición Inteligente y Remota

La medición inteligente se trata de la instalación de medidores con capacidad de comunicación a través del sistema SCADA, un sistema de supervisión, control y adquisición de datos a clientes

con demanda superior a 100 kW.

Gestión de pérdidas



Contamos con **7,757** **medidores** que reportan datos a nuestro centro de control.

Nos programas de reducción y control de pérdidas están orientados a minimizar la vulnerabilidad de la infraestructura ante acciones fraudulentas y ofrecer a los usuarios ilegales una alternativa de suministro que ellos puedan administrar, como por ejemplo el sistema de energía prepago.

Para el 2022 superamos la meta establecida gracias a las acciones que se ejecutaron a lo largo del año y entre las que destacan un mayor número de inspecciones a clientes alineados con nuevas técnicas como el machine learning y la implementación de un nuevo modelo de vecindad lógica.

Gracias a estas gestiones logramos un 10.31% de pérdidas, superando la meta propuesta de 11.31% para el 2022 y posicionando la gestión de pérdidas en un nivel que supera los últimos 7 años.



↳ Seguridad en la prestación del servicio

Para incrementar los niveles de eficiencia de toda la empresa, implementamos una estrategia que se basa en la continua optimización de nuestras operaciones, aplicando 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, clientes y comunidad.

En ENSA elaboramos estrategias para los colaboradores en temas como inspecciones en campo, mensajes de seguridad, minutos de seguridad por los líderes de las áreas operativas, discusión de lecciones aprendidas con el personal y 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.

En 2022 no se presentaron demandas ni reclamaciones relacionadas con terceros.

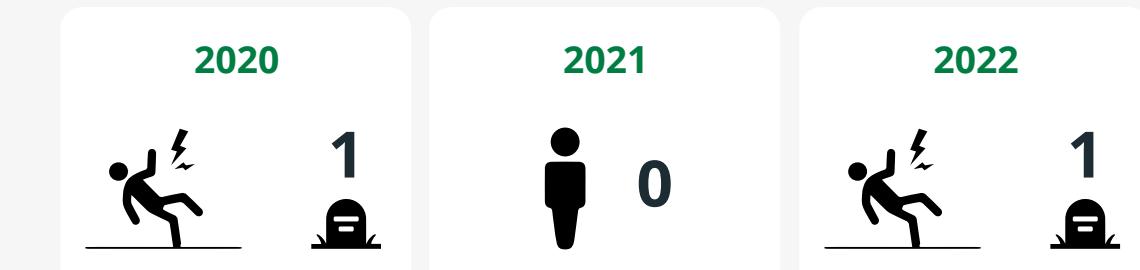


Accidentes en la prestación del servicio

Personas quemadas por accidentes eléctricos



Muertes por Accidentes



Personas accidentadas por otros conceptos



Los casos reportados sobre daños a personas guardan relación, en su mayoría, con invasión a la distancia mínima

de seguridad por parte de terceros, incluyendo la muerte por accidente.



Bienestar laboral y adaptabilidad

Adaptabilidad

En un mundo de constantes cambios, la organización apuesta por continuar creciendo a través de diferentes programas que nos posicionan como una excelente empresa para trabajar.

En 2022, fuimos reconocidos por la consultora Great Place to Work® como uno de los mejores lugares para trabajar para mujeres en Centro América y el Caribe-Multinacionales, ocupando la posición N°8 del ranking.

Actualmente el 50% de nuestra junta directiva está conformada por damas profesionales, que lideran áreas importantes de la organización y el 35% de la fuerza laboral, lo desempeñan técnicas, inspectoras, ingenieras, jefes y gerentes que marcan la diferencia y dejan huellas con un trabajo muy bien valorado.

LOS MEJORES LUGARES PARA TRABAJAR® PARA MUJERES 2022 MULTINACIONALES

ENSA
Grupo-epm

Great Place To Work®

#8



Otras iniciativas que aportaron valor a la organización durante el 2022:

➡ Programa de reclutamiento con capacidades especiales

Recibimos a 6 jóvenes estudiantes del Instituto Panameño de Habilidad Especial (IPHE), con discapacidad intelectual leve, cursando las carreras técnicas impartidas por la institución; tomando en cuenta esto, se les ubicó en diferentes departamentos y se les asignaron las funciones a realizar en áreas

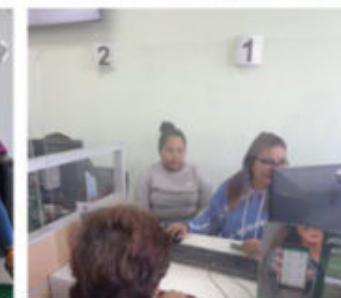
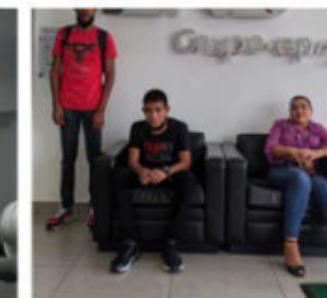
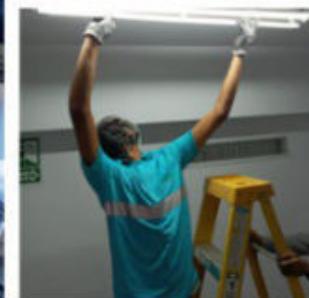
como: servicios generales, laboratorio de metrología, atención al cliente (en una de nuestras agencias), contrataciones y almacén.

Esta experiencia fue muy enriquecedora tanto para los estudiantes como para la empresa,

ya que ellos aprenden, se desarrollan y nosotros crecemos y le damos oportunidades a esta población.

➡ Prácticas profesionales

Para aportar a nuestra comunidad y asegurarnos de desarrollar nuevos talentos por medio de Programas de Pasantías y Prácticas Universitarias, actualmente contamos con 13 practicantes que iniciaron en el año 2022 y son de las carreras de Ingeniería Industrial, Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electromecánica y Telecomunicaciones, quienes han estado a cargo de proyectos sensativos e importantes que agregan valor al negocio y su carrera profesional.



➡ Gente con talento

Otro de los programas por medio del cual desarrollamos y maximizamos el potencial en la gente y que nos llena de orgullo es Gente con Talento cuyo propósito es atraer e implantar talento diferenciado dentro de

proyectos e iniciativas que generen mejoras, innovación y/o agilidad operacional, así como el desarrollo de nuevos negocios que impacten en el desarrollo de los proyectos estratégicos y la eficiencia del negocio.

Crecimiento personal y profesional



Diplomado de Proyectos

En ENSA fomentamos la calidad de vida de los colaboradores mediante la implementación de programas y actividades que armonicen su vida familiar y laboral.

En el 2022 realizamos una campaña de Gestión Ética y Valores dirigida a todos los colaboradores de la organización con la que **realizamos 18 sesiones dentro de las áreas**



operativas, y 3 sesiones virtuales dirigidas por nuestra vicepresidenta de Desarrollo & Gestión Humana, el Líder de los temas de Medio Ambiente, el Líder de relaciones con comunidades y grupos de interés y el Líder de contrataciones y proveedores.

Las sesiones presenciales tenían una duración de 2 horas donde los equipos contaban sus experiencias de cómo viven los principios y valores que debemos representar en ENSA con nuestras acciones.



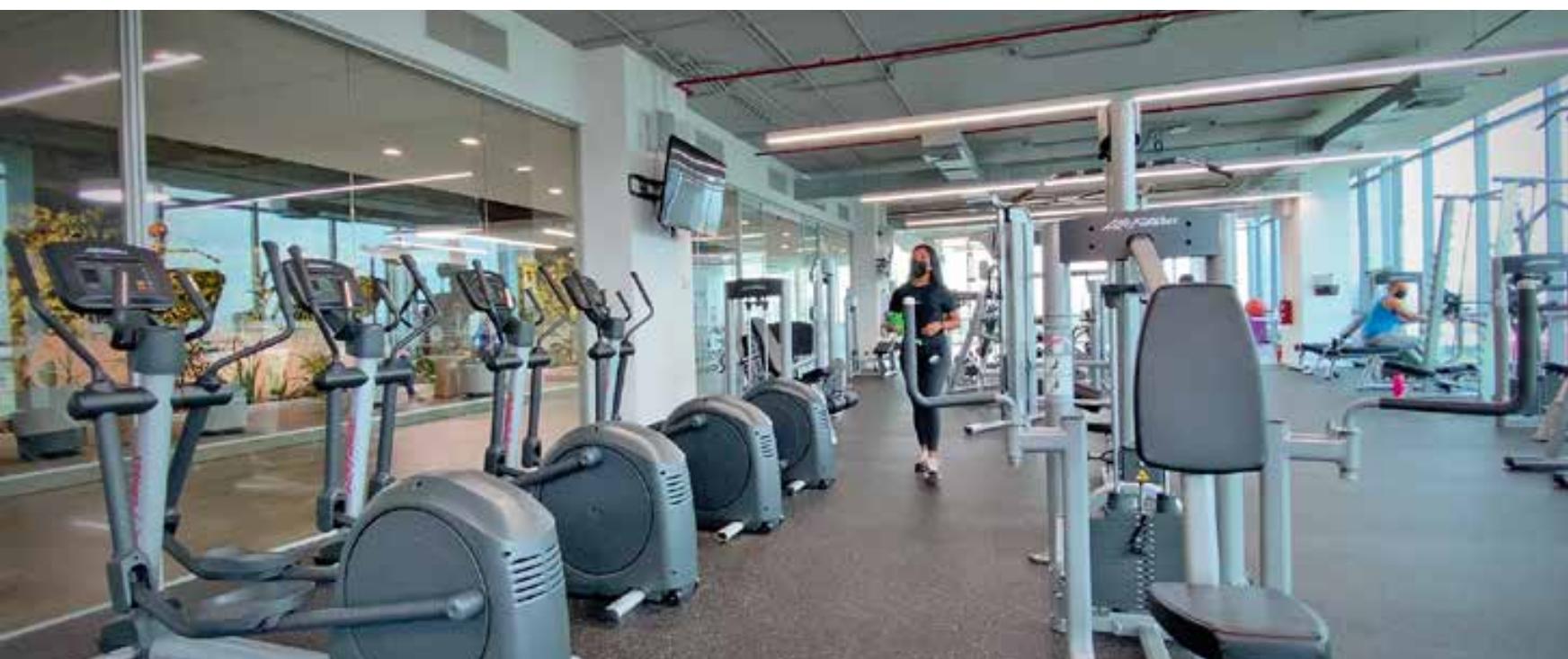
Liderazgo femenino

Somos una empresa que reconoce la importancia de ser parte de los cambios que deseamos para nuestra sociedad y por ello, respaldamos e impulsamos iniciativas que permitan a las mujeres seguir abriéndose espacios en distintas esferas y sobre todo defendemos el ideal que tanto hombres como mujeres deben tener los mismos derechos.

En el año 2022 desarrollamos nuestro programa Liderazgo Femenino ENSA que tiene como objetivo principal brindar de manera integral orientación y herramientas a todas las mujeres

de nuestra organización que les permita poder desarrollarse de una manera óptima, no solo en el ámbito profesional sino en su vida personal, familiar y social. Capacitamos a 50 mujeres, de distintas áreas de la compañía, en 10 sesiones de 2 horas, una vez a la semana.





Programas de Salud

Cuidamos y fomentamos el autocuidado de la salud en nuestros colaboradores

y año tras año este ha sido un pilar importante para brindar

seguridad, balance de vida y bienestar psicológico.

ConciENSA Saludable

Programa abierto a todos nuestros colaboradores, apoyado en especialistas de áreas como: nutrición, medicina general, neuropsicología, entrenadores corporales y el coaching

ontológico que permite impactar a través de dinámicas, talleres, atenciones individuales y grupales a nuestros colaboradores.

Vacunación de influenza

Diligenciamos con el Ministerio de Salud dos jornadas de vacunación, la primera dirigida a nuestros colaboradores y la segunda a quienes no pudieron asistir a la anterior. Además, se extendió la invitación a sus familiares. En total, fueron vacunadas 206 personas.

Pausas activas

Tienen como objetivo prevenir lesiones musculoesqueléticas y conectar con nuestros colaboradores. Se realizan ejercicios de estiramientos

guiados por profesionales en fisioterapia o educación física, una vez a la semana en todas nuestras sedes.

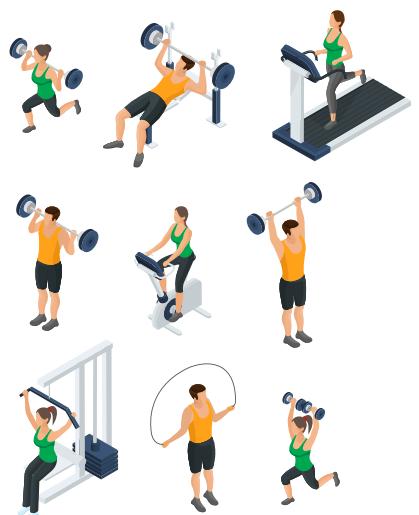
Liga deportiva

Del 1 de julio al 9 de septiembre de 2022, realizamos la Liga de Fulbito la cual estuvo compuesta por 14 equipos masculinos, cada uno de 15 jugadores y 3 equipos femeninos de 10 jugadoras, cada uno, donde vivimos la emoción del Mundial de Qatar, toda vez que este fue el tema escogido para celebrar la tan querida liga deportiva. En total 240 colaboradores".

Gimnasio corporativo

En dos de las sedes de ENSA

contamos con gimnasio corporativo con entrenadores en horario diurno y vespertino quienes dan el acompañamiento y les asignan su plan de trabajo personalizado, según sus necesidades. El total de visitas para el 2022 fue de 5500, un 37% más que en 2021.



Programa de salud integral

El programa tiene como objetivo incentivar el autocuidado a través de la promoción de la salud y la atención multidisciplinaria en pacientes con enfermedades crónicas, evitando el desmejoramiento a su salud. Está dirigido principalmente a colaboradores con enfermedades de hipertensión y diabetes.

Atención de Nutrición

Fomentar un estilo de vida saludable en los colaboradores es primordial ya que impacta positivamente en su salud en general. El programa de nutrición en sitio es un beneficio

completamente gratuito, dirigido por un especialista en nutrición y dietética.

Para el 2022 se brindaron 192 citas individuales en donde participaron colaboradores de las diversas sedes de ENSA.

Atención Médica en Sitio

Nuestras atenciones por parte de nuestros médicos constan de los siguientes servicios:

- Atención médica de preingreso
- Atención por enfermedad común
- Atención de seguimiento por riesgos profesionales
- Atenciones médicas preventivas
- Charlas de promoción de la salud.

Para el 2022 se brindaron 4,269 atenciones médicas en sitio (incluyendo tele consulta a nuestro personal de teletrabajo).

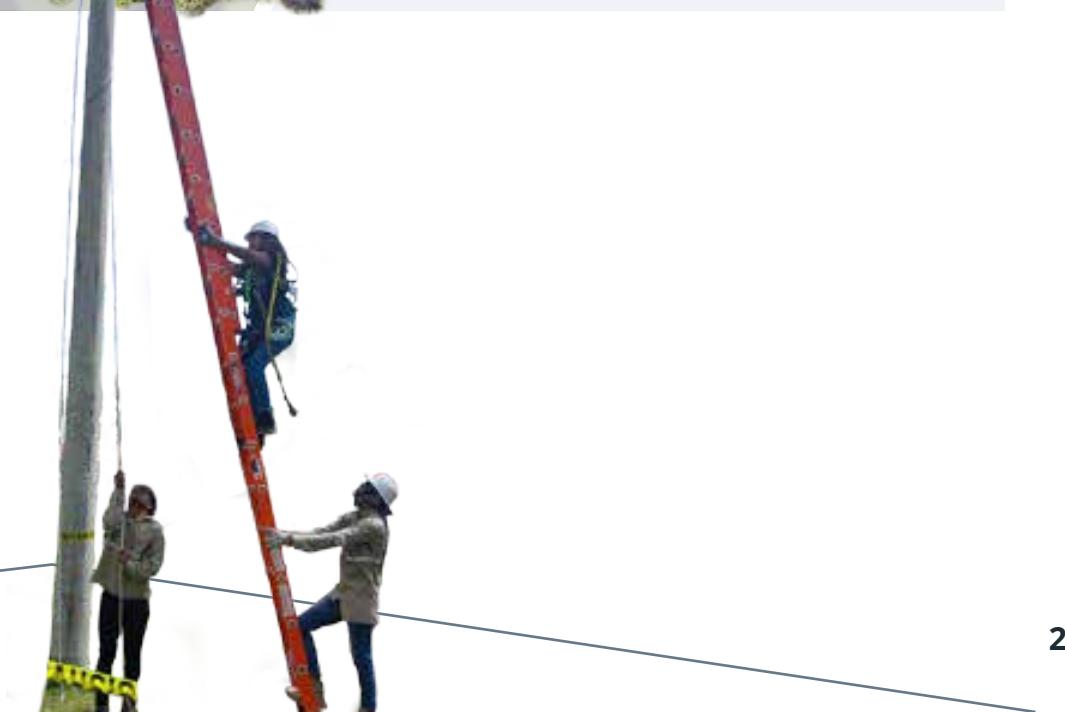


Programa Semillero 2022

Nuestra responsabilidad con lo que hacemos y con nuestra comunidad han sido pilares importantes para brindar mano de obra calificada al país y poder apoyar a cientos de jóvenes a que puedan aplicar a las vacantes y así, contar con su primer empleo.

A través de un convenio establecido en 2011 con el Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH), se creó, en 2015, **el Programa Semillero el cual tiene el objetivo de brindar a los jóvenes de las escuelas profesionales y técnicas, las competencias para que puedan insertarse en el campo laboral** en las empresas encargadas de realizar trabajos en la Red Eléctrica Nacional.

En el 2022, gracias al Programa Semillero, se capacitaron 170 jóvenes de Bachiller en Electricidad (150 hombres y 20 mujeres) de 10 Institutos Profesionales y Técnicos del Ministerio de Educación (MEDUCA), en las provincias de Panamá, Colón, Darién y el distrito de Arraiján.





Seguridad y salud en el trabajo

En el 2022 se capacitaron a

613 

es decir, la totalidad de colaboradores en temas de Seguridad y Salud tras . . .

114,113 

horas de formación.



Entre los temas de seguridad se encuentran:



- Trabajo y rescate en altura.
- Espacios confinados.
- Bloqueo para fuentes de energías peligrosas (LOTO).



- Riesgo eléctrico.
- Operación segura de canastas.
- Seguridad en la Operación de Grúas Móviles.



- Operación segura del montacargas.



- Mordeduras de perros.



- Manejo de cargas.

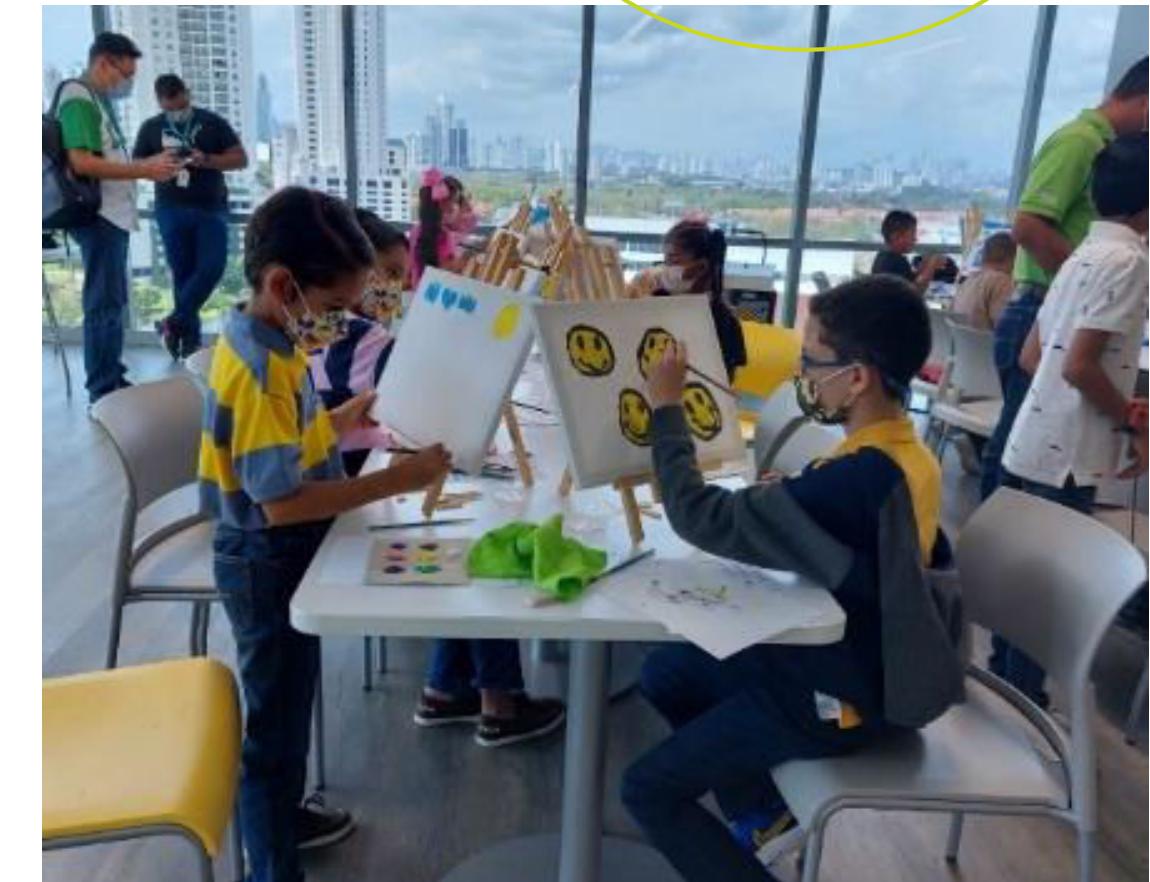
Becas para hijos de colaboradores

Realizamos el Concurso de Becas dirigido a los hijos de los colaboradores que estén cursando educación primaria y secundaria.

Para participar, el estudiante debe contar con un promedio mínimo de 4.0 y mantenerlo durante el año escolar en el que le ha sido otorgada la beca.

Para el 2022, se brindaron un total de **41 BECAS** 

y en la sesión de reconocimiento se realizó un taller de pintura para los más pequeños, enfocado en la prevención del bullying y el cuidado personal y para los adolescentes, un taller de crafting sobre el autocuidado y la creatividad.



Taller de manejo del bullying

Dirigido a los padres de familia con la finalidad de brindar herramientas de identificación y prevención de bullying en los

niños. Igualmente, se ofrecieron espacios para educar sobre la importancia del fortalecimiento de la relación padres e hijos.



Derechos Humanos

En ENSA coordinamos y ejecutamos programas destinados a garantizar un trabajo digno, donde prima la libertad de expresión, de pensamiento, la igualdad de género y donde se promueven, resaltan y respetan los derechos humanos.



Promovemos ambientes de trabajo dignos, libres e igualitarios

Desde inicios de 2022 trabajamos de forma coordinada con la consultora TRUST y con Guías Colombia para la actualización de nuestra matriz de riesgo en el autodiagnóstico atento a Derechos Humanos de la cadena de suministro de la compañía.

Además, participamos de la Formación para el sector público-privado en materia de estándares internacionales de Conducta Empresarial Responsable, un espacio coordinado de la mano del Ministerio de Comercio e Industrias, en donde fuimos anfitriones y compartimos nuestro direccionamiento estratégico, nuestras prácticas

en materia de responsabilidad social y sostenibilidad, así como los proyectos en los que estamos trabajando en beneficio de nuestros grupos de interés.

Diseñamos y ejecutamos una campaña para resaltar el día de los Derechos Humanos que se celebra el 10 de diciembre de cada año.

Todos tenemos derecho a un ambiente de trabajo inclusivo y de respeto mutuo.



10 de diciembre Día de los Derechos Humanos



Los Derechos Humanos siempre deben promoverse y respetarse.



Tecnología e innovación

Adaptación a nuevas tecnologías

Durante el 2022 realizamos un reemplazo por obsolescencia de la infraestructura de los sistemas core de la organización SAP (ERP, CRM, BO, BI) y pasamos de una infraestructura física a una infraestructura virtual.

Este cambio tecnológico nos permitió:





ENSA Panamá en el Innóvate Grupo EPM 2022

ENSA participó de la séptima versión del programa Innóvate Emprendiendo Grupo EPM, un espacio de co-creación de ideas y propuestas innovadoras que convoca a estudiantes

universitarios de Medellín y a colaboradores del Grupo.

Se postularon 54 equipos, sin embargo, solo 10 ideas llegaron a la final, 2 proyectos representaban a universidades y 8 a filiales del grupo.

Se premiaron ideas innovadoras en temas de economía circular, transformación digital y transformación energética y ENSA, con el proyecto RecompENSA, fue una de las empresas galardonadas.

E-NOVATION 2022

Con la participación de empresas destacadas como el Aeropuerto Internacional de Tocumen, la Secretaría de Energía, la Autoridad de Innovación Gubernamental, Visa International, el Canal de Panamá y centros de pensamiento en innovación de la talla de Georgia Tech; ENSA realizó con éxito, la primera edición de E - Novation, como un aporte a la consolidación del ecosistema innovador y sostenible del país.

Este espacio fue propicio para compartir experiencias de temas tan variados y fundamentales como la importancia de la transformación digital en un hub logístico como Panamá, el impacto que ya tiene la innovación en la transición energética, la digitalización de los pagos tanto en la microempresa como en las grandes corporaciones, las tecnologías que se utilizan para la aplicación de la estrategia hídrica operativa estacional del Canal de Panamá; entre otros.





Transparencia

Para ENSA, mantener una comunicación oportuna, eficaz y veraz con sus grupos de interés, es sinónimo de transparencia y un compromiso irrenunciable.

Por tal motivo, implementamos diversas actividades para consolidar y fortalecer la comunicación y el intercambio relacional con los grupos de interés que nos permiten mantener su confianza en ENSA.



Cadena de valor y contratación responsable

Somos una empresa que se caracteriza por procesos de compras y contrataciones transparentes con oportunidades para todos los sectores y tamaños de empresas, nuestra política está orientada a tener 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. Así, garantizamos el adecuado cumplimiento legal, los derechos humanos y prácticas operativas adecuadas basadas en un marco ético.

En el 2022 se efectuaron 78 contrataciones de servicios con un valor de 17.63 millones de dólares y se realizaron compras de bienes por valores superiores a los 35 millones de dólares.



Relacionamiento con Grupos de Interés

En términos de relacionamiento con Grupos de Interés, en 2022 se realizaron varias actividades que fomentaron el conocimiento de la compañía y la conversación sobre las necesidades de las comunidades a las que servimos:

COLABORADORES

PRISMA: Se realizaron dos versiones de los espacios corporativos en los que se comparten las metas anuales y se realiza el balance de su cumplimiento. En 2022, se empezó a establecer el modelo híbrido de reuniones, contando con más de 250 colaboradores conectados en remoto en promedio por cada sesión.





➔ ACCIONISTAS

ASAMBLEA DE ACCIONISTAS:

Realizada en marzo de 2022, contando con la participación de 13 accionistas minoritarios.

➔ PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

ASAMBLEA DE CONTRATISTAS:

En 2022 se realizaron dos versiones virtuales, contando con la participación de al menos 40 de los principales contratistas de ENSA, fundamentales para la correcta realización de nuestro trabajo. Los temas tratados varia-

ron entre la presentación de las Metas Corporativas, Derechos Humanos y Sostenibilidad, hasta Seguridad en el Trabajo, entre otros temas de interés.

reuniones en las que se definieron acciones respecto de alumbrado público, sistema de energía pre-ga, entre otros.

➔ AUTORIDADES LOCALES

CONCEJOS MUNICIPALES Y REPRESENTANTES:

En 2022 se realizaron reuniones más enfocadas con los líderes comunales para entender y manejar de manera concentrada sus necesidades particulares. Por ejemplo, con los representantes de la provincia de Colón se realizaron al menos 10

➔ COMUNIDADES

GUARDIANES DE LA ENERGÍA:

Se intervinieron 6 instituciones educativas, con más de 30 horas de capacitación, impactando a más de 240 estudiantes.



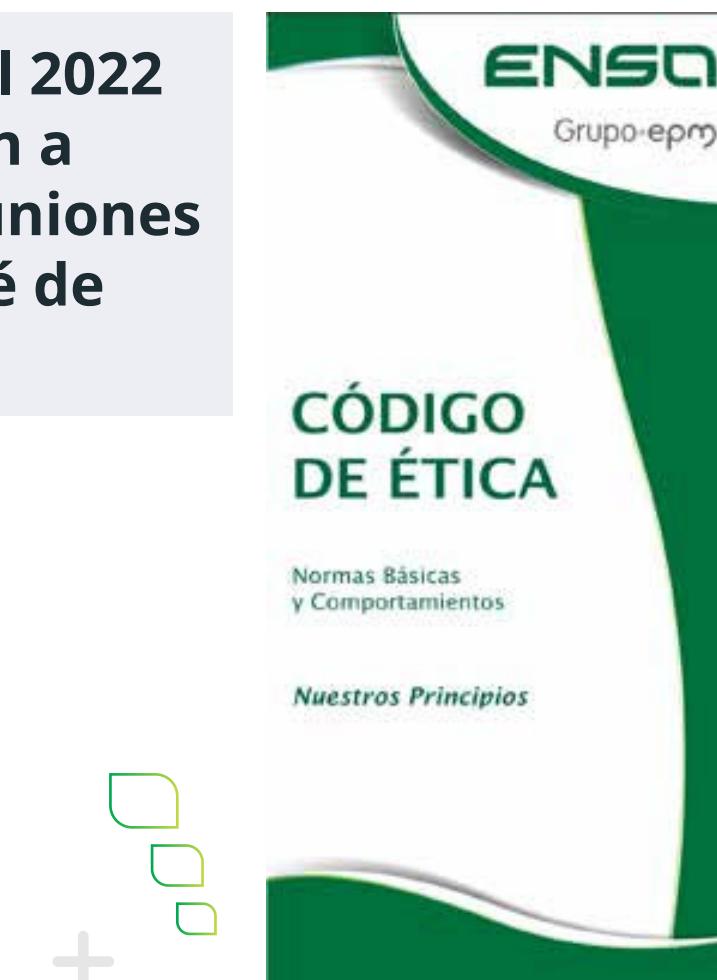
Comité de Ética y Seguridad

El Comité de Ética y Seguridad conoce de los temas relacionados a actos y casos de falta de probidad, honradez e incumplimiento de los códigos de ética y conducta empresarial,

cometidos por colaboradores directos e indirectos de ENSA y solicita las investigaciones o ampliaciones que considere relevantes.

Está conformado por las vicepresidencias de Asuntos Legales, Desarrollo y Gestión Humana, Ingeniería, Comercial y Tecnología, Suministros y Servicios.

Durante el 2022 se llevaron a cabo 6 reuniones del Comité de Ética.



Contacto Transparente

Gestionado por: **Grupo-epm®**

[Inicio](#) [Registro de Incidentes](#) [Consulta de Incidentes](#)



Identifica y denuncia todo acto indebido haciendo uso de los canales de denuncia que el Grupo EPM tiene a tu disposición

Si quieres registrar un incidente de nuestra Empresa:



[ingresa aquí](#)

También puedes registrar un incidente en la App móvil EPM "Contacto Transparente" o llamando a la línea 01 800 522 955 con atención de un asesor de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m.

Grupo-epm®

Contacto Transparente

Es un canal que ENSA y Grupo EPM ponen a disposición de sus clientes y colaboradores para registrar actos indebidos de los colaboradores de las diferentes filiales de grupo y demás grupos de interés.

En el 2022, 2 casos fueron recibidos y respondidos por Auditoría Interna y gestionada su verificación por la respectiva área gestora.

Además, se pueden hacer reportes mediante otras líneas de contacto que son:



Página web de ENSA
www.ensa.com.pa

Correo
contactotransparente@epm.com.co



Vía telefónica:

1. Marcando gratuitamente el número: **00-800-570-0920**
2. Si vas a usar un teléfono fijo de un operador distinto a CWP puedes marcar el número: **011-00-800-570-0920**

Conservación del agua

El consumo eficiente de agua, a lo interno de la organización, también es un compromiso...



Agua y biodiversidad



Conservación del agua

El consumo eficiente de agua a lo interno de la organización también es un compromiso, es por ello que desde el 2015 venimos implementando acciones para minimizar el consumo de agua en todas nuestras oficinas, instalando urinales secos, lavamanos inteligentes para controlar el consumo de agua, entre otras.

El 100% del agua consumida por ENSA, en todas las sedes, es suministrada directamente por el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales.

No realizamos la extracción de agua de ningún río en nuestra zona de concesión.

Mediante el método de cosecha de agua lluvia, en el 2022 obtuvimos más de 34,065 litros de agua.



Cantidad de litros cosechados

Colón/La Guaira
Capacidad: 25 gal.

No tiene medición

Cerro Viento (SSG)
Capacidad: 1500 gal.

34,065L

Cerro Viento (115)
Capacidad: 1500 gal.

No tiene medición

Emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero (GEI) al generar energía (alcance 2)

Comprometidos con el ambiente, hemos implementado la solicitud a los contratistas de información respecto a su consumo de combustible y energía que apunta al alcance 2, con el fin de empezar a cuantificarlos en todas las operaciones.

Mantenemos registro de mantenimiento de nuestra flota vehicular, al igual que de los aires



acondicionados, extintores y recargas de SF6; con el objetivo de reducir las emisiones producto de las actividades.

Recarga de SF6 realizada en el 2022

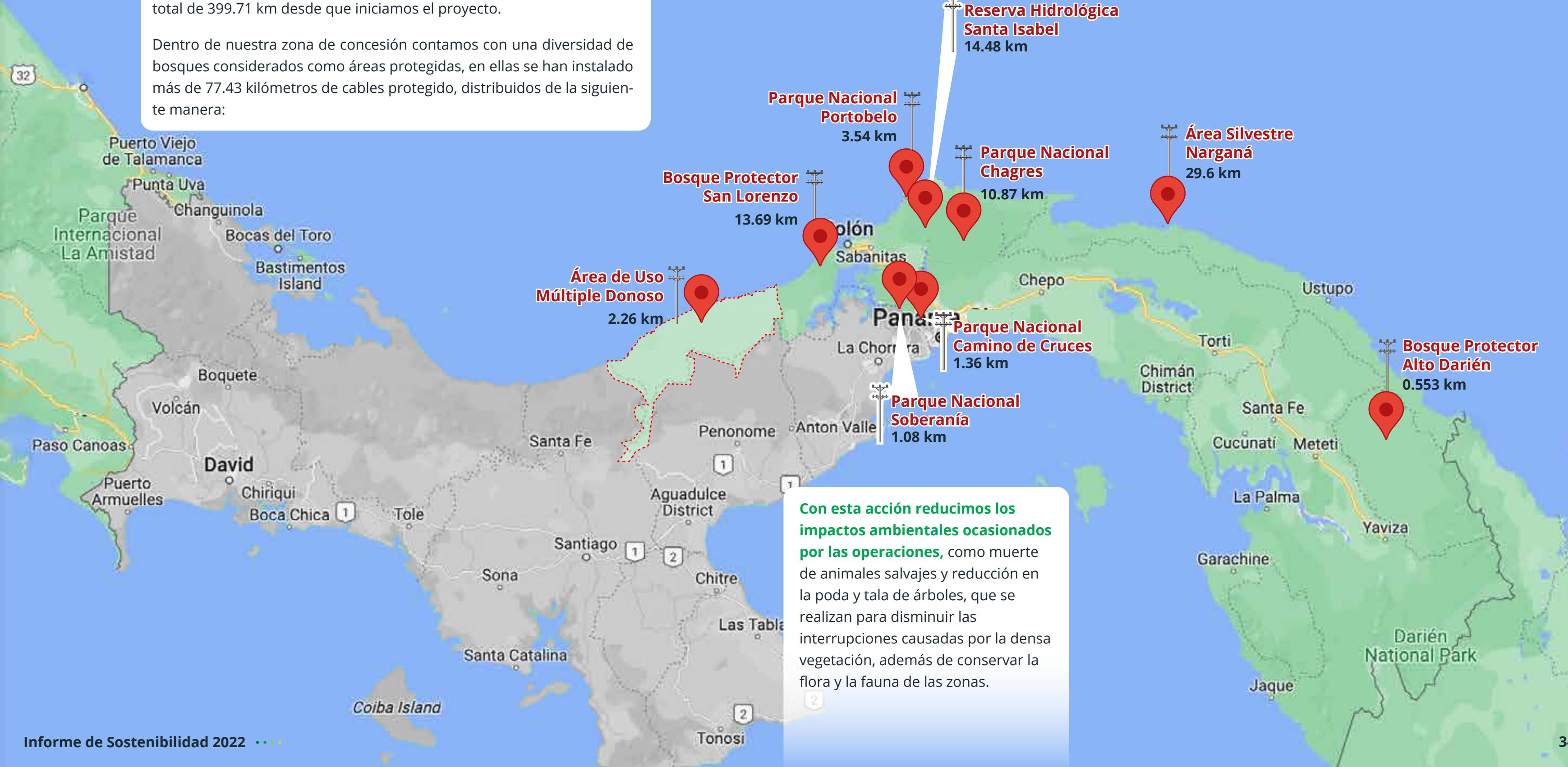
Sede	Equipo	Presión Inicial (PSIG)	Presión Final (PSIG)	Recarga (PSI)	Cantidad (Lb)
Sub-Monte Oscuro	INT-11T 22	85	88	3	1
Sub-24 de Diciembre	INT-23 M12	86	88	2	0.5
Sub-Chilibre	INT-11 BC2	86	90	4	2
Sub-Cerro Viento	INT-11 EF2	86	88	2	0.5



Instalación de cables protegidos

Durante el 2022 instalamos 27.72 km de cables protegidos, haciendo un total de 399.71 km desde que iniciamos el proyecto.

Dentro de nuestra zona de concesión contamos con una diversidad de bosques considerados como áreas protegidas, en ellas se han instalado más de 77.43 kilómetros de cables protegido, distribuidos de la siguiente manera:





En el 2022 revisamos los proyectos para desarrollar dentro de las áreas protegidas: Parque Nacional Portobelo y Reserva Hidrológica Santa Isabel. Se tramitará la viabilidad ambiental ante la Dirección de Áreas Protegidas y Biodiversidad.

Mantenimiento a Compensaciones Forestales

Como parte de los compromisos asumidos con los proyectos, en 2022 realizamos los pagos de compensación,

recurso que utiliza el Ministerio de Ambiente para realizar las retribuciones forestales.



Indemnización Ecológica del proyecto Comunidad OER Las Cruces



Indemnización Ecológica del proyecto Expansión Subestación Calzada Larga



Los centros de operaciones de ENSA como: subestaciones, almacén y oficinas se encuentran fuera de las zonas protegidas, sin embargo, ENSA ha realizado alianzas voluntarias desde el 2016 para el mantenimiento de 11.3 hectáreas forestales.

Dentro de los mantenimientos se

incluyen actividades agroforestales tales como: corte de maleza, rodaje, fertilización y ronda corta fuego.

En el 2022, realizamos actividades de reforestación en el Colegio Gil Betegón, en Costa Abajo Colón.

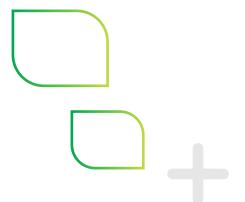




Cambio climático



El propósito de la Estrategia Climática de ENSA es lograr ser una empresa resiliente y carbono eficiente y de esta manera, contribuir a la sostenibilidad y competitividad,



minimizando la vulnerabilidad ante los riesgos climáticos y desarrollando operaciones bajas en emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI).

Hemos definido medidas de mitigación y adaptación al cambio climático, en las cuales se mencionan las diferentes oportunidades derivadas del mismo como iniciativas en las que debemos trabajar.

Mitigación al cambio climático

Ejecutamos iniciativas, proyectos y programas para evitar y reducir las emisiones de GEI en nuestros procesos y operaciones:

- Registro de energía auto consumida en las operaciones de la empresa.
- Metas de recuperación de energía por pérdida técnica.
- Registro de energía auto proveída con el sistema de paneles solares generando **304,242 kWh** lo que representa una reducción de **46.2 Ton/CO2**.

Eficiencia energética - Equipos de Aire Acondicionado

Panamá es un país con temperaturas entre 24 y 32 grados Celsius, por ello los gastos eléctricos son mayormente representados en los consumos de los aires acondicionados, por lo que tomamos la iniciativa de reemplazar estos equipos antiguos hacia otros con mayor eficiencia. Este cambio lleva a que se obtengan eficiencias en consumo que oscilan entre el 20% y el 30%, dependiendo de la antigüedad y el tamaño de los equipos.

El plan alcanzado hasta el 2022 es de 65 unidades de A/A, logrando un indicador del 87% de equipos que utilizan gas refrigerante R-410A, reemplazando equipos antiguos que utilizan gas R-22. Esta iniciativa apunta a fortalecer el esquema de energías sostenibles teniendo en cuenta los factores económico y ambiental.

Movilidad Eléctrica

En el 2022 incorporamos 4 vehículos eléctricos, alcanzando



un 2% del total de la flota; para el 2023 proyectamos la incorporación de 10 vehículos para alcanzar un 5%.

El aporte que hace la compañía al medio ambiente respecto a la no emisión de dióxido de carbono representa una disminución de 11 toneladas de CO2.

Esta iniciativa apunta a fortalecer el esquema de energías sostenibles teniendo en cuenta los factores económico y ambiental.

Energías Renovables

En el 2022 realizamos, de manera efectiva, la instalación de 2 proyectos de paneles solares:

↳ **Subestación Tocumen** con una producción de energía de 2,888 kWh/mes, un ahorro

aproximado en consumo del 28% y una reducción de emisiones del 12.12 ton CO2/año.

↳ **Subestación Monte Oscuro** con una producción de energía de 7,049 kWh/me, un ahorro aproximado en consumo del 62 % y una reducción de emisiones del 29.60 ton CO2/año.

Visualizamos continuar con los levantamientos en otras sedes, de acuerdo con la capacidad de inversión de la organización. Por ejemplo, prevemos la ampliación de Arco Iris en Colón y el Proyecto de Mejoras a la sede operativa de Cerro Viento.

B

GESTIÓN DEL NEGOCIO

Satisfacción del cliente

Tenemos el objetivo de incrementar los niveles de cercanía con nuestros clientes a través de los diferentes canales de atención, para eso contamos con puntos de atención y relacionamiento, además de los canales presenciales. Así mismo, la compañía dispone de diferentes opciones para ofrecer soluciones a las necesidades de los clientes, brindándoles un trato respetuoso, sin discriminación de raza, género, edad, religión o tendencia política.

Acuerdos de pagos para clientes

Ofrecemos la facilidad de acuerdos de pago para propiciar una forma accesible con la que los clientes que tienen deudas con la compañía puedan poner sus cuentas al día y así, continuar recibiendo el servicio de energía eléctrica de forma regular. Tenemos a disposición una línea telefónica desde donde los

clientes pueden solicitar acuerdos de pago, o bien, desde los Centros de Atención y, dependiendo del caso, se establece un acuerdo que sea conveniente para ambas partes.

Para el 2022, se gestionaron 23,679 acuerdos de pago para los clientes un, 26% menos que el año anterior; esto es algo positivo ya que refleja el compromiso de los clientes por cumplir con sus responsabilidades, además es un indicio de que el país, poco a poco se restablece económicamente posterior a la pandemia.

Digitalizando la atención al cliente para favorecer la autogestión

Con el propósito de consolidar la mejora continua y ofrecer una mejor experiencia de servicio al cliente, en el 2022 continuamos acercándonos al cliente con la plataforma virtual FLUYAPP, mediante la cual pueden agendar citas y turnos a fin de recibir una atención más inmediata y personalizada.

Actualización y automatización de formularios electrónicos de la oficina Virtual "Consulte su cuenta"

Para mejorar el rendimiento, eficiencia de la web y la experiencia del cliente, actualizamos y automatizamos formularios desde la oficina virtual "Consulte su cuenta", favoreciendo los tiempos de atención de los clientes.

La recopilación de información mediante formularios electrónicos apunta hacia nuestra estrategia de sostenibilidad, con la cual impulsamos la conservación del ambiente, mediante la implementación del uso de la tecnología y la reducción del consumo de papel.

En 2022 se gestionaron 1993 formularios desde la oficina virtual.

Atención a clientes en Canales Digitales y Centros de Atención al Cliente

En el 2022 se brindó una atención eficiente y eficaz, aún así los clientes optaron más por la autogestión de los servicios, de ahí, el leve descenso en la atención presencial, lo que demuestra que, cada vez más, los clientes se inclinan por los canales digitales.



Principales indicadores de atención al cliente:

Indicador ENSA	2021	2022
Atención en Canal Presencial (<i>Cantidad</i>)	227,478	203,751
NSP promedio total (<i>Regulatorio %</i>)	94	94
Atenciones Canal telefónico (<i>Cantidad</i>)	449,702	462,742
Nivel de atención telefónico (%)	89	95
Nuevos suministros al primer contacto (%)	74	80

Activación de nuevos canales de pago para recargas de clientes prepago y clientes post pago

En 2022 se habilitaron nuevos puntos para la recaudación de los servicios de post pago y prepago, favoreciendo la accesibilidad a los clientes.

En el servicio de recarga de pines de los clientes prepago, ENSA habilitó 450 nuevos puntos de recaudo, que se encuentran en diferentes cajeros ubicados en tiendas de la localidad, además de 700 torres de punto de pago adicionales, permitiendo al cliente tener mayores opciones a través de los

canales digitales.

Inauguramos dos centros de atención, en las provincias de Panamá (Tortí) y Colón (Portobelo) y con estas aperturas llegamos a más clientes en zonas apartadas, permitiéndoles diligenciar sus trámites más cerca de sus residencias.

GESTIÓN SOCIAL Y EDUCACIÓN EN CONSUMO RESPONSABLE

C



Promovemos tecnologías y hábitos responsables de consumo de energía, apuntando a la transformación y sostenibilidad de nuestro negocio, el mejoramiento de la relación con nuestros grupos de interés y la protección y conservación del ambiente.

En 2022 estuvimos en 67 comunidades en 260 sesiones,

que reunieron a más de 11000 personas, entre clientes, representantes y líderes comunitarios; quienes fueron sensibilizados acerca de los proyectos planificados y temas de educación como el uso seguro de las instalaciones eléctricas, mejoras a la red, recuperación de energía, acceso legal al servicio, entre otros.

Durante el 2022 implementamos varias iniciativas voluntarias que permitieron conocer las inquietudes de los clientes y mejorar el relacionamiento con ellos; a su vez, estas actividades promovieron el deporte y el aprendizaje en temas de eficiencia energética en los miembros de las comunidades visitadas.

Uno de los programas que más ha impactado positivamente a las comunidades, es Guardianes de la Energía y en 2022, desarrollamos 36 horas de capacitación a más de 200 niños en 6 escuelas de las provincias

de Panamá y Colón. Los estudiantes capacitados se convertirán en líderes de sus centros educativos, sus hogares y su comunidad para llevar el mensaje de la importancia del uso eficiente de la energía y la seguridad.

En ENSA desarrollamos y apoyamos eventos e iniciativas locales que apunten a generar, sostener y fortalecer las relaciones con los grupos de interés, donde todas las acciones están encaminadas a la sostenibilidad y a alcanzar el propósito de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor.

A través de aportes y otras actividades en la comunidad, contribuimos con la promoción del desarrollo sostenible en las comunidades, la inclusión y participación, así como las actividades económicas, el acceso a la información y a las oportunidades culturales, educativas, sociales, laborales y económicas al abordar temáticas como el cuidado de los recursos naturales, los temas técnicos que favorecen la cultura sostenible, el uso seguro de los servicios públicos y el aprovechamiento de materiales reciclables, entre otros.





En el 2022 se realizaron los siguientes patrocinios para compartir conocimientos y experiencias:

- Patrocinio a la Gala para Periodistas organizada por el Colegio Nacional de Periodistas en el marco del Día del Periodista Panameño que contó con la participación de 500 personas.
- Patrocinio al Foro de Movilidad Eléctrica que, en su primera versión, convocó a los jugadores más importantes de este tipo de transporte en Panamá.
- Patrocinio al equipo de Béisbol de Darién.



- Patrocinio a la Fundación Pro-Niños de Darién.





V. CARTERA DE NEGOCIOS NO REGULADOS

ENSA Servicios



ENSA Servicios es una filial de ENSA, orientada a ofrecer soluciones energéticas, de telecomunicaciones y tecnología de la información, diferenciadas e innovadoras de forma directa o a través de Aliados Estratégicos, dentro y fuera de la República de Panamá, que garanticen la satisfacción de las necesidades de los clientes finales, creando relaciones de largo plazo bajo estándares y normas de calidad, seguridad y confiabilidad.

Tenemos el propósito de contribuir a la construcción de un mundo más sostenible a través de servicios innovadores, eficientes y armónicos con el medio ambiente. Nos esmeramos porque todo lo que hacemos, nuestros servicios y el relacionamiento con el cliente, estén enmarcados con observancia a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.



Nuevos negocios

Proyectos de Eficiencia Energética

Durante el año 2022 brindamos la asesoría, diseño y ejecución de proyectos energéticos para lograr la sostenibilidad y rentabilidad de los negocios y al mismo tiempo, crear conciencia de ahorro y aporte al medio ambiente.



Mediante la oferta de una solución integral e inteligente, según las necesidades del cliente, garantizamos ahorros desde un 15%.

Contamos con clientes como, Franquicias Panameñas (KFC), Subway y Mc Donalds.

Smart Billing

Esta solución integral enfocada para las administraciones de PH's residenciales, de oficinas y centros comerciales nos llevó, durante el año 2022, a contar con nuestro primer cliente, el P.H. Ocean Business Plaza.

Movilidad eléctrica

Junto a Evergo, suscribimos una alianza para impulsar la movilidad eléctrica en Panamá a través de la instalación de un total de 150 estaciones de carga pública a futuro para vehículos eléctricos en todo el territorio nacional, como iniciativa para impulsar la movilidad eléctrica y contribuir a la construcción de un ecosistema robusto a nivel nacional.

Energía solar

Con la instalación de un sistema de energía solar podemos aportar a la reducción de la huella de carbono, impactando positivamente al ambiente.



Durante el 2022 ampliamos nuestro portafolio de clientes con empresas como Ingelmec y el Colegio San Agustín.



Diseño y construcción de redes eléctricas

Nuestra experiencia en construcción y/o reubicación de líneas eléctricas y vigaductos, mantenimiento a subestaciones, diseño y montaje de subestaciones, levantamientos y diseño de planos eléctricos y mantenimiento de líneas de media tensión, entre otros, fueron clave para que en 2022 pudiéramos seguir trabajando con clientes como:

- Consorcio HPH Joint Venture Línea 3 del Metro
- Consorcio Línea Panamá Norte

Proyectos de Urbanizaciones

Establecimos durante el 2022 una amplia gama de contratos con proyectos de urbanización como, por ejemplo: Promotoras Casas Pacificas S.A., Proyecto La Floresta Etapa 1 y Praderas del Valle de Tanara.



Alianzas Estratégicas

Cada vez más personas pueden tener acceso a las tecnologías que permiten el uso de energías renovables tanto para percibir ahorros como para contribuir a la conservación y protección del ambiente.

En eso trabajamos desde ENSA Servicios durante el 2022 y es que mediante la creación de alianzas estratégicas con entidades bancarias públicas y privadas impulsamos el programa de "financiamiento verde", una línea de crédito con interés preferencial que podría financiar hasta el 100% del proyecto de paneles solares, movilidad eléctrica o eficiencia energética.

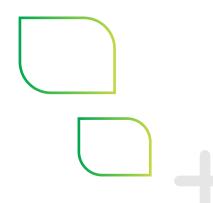
Este programa de financiamiento no solo apoyará las iniciativas de energía renovable que brinda ENSA Servicios en el país, sino que, además, será beneficioso tanto para los clientes corporativos de ENSA Servicios

como para la cartera de clientes de Global Bank y Caja de Ahorros, permitiéndoles obtener ahorros económicos y aportar al cuidado y conservación del medio ambiente.

ENSA Servicios integra soluciones energéticas innovadoras y sostenibles y cuenta con un amplio portafolio de producto que aplican al financiamiento verde, entre los más importante se encuentran Energía Solar, Eficiencia Energética, Movilidad Eléctrica e Iluminación Sostenible y los cuales podrán aplicar al financiamiento otorgado por Global Bank y Caja de Ahorros.

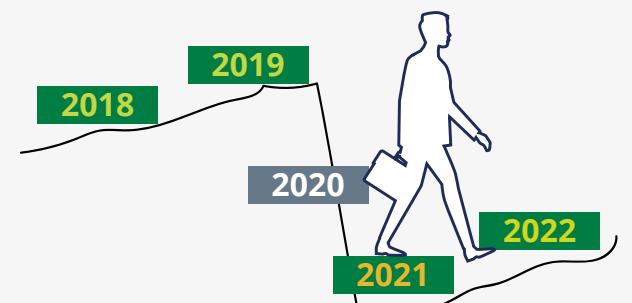
Además, en el año 2022 participamos en diferentes actividades:

- Expo Movilidad
- Feria Ambiental en Panamá Port
- Capacitación de Administradores Energéticos



VI. GESTIÓN FINANCIERA

El 2022 fue un año donde **mantuvimos una tendencia de recuperación económica**, pero con retos sociales y financieros a nivel global.



Obtuvimos un cumplimiento de supera en las metas

después de un año difícil donde trazamos estrategias para **garantizar el crecimiento y estabilidad de la compañía**



así como inversiones encaminadas a modernizar nuestro servicio y expandir la red eléctrica, con el objetivo de garantizar eficiencia y calidad.



Producto de la pandemia el Estado

Panameño amplió la cobertura del subsidio para los clientes

BTD, BTH y los BTS **1000kWh**
que consumieran hasta ↑

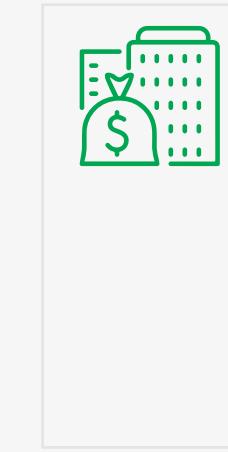
con una posterior disminución hasta **750 kWh**

que permaneció vigente durante el 2022.

Igualmente, el estado otorgó, a través de la Ley 152, el diferimiento a tres años hasta 2023 de USD 30 millones de cuentas por cobrar vigentes durante la pandemia que benefició a más de 60 mil clientes.



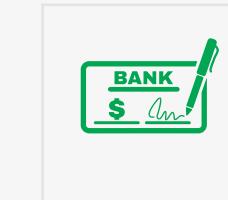
Se logró un **récord histórico en el índice EBITDA**, obteniendo \$113.7 millones.



Nivel de inversión (CAPEX): 58.7 millones destinados a la innovación y modernización, a través de la práctica de una cultura de mantenimiento de equipos e infraestructura y programas de expansión, como: medidores prepagos, proyectos de reducción de pérdidas en la instalación de totalizadores y mejoras en la red de distribución, sustitución de alumbrado público con tecnología LED, ampliación y renovación de subestaciones, modernización de la plataforma de control de la red, entre otros.



Utilidad neta en 2022: 37.9 millones, obteniendo un incremento anual en la **utilidad neta de un 15% con respecto al 2021**.



ENSA entregó al Estado panameño **dividendos por la suma de USD 16.1 millones de dólares** en concepto de pagos de dividendos por su participación como accionista en la empresa de capital mixto.

VII

ÍNDICES DE CONTENIDOS GRI

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 2022 utilizando como referencia los Estándares GRI.

GRI Utilizado:

GRI 1: Fundamentos 2021

GRI 2: Contenidos Generales 2021

GRI 3: Temas Materiales 2021



Contenidos Generales 2021

- 2-1 Detalles organizacionales Sobre este informe, Pág. 4 - 6
- 2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad ENSA Servicios, Pág. 40
- 2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto Sobre este informe, Pág. 4
- 2-7 Empleados Nuestra empresa, Pág. 6
- 2-9 Estructura de gobernanza y composición Cómo estamos organizados, Pág. 9
- 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno Cómo estamos organizados, Pág. 9
- 2-16 Comunicación de inquietudes críticas Comité de ética y seguridad, Pág. 31
- 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible Mensaje del Presidente, Pág. 3
- 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos Compensaciones ambientales, Pág. 35
- 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes Contacto transparente, Pág. 31
- 2-28 Afiliación a asociaciones Alianzas, Pág. 11
- 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés Relacionamiento con Grupos de Interés, Pág. 29 - 30



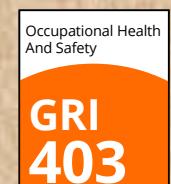
Temas Materiales 2021

- 3-2 Lista de temas materiales Materialidad, Pág. 13
- 3-3 Gestión de los temas materiales Acceso y Comprabilidad, Pág. 15
- 3-3 Gestión de los temas materiales Calidad y Seguridad de los Productos y Servicios, Pág. 17 - 18
- 3-3 Gestión de los temas materiales Cambio climático, Pág. 36
- 3-3 Gestión de los temas materiales Energías Renovables, Pág. 36



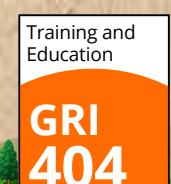
Biodiversidad 2016

- 304-3 Hábitats protegidos o restaurados Mantenimiento a compensaciones forestales, Pág. 35



Salud y Seguridad en el trabajo

- 403-6 Promoción de la salud de los trabajadores Programas de salud, Pág. 22



Formación y Educación 2016

- 404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado Crecimiento personal y profesional, Pág. 21





Síguenos en:     

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