

# Informe de Sostenibilidad 2025

**ENSO**  
Grupo·epm



# Contenido

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>I</b> | <b>"Sostenibilidad en Acción: Impactos y Resultados"</b> | <b>03</b> |
| II       | Mensaje del presidente ejecutivo                         | 04        |
| III      | Sobre este informe y la empresa                          | 05        |
| IV       | Modelo de sostenibilidad                                 | 09        |
| V        | Acceso y Comprabilidad                                   | 12        |
|          | Gestión social y educación al cliente                    | 15        |
| VI       | Calidad y seguridad de los productos y servicios         | 17        |
|          | Experiencia del cliente                                  | 20        |
| VII      | Bienestar laboral y adaptabilidad                        | 22        |
|          | Seguridad y Salud en el Trabajo                          | 28        |
|          | Nuevo Centro Operativo Cerro Viento                      | 31        |
| VIII     | Derechos Humanos   | 35        |
|          | Igualdad de Género                                       | 36        |
| IX       | Tecnología e innovación                                  | 39        |
|          | Oficina Virtual  | 42        |
|          | Red Inteligente (SmartGrid)                              | 44        |
| X        | Transparencia  | 46        |
|          | Comunicación estratégica para educar, informar e influir | 51        |
| XI       | Solidez Financiera                                       | 52        |
| XII      | Agua y biodiversidad                                     | 54        |
| XIII     | Cambio Climático   | 60        |
| XIV      | Energías Renovables                                      | 63        |
| XV       | Gobierno Corporativo                                     | 65        |
| XVI      | Índices de contenidos GRI                                | 67        |



# I. Sostenibilidad en Acción: Impactos y Resultados

Cada acción que ENSA emprende hoy, se traduce en impactos positivos para Panamá, sus clientes y comunidades. Estos son los resultados que reflejan su compromiso con un **futuro más sostenible**.


### Solidez Financiera

- 170.8** Millones USD de EBITDA (-6%)
- 64.2** Millones USD de Utilidad Neta (-13%)
- 82.5** Millones USD de Inversiones (+9%)



### Agua y biodiversidad

- 562.67** kms totales de cable protegido (+40km)
- hectárea reforestada con 500 plantones
- 1,526.42**
- 54%** de recuperación en remanufactura de medidores




### Acceso y comprabilidad

- 571,357** clientes (+9,255)
- 51%** de los nuevos clientes fueron prepago
- 24** centros de atención (+1)
- 6,826** clientes financiados (-3,437)
- 5,550** 5,550 clientes con abordaje social (+50)


### Transparencia

- 80** licitaciones (-37%)
- 38º** en Merco Empresas Panamá (+8 posiciones)
- 45º** en Merco Responsabilidad (+8 posiciones)
- 386** horas de voluntariado corporativo (-261)




### Tecnología e innovación

- 1,199,000** transacciones en canales digitales (+50%)
- 66%** de los clientes reciben factura digital (+3%)
- 25,520** horas de ejecución de robots (+13%)
- Lanzamiento de la Oficina Virtual (Web y App)
- 313** equipos instalados para SmartGrid (+235)
- 183,044** clientes con AMI (+39,274)




### Cambio climático

- 31** vehículos eléctricos (0)
- 66%** avance global alumbrado led (+22%)
- 5** estaciones públicas de carga de vehículos eléctricos (0)
- 100%** en el Índice de Gestión Ambiental IGAE (+8%)




### Calidad y seguridad de los productos y servicios

- 11.52** horas promedio de interrupción del servicio (-2.22)
- 6.66** cantidad promedio de interrupción del servicio (-0.71)
- 10.53%** índice de pérdida de energía (-0.15%)
- 25.9** NPS de experiencia del cliente (+21.4)
- 1** muerte por accidente en la red (+1)
- 0** horas de afectación por ciberataques (0)



### Derechos Humanos

- **Inició la actualización de matriz de riesgos en DDHH.**
- **Programa integral de Igualdad de Género: Un compromiso de Todos**




### Energías Renovables

- MWh de generación fotovoltaica en sedes (+10%)
- 3,031** clientes totales con generación fotovoltaica (+50%)
- 91,674.4** kW totales de generación fotovoltaica en clientes (+50%)




### Bienestar laboral y adaptabilidad

- 82%** en Great Place to Work (-1.46%)
- 101** personas con horario flexible (-562)
- 46.04** horas promedio de capacitación por colaborador (-6.96)
- 10** accidentes de trabajo (-1)
- 84%** en nivel de madurez de las capacidades organizacionales (+18%)
-  Inauguración del Edificio A del Nuevo Centro Operativo Cerro Viento

### Gobierno Corporativo

- 9** reuniones de Junta Directiva
- 100%** cumplimiento plan de fortalecimiento de Junta Directiva
- 100%** cumplimiento Agenda Típica Anual de Junta Directiva



\*Entre paréntesis se indica la variación respecto a 2024.

## II. Mensaje del presidente ejecutivo



Les doy la bienvenida a la lectura de nuestro Informe de Sostenibilidad 2025. Este documento refleja cómo en ENSA convertimos nuestro propósito —contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor— en resultados concretos para Panamá, alineando nuestra gestión a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y, sobre todo, a lo que más valoran nuestros clientes: un servicio eléctrico confiable, seguro y de calidad.

**En 2025 reafirmamos nuestro compromiso con la excelencia operativa.** En las zonas urbanas y suburbanas, donde atendemos aproximadamente 501,704 clientes, el 88% cumple con los límites regulatorios en el indicador SAIFI, que mide la frecuencia de interrupciones. En el indicador SAIDI, que mide su duración, el 100% de las zonas se mantienen dentro de los parámetros establecidos. Estos resultados evidencian la solidez de nuestra operación y el trabajo permanente de nuestros equipos en campo.

Somos conscientes de que la calidad es un proceso continuo. Por ello, seguimos consolidando nuestra estrategia de Smart Grid para fortalecer la resiliencia y eficiencia de la red, e iniciaremos a partir de 2026 un mayor despliegue de equipos e inversiones en zonas rurales, con el objetivo de mejorar aún más la experiencia de nuestros clientes en estos sectores.

La calidad del servicio también implica acceso y comprabilidad. Durante 2025 continuamos ampliando la base de clientes prepago, facilitamos acuerdos de pago y evolucionamos nuestra atención digital con la nueva Oficina Virtual. Esta incorpora herramientas como la calculadora para clientes prepago, alertas y notificaciones, gestión de acuerdos de pago y la sección “Smart Customer”, donde los clientes con medidores inteligentes pueden consultar y gestionar su consumo. Nuestro enfoque es claro: ofrecer mayor control, transparencia y cercanía.

Este compromiso trascendió fronteras al ser reconocidos como finalistas en los XVI Premios Corresponsables por la iniciativa “Energía asequible para más comunidades”. Asimismo, recibimos el Reconocimiento en Liderazgo Sostenible 2025 de AmCham Panamá, en la categoría social, por nuestro Programa Becario, que logró la inserción laboral inmediata del 100% de los 33 jóvenes formados en sistemas eléctricos, generando oportunidades reales en un sector estratégico para el país.

La innovación es otro pilar de nuestra sostenibilidad. Obtuvimos el primer lugar en el Premio CIER de Innovación, categoría descentralización, por el proyecto Carga Crítica BESS, mediante el cual instalamos sistemas de almacenamiento para robustecer la confiabilidad eléctrica de instituciones de salud pública en Tortí y Colón. Este proyecto marca el inicio de nuevas soluciones tecnológicas orientadas a

fortalecer la resiliencia del sistema eléctrico con enfoque en tecnologías limpias.

Nuestro compromiso social también se refleja en la ampliación del acceso a energía en comunidades vulnerables. Nos encontramos en la recta final para la puesta en marcha, en el tercer trimestre de 2026, de tres planteles solares con almacenamiento que beneficiarán a 313 familias en la Comarca Emberá-Wounaan, contribuyendo a un desarrollo más inclusivo y sostenible.

En materia ambiental, fortalecimos la gestión integral de residuos en todas nuestras sedes administrativas y operativas. De más de 1,526 toneladas aprovechadas mediante estrategias de economía circular y alianzas responsables. Reforestamos una hectárea con especies nativas, realizamos jornadas de limpieza de playa recolectando más de cuatro toneladas de residuos plásticos y colocamos más de 40 kilómetros de cable protegido en áreas sensibles para preservar la fauna y reducir interrupciones del servicio.

Avanzamos también en nuestra ruta hacia la neutralidad de carbono, recibiendo el reconocimiento RTH Corporativo – Carbono por la gestión de nuestra huella en 2025, lo que respalda la solidez y transparencia de nuestros procesos de medición y reporte.

En la gestión social, abordamos 41 corregimientos, visitamos 5,550 clientes y alcanzamos un 94% de aceptación comunitaria en proyectos de mantenimiento y aseguramiento de la red eléctrica. Capacitamos a 823 líderes comunitarios, desarrollamos sesiones para adultos mayores, fortalecimos la relación con asociaciones de administradores de propiedad horizontal y realizamos talleres en institutos técnicos, así como ferias comunitarias que acercaron nuestros servicios a más de 500 clientes. A través del programa Líderes con Propósito ampliamos nuestra presencia en nuevas comunidades, fortaleciendo la participación ciudadana y la formación en derechos humanos.

Cada uno de estos avances tiene un eje común: la convicción de que la sostenibilidad es una forma de gestionar. En ENSA entendemos que la calidad y confiabilidad del servicio eléctrico son la base de la confianza ciudadana y del desarrollo del país. Y que la experiencia del cliente se construye no solo con infraestructura robusta, sino con cercanía, educación, innovación y responsabilidad ambiental y social.

**Los invito a recorrer este Informe de Sostenibilidad 2025 con la certeza de que detrás de cada indicador hay personas comprometidas con iluminar el presente y construir un futuro más sostenible para Panamá.**

Santiago Díaz  
 Presidente Ejecutivo (e)  
**ENSA Grupo EPM**

# III. Sobre este informe y la empresa

Como parte de su compromiso con la gestión responsable y el desarrollo sostenible, ENSA cuenta, al 31 de diciembre de 2025, con una fuerza laboral integrada por



734 colaboradores directos y 811 colaboradores indirectos (contratistas) →

Este equipo humano desempeña un rol esencial en la misión de llevar bienestar y un servicio eléctrico eficiente y confiable a **571,357 clientes** ubicados en el noreste de la provincia de Panamá, así como en las provincias de Colón y Darién, la Comarca Guna Yala y las islas del Pacífico panameño.

Como parte de su responsabilidad de transparencia y rendición de cuentas, ENSA publica anualmente su Informe de Sostenibilidad, elaborado con referencia a los estándares de la metodología GRI. Este documento está orientado a informar a sus grupos de interés, entre ellos: colaboradores, clientes, proveedores y comunidades, sobre los avances, desafíos y oportunidades de mejora registrados durante el período comprendido entre enero y diciembre del año inmediatamente anterior. El informe presenta

de manera clara y accesible el desempeño de la empresa en los temas identificados como materiales, así como en los criterios ASG, que evalúan el actuar organizacional en las dimensiones ambiental, social y de gobernanza. Al compartir esta información, ENSA refuerza su compromiso ético y promueve relaciones basadas en la confianza, la transparencia y la responsabilidad.

El Informe de Sostenibilidad 2025 refleja la visión integral establecida en el Direccionamiento Estratégico del Grupo EPM, adaptada por ENSA al contexto propio de su zona de operación. **En este marco, la sostenibilidad se integra de manera transversal a través del propósito corporativo del Grupo: "Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor".**

El informe se encuentra disponible en el sitio web institucional: [www.ensa.com.pa](http://www.ensa.com.pa)

Para consultas y comentarios relacionados con el Informe de Sostenibilidad 2025, la Coordinación de Planeación Estratégica y Sostenibilidad atenderá las solicitudes a través del correo electrónico: [ocortes@ensa.com.pa](mailto:ocortes@ensa.com.pa).

## Nuestro propósito

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

## Nuestra identidad


"Servimos con responsabilidad, transparencia y calidez"

## Nuestra estrategia

"Con servicios públicos eficientes y de calidad para todos, inspirados y guiados por nuestros clientes y usuarios, promovemos el desarrollo humano sostenible"

# Zona de **concesión**

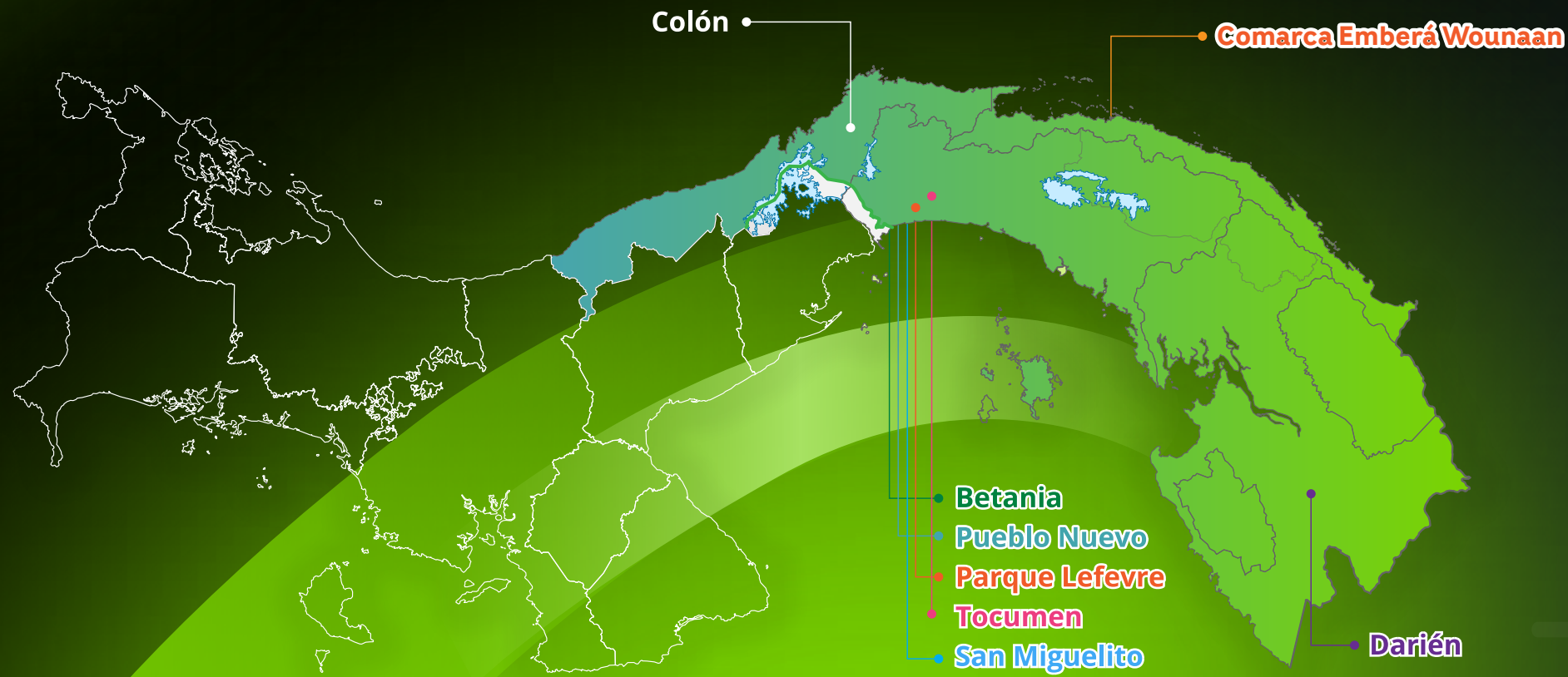
 El área de influencia de la concesión

 comprende el sector noreste de la Ciudad de Panamá

**(67% de la población**


**de la capital),**

las provincias de Colón y Darién, la Comarca Guna Yala, la Comarca Emberá Wounaan y las islas del Golfo de Panamá



## Alcance y cobertura

Brinda el servicio de energía eléctrica al 40% de los clientes del país (igual participación en la energía comercializada).

 En 1998, cuando fue creada, atendía 173,000 clientes; a cierre 2025 presta servicios a más de 2.2 millones de personas que equivalen a 571,357 clientes.

Cuenta con un territorio de **29 mil km<sup>2</sup>** atendido por medio de 16 subestaciones a través de

**13,559 km** de líneas de distribución

**37,806** transformadores de distribución (3,209 MVA de capacidad instalada) y

**136,927** luminarias.

# Reconocimientos Internacionales

Premio CIER Innovación 2025



**Tercer Lugar en la Categoría Descarbonización**  
en la región CECACIER con el Proyecto: Asesor Energético Virtual (Oficina Virtual)

👍 💬 📌

Premio CIER Innovación 2025



**Primer Lugar en la Categoría de Descentralización en la región CECACIER**  
con el Proyecto: Carga Crítica - BESS

👍 💬 📌

Corresponsables



**Premio Corresponsables 2025 (Iberoamérica)**  
Finalista en la Categoría Grandes Empresas con la Iniciativa: Energía Asequible para más Comunidades

👍 💬 📌

# Reconocimientos Nacionales

AmCham Panamá



**Premio al Liderazgo Sostenible 2025 de AmCham Panamá**  
Ganadores en la Categoría Social con el Programa: Becario de Formación de Técnicos (a) Electricistas ENSA

👍 💬 📌

Vida y Éxito 360°



**Premio Vida y Éxito 360°**  
Reconocimiento Empresa Sostenible Panamá 2025

👍 💬 📌

Ministerio de Ambiente



**Programa Reduce Tu Huella de Carbono del Ministerio de Ambiente**  
Inventario de Huella de Carbono

👍 💬 📌

MERCO



**38° del Ranking de Reputación Merco Empresas Panamá**  
entre 100 empresas evaluadas, registrando un ascenso de 8 posiciones respecto al año anterior.

👍 💬 📌



# Alianzas Estratégicas

ENSA reconoce que avanzar hacia el desarrollo y garantizar que todos los territorios se beneficien de manera equitativa requiere del fortalecimiento de alianzas estratégicas.

La empresa está convencida de que estas colaboraciones son esenciales para ampliar el impacto de sus iniciativas, optimizar recursos y promover soluciones integrales que respondan de manera efectiva a las necesidades de las comunidades.

Entre estas alianzas se destacan:



American Chamber of Commerce Panama – AmCham



Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá



Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Colón



Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresas Panamá – APEDE



Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresas Colón – APEDE



Sindicato de Industriales de Panamá – SIP



SUMARSE



United Nations Global Compact

Pacto Global



Eco-creando



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



# IV. Modelo de Sostenibilidad

*“Sostenibilidad que se gestiona, impacto que se mide”*

ENSA estructura la **gestión de su modelo de sostenibilidad** mediante un enfoque integral que le permite planificar, ejecutar y evaluar sus iniciativas con rigor y transparencia.



Este modelo se articula a través de:

**La identificación y análisis de sus grupos de interés**, con el fin de comprender sus expectativas y fortalecer el diálogo permanente.

**El desarrollo del análisis de materialidad**, que permite priorizar los temas más relevantes para la empresa y sus públicos clave.

**La definición de indicadores clave de desempeño**, orientados a medir el avance y la efectividad de sus acciones en materia económica, social y ambiental.

**La formulación de planes de ejecución**, alineados con los objetivos estratégicos y las necesidades del entorno.

**El seguimiento periódico de los avances**, asegurando una gestión responsable, oportuna y basada en evidencias.

**La elaboración del Informe de Sostenibilidad**, como ejercicio de rendición de cuentas que promueve la transparencia y facilita la comunicación de los resultados ante sus grupos de interés.





ENSA tiene los siguientes grupos de interés con su respectivo mecanismo de relacionamiento y área líder de relacionamiento.

| Grupos de interés                           | Mecanismo de relacionamiento   |                              |        |     |                |            |                             |                      |                          |                    |           | Área Líder de Relacionamiento  |
|---|--------------------------------|------------------------------|--------|-----|----------------|------------|-----------------------------|----------------------|--------------------------|--------------------|-----------|--|
|   | Centros de atención al cliente | Línea de atención al cliente | Prensa | App | Redes sociales | Página Web | Abordajes sociales / Ferias | Intranet / Pantallas | "Notas/ Cartas Formales" | Correo electrónico | Reuniones |  |
| Clientes                                    |                                |                              |        |     |                |            |                             |                      |                          |                    |           | VP Comercial<br>VP Ingeniería  |
| Comunidad                                   |                                |                              |        |     |                |            |                             |                      |                          |                    |           | VP Comercial<br>VP Ingeniería  |
| Grupo EPM                                   |                                |                              |        |     |                |            |                             |                      |                          |                    |           | Presidente Ejecutivo<br>VP Soporte Legal<br>VP Planeación Estratégica    |
| Gente ENSA                                  |                                |                              |        |     |                |            |                             |                      |                          |                    |           | VP Gestión Humana  |
| Accionistas                                 |                                |                              |        |     |                |            |                             |                      |                          |                    |           | Presidente Ejecutivo<br>VP Soporte Legal<br>VP de Planeación Estratégica |
| Proveedores y Contratistas                  |                                |                              |        |     |                |            |                             |                      |                          |                    |           | VP Suministros y Servicios   |
| Acreedores                                  |                                |                              |        |     |                |            |                             |                      |                          |                    |           | VP Finanzas<br>VP Planeación Estratégica                                 |
| Regulador                                   |                                |                              |        |     |                |            |                             |                      |                          |                    |           | Presidente Ejecutivo<br>VP Soporte Legal<br>VP Planeación Estratégica    |
| Sindicato                                   |                                |                              |        |     |                |            |                             |                      |                          |                    |           | VP Gestión Humana  |
| Autoridades Locales                         |                                |                              |        |     |                |            |                             |                      |                          |                    |           | VP Comercial<br>VP Ingeniería<br>Gerencia de Comunicación                |
| Gobierno                                    |                                |                              |        |     |                |            |                             |                      |                          |                    |           | VP Comercial<br>VP Ingeniería<br>Gerencia de Comunicación                |
| Agentes del sector                          |                                |                              |        |     |                |            |                             |                      |                          |                    |           | VP Ingeniería<br>Gerencia de Comunicación<br>VP Planeación Estratégica   |
| Gremios                                     |                                |                              |        |     |                |            |                             |                      |                          |                    |           | VP Ingeniería<br>Gerencia de Comunicación<br>VP Planeación Estratégica   |
| Entidades Financieras                       |                                |                              |        |     |                |            |                             |                      |                          |                    |           | VP Finanzas  |
| Medios de comunicación y Líderes de opinión |                                |                              |        |     |                |            |                             |                      |                          |                    |           | Gerencia de Comunicación   |



En 2022 se aprobaron los temas identificados como "materiales" para el Grupo EPM y sus filiales,

sustentado en los estándares GRI y como aspectos clave en el Modelo de relacionamiento con los grupos de interés, basado en los principios propuestos por la norma AA1000 exhaustividad, relevancia y capacidad de respuesta.

### Criteria ASG - ODS - Materialidad ENSA

| Criteria ASG                                     | Ambiental                   | Social                                      | Gobernanza                  |
|--|-----------------------------|---|-----------------------------|
| <p><b>OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE</b></p> |                             |   |                             |
| <b>Materialidad ENSA</b>                         | <b>Cambio climático</b>     | <b>Tecnología e innovación</b>              | <b>Gobierno corporativo</b> |
|  | <b>Energías renovables</b>  | <b>Acceso y comprabilidad</b>               | <b>Transparencia</b>        |
|  | <b>Agua y biodiversidad</b> | <b>Calidad y seguridad de los productos</b> | <b>Derechos humanos</b>     |
|  |                             | <b>Bienestar laboral y adaptabilidad</b>    | <b>Solidez financiera</b>   |

# V. Acceso y Comprabilidad

571,357 razones para  
seguir llegando más lejos



**Energía**  
accesible para  
cada familia  
panameña

# ENSA impulsa el acceso a la energía en condiciones seguras, legales y justas,

mediante la implementación de soluciones tanto convencionales como alternativas que se ajustan a las necesidades y hábitos de consumo de cada cliente. Este enfoque considera sus capacidades y disposiciones particulares, y prioriza la atención de zonas en condición de vulnerabilidad social. Estas acciones se desarrollan desde las competencias propias de la empresa o en articulación con otras entidades, fortaleciendo así la cobertura, la inclusión energética y el bienestar de las comunidades.



## En el 2025, se inauguró 1 nuevo centro de atención (Palenque).

La nueva sede brinda atención a residentes de las comunidades aledañas pertenecientes a los corregimientos de Palenque, Miramar, Cuango, Santa Isabel, Viento Frío, Isla Grande, Palmira, Nombre de Dios, Playa Chiquita, entre otras comunidades del área, beneficiando a más de 1,670 clientes, quienes contarán con un punto de servicio más cercano, eficiente y funcional.



Centro de atención Palenque

# Soluciones eficientes para favorecer el acceso al servicio



En 2025 ENSA creció con 9 mil clientes neto, alcanzando 449 mil clientes postpago y 122 mil clientes prepago. El crecimiento sostenido del prepago demuestra cómo este modelo contribuye a mejorar la calidad de vida de miles de familias, brindándoles mayor control de su consumo, autonomía en la gestión de su energía y la posibilidad de acceder a un servicio seguro y formal que se adapta a sus realidades económicas.



Esta gestión fue reconocida internacionalmente en los **Premios Corresponsables (Iberoamérica)**, donde fue galardonada como finalista, por la iniciativa "Energía asequible para más comunidades". Este logro valida el compromiso de la organización con la innovación social y el desarrollo sostenible, destacando el esfuerzo por ampliar el acceso a la energía y fortalecer la relación con las comunidades. El

premio no solo celebra los resultados alcanzados, sino que impulsa la responsabilidad de seguir transformando vidas a través de soluciones energéticas inclusivas.

**Finalizando 2025 ENSA logró el gran hito de integración con la plataforma bancaria líder a nivel nacional (Banco General)** la cual ahora permite hacer recargas prepago 24/7.

# Financiación de cuentas



## Financiación de cuentas y acuerdos de pago

Se realizaron 6,826 acuerdos de pago para facilitar el acceso al servicio a aquellos clientes que tienen deudas con la compañía en conjunto con programas de condonación de deuda y las campañas de pago orientadas a que el cliente pagará con los ingresos adicionales de diciembre 2025.



## Gestión Social y Educación al Cliente

En abordajes sociales se atendieron 41 corregimientos del **área de concesión atendiendo a 5,550 clientes** para informarlos acerca de los proyectos de mantenimiento y aseguramiento de la red eléctrica en área de recuperación de energía. Logrando un 94% de aceptación en la percepción de proyectos al visitar a las comunidades y 27 quejas producto de la intervención en ellas.

Durante 2025, ENSA reforzó la estrategia de gestión social focalizada en la provincia de Colón, con una intervención integral orientada a fortalecer la confianza, la transparencia y el relacionamiento comunitario. A través de herramientas de intervención social y de los recorridos conjuntos con los equipos operativos, se desarrollaron análisis de entorno, mapeos de actores clave y abordajes puerta a puerta que permitieron comprender las necesidades reales de la comunidad. Estas acciones fundamentaron un modelo de trabajo preventivo y más cercano que mejora la experiencia del cliente y fortalece la licencia social para operar. En el sector de Arco Iris (Distrito de Colón), uno de los puntos de mayor prioridad en la provincia, ENSA avanzó en el proceso de modernización del sistema eléctrico mediante la migración del voltaje de 2.4 kV a 13.2 kV, una actualización que garantiza confiabilidad y seguridad en el servicio. Este trabajo técnico fue acompañado por un componente social robusto, que incluyó gestión de quejas, visitas,

llamadas de seguimiento y re abordajes personalizados para asegurar que cada cliente comprendiera las mejoras, los beneficios y las implicaciones del proyecto.

La estrategia se complementó con un plan de comunicaciones multicanal, diseñado para asegurar información oportuna y transparente durante todas las etapas del proyecto. Este plan incluyó giras de medios, videos comunitarios, mensajes por WhatsApp, entrega de volantes informativos. La comunicación activa permitió mejorar la relación con la comunidad sobre el proyecto, visibilizar resultados y mantener un diálogo permanente con la comunidad. Además, como parte de la estrategia en la provincia de Colón **ENSA tiene relacionamiento directo y personalizado con los 15 representantes del distrito de Colón**, además de Chagres, Donoso, Omar Torrijos y Portobelo esto permite una atención más cercana para resolver los temas de comunidad, apoyando en la gestión e articulación a lo interno de la empresa para lograr la atención de casos que requieren prioridad; como empresa genera una mejor reputación, confianza e impacto social para mejorar la experiencia en los proyectos de comunidades donde estas autoridades tienen su gestión.



Para proyectos de electrificación rural, por medio de microrredes (plantel solar aislado con baterías y red de distribución) en desarrollo por ENSA, entre los cuales se encuentra el correspondiente a la comunidad de Sinaí, ubicada en la Comarca **Emberá Wounaan, con 132 familias beneficiadas**, la gestión social acompañó cada etapa del proyecto con un enfoque participativo y respetuoso de su estructura organizativa tradicional. El equipo social llevó a cabo visitas casa por casa, validación de información socioeconómica, docencia individual sobre el funcionamiento del sistema eléctrico prepago y sesiones de socialización formal ante las autoridades locales, incluyendo la presentación del proyecto durante el Congreso Mensual Extraordinario de Sinaí. Este proceso permitió fortalecer la confianza, promover la corresponsabilidad y garantizar que los beneficiarios comprendieran plenamente los beneficios, responsabilidades y funcionamiento del sistema eléctrico instalado, elemento clave para la sostenibilidad social del proyecto

Como parte del plan de educación al cliente, **se capacitaron 823 líderes comunitarios a través de 36 talleres** en temas de mercado eléctrico, tarifas y canales de atención, lo que representó un incremento del 174 % en el número de personas beneficiadas con acciones de capacitación en comparación con el año anterior.

Además, las ferias comunitarias realizadas en cuatro corregimientos; Nombre de Dios, Nueva Providencia, Juan Díaz y Arnulfo Arias, impactaron positivamente a más de 500 usuarios a los que se brindaron servicios de atención al cliente sin salir de su comunidad, espacios de educación para niños, y servicios varios con la iniciativa ENSA en tu comunidad.

En 2025, se implementó la movilización en conjunto con el equipo de Atención al Cliente para llegar a comunidades lejanas, donde el acceso a un centro de atención es difícil por las restricciones de transporte y las distancias, llegando en este primer piloto a la comunidad de Gobeá en Costa arriba, Provincia de Colón.

Con el programa Líderes con Propósito, desde 2024 ENSA está trabajando con las comunidades para fortalecer la participación ciudadana dentro del área de concesión, a través de la promoción del fortalecimiento del liderazgo local, promoción de la gestión social y la capacitación en Derechos Humanos. **ENSA trabajó en 2025 con**

**113 líderes hombres y mujeres de los sectores de Pacora, Chilibre y Altos de Lagos, duplicando la meta de talleres planificada.** Luego del proyecto líderes con propósito, en Alto de Los Lagos, Corregimiento de Cristóbal (Provincia de Colón), **durante 6 meses, se creó una comunidad de 32 líderes**, presidente, secretarios y tesoreros de las juntas de edificios, para dar seguimiento a las necesidades de la comunidad debido a que la etapa 2 de este proyecto inmobiliario multifamiliar representaba una transición a nuevos apartamentos y un nuevo sistema de recarga eléctrica, allí tenían la oportunidad de hacer consultas, aclarar dudas, reportar situaciones, compartir experiencias relacionadas a la experiencia con prepago, de manera que tengan un acompañamiento personalizado en esta nueva etapa como comunidad.



# VI. Calidad y seguridad de los productos y servicios

**Menos interrupciones  
y Más confianza.**




**El servicio que Panamá merece, con los  
números que lo demuestran.**



# Seguridad en la prestación del servicio

En ENSA se aplican altos estándares de seguridad operacional y medidas de calidad para la entrega de los servicios a los clientes y usuarios. Se desarrollan 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 la comunidad.

## Accidentes en la prestación del servicio

| ENSA  | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|------|------|------|------|
|  Personas quemadas por accidentes eléctricos | 10   | 9    | 4    | 5    |
|  Muertes por accidentes                      | 1    | 3    | 0    | 1    |
|  Personas accidentadas por otros conceptos  | 0    | 1    | 8    | 0    |

# Ciberseguridad



En 2025 se alcanzaron los logros que se describen a continuación:

- **Cero horas de afectación por ciberataques.**
- Disminución del 13% en el tiempo promedio de atención y cierre de las incidencias críticas.
- **Mayor cobertura y capacidad** de respuesta ante los diferentes tipos de ataques.

A pesar de un incremento en intentos de ataques. **Con características más complejas y dirigidos a la industria.**

# Confiabilidad del servicio

ENSA mide la confiabilidad del servicio con estándares internacionales de la industria de servicios públicos domiciliarios, 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 en la red de distribución, respectivamente.

Al cierre de año, se obtuvo un SAIFI de 6.66 y un SAIDI de 11.52, logrando un récord histórico en confiabilidad. Cabe destacar que estas mediciones no incluyen interrupciones causadas por otros agentes del mercado eléctrico (generación o transmisión), días de evento mayor ni cortes programados reportados al regulador.

Aunque existen factores externos que inciden en los índices de la calidad del servicio como la vegetación, las descargas atmosféricas, animales, colisiones vehiculares, instrucciones de la autoridad, daños en conductores; este logro se alcanzó gracias a la mezcla de tecnología (inversiones en equipos tele controlados y redes inteligentes) y estrategia operativa (mantenimiento direccionado y oportuno).





ENSA supera ampliamente los límites regulatorios en zonas con mayor cantidad de clientes e incluso, alcanzando el nivel regulatorio SAIDI en todas las zonas, y cerca de lograr el SAIFI en aquellas más alejadas y menos densamente pobladas, como se muestra a continuación:

| Área               | Cantidad de clientes | SAIFI | LÍMITE SAIFI | SAIDI | LÍMITE SAIDI |
|--------------------|----------------------|-------|--------------|-------|--------------|
| Urbana             | 371,212              | 5.54  | 10           | 6.74  | 15           |
| Suburbana          | 130,492              | 6.07  | 12           | 6.15  | 26.3         |
| Rural concentrada  | 48,538               | 18.38 | 14           | 19.4  | 36.7         |
| Rural Dispersa     | 9,941                | 19.12 | 16           | 38.83 | 43.8         |
| Rural Muy Dispersa | 11,174               | 38.19 | 36           | 84.15 | 100          |

*\*Proyección de cierre 2025. Faltan respuestas ASEP sobre informes de Octubre, Noviembre y Diciembre.*

## Índice de Pérdidas de energía

El índice de pérdidas para el año 2025 fue de 10.53%, aunque fue levemente superior a la meta (10.48%), se logra la cuarta reducción de energía perdida más grande de los últimos 15 años. Las acciones que llevaron a este logro:

49.3 GWh recuperados (106% de cumplimiento).

Más de 120 mil inspecciones.

100% plan de bloqueo (primera vez en 5 años), y pilotos de direccionamiento AMI y machones comunales.

46% menos deterioro (-35.5 GWh) vs 2024 con el plan de bloqueo especial en Altos de los Lagos y mejor cobertura de seguimiento al corte.



# Experiencia del cliente



El propósito de **gestión es crear y mantener una cultura viva** de servicio con propósito, poniendo al cliente en el centro de cada decisión y acción.

## El objetivo es generar experiencias significativas e integrales que fortalezcan el compromiso con los grupos de interés y aporten valor en todo lo que hacemos.

Durante 2025, ENSA ejecutó un programa integral de escucha que incluyó

### Encuestas

telefónicas

1500 encuestas telefónicas CX (95% confianza; ±2.56% error).



Encuestas diarias en canales: presencial, contact center, WhatsApp, App, oficina virtual y página web.



Encuesta de satisfacción para clientes de energía prepago y Grandes Clientes.

Entrevistas 1 to 1 para diseñar Journeys maps de las atenciones.

Informe de medios de comunicación

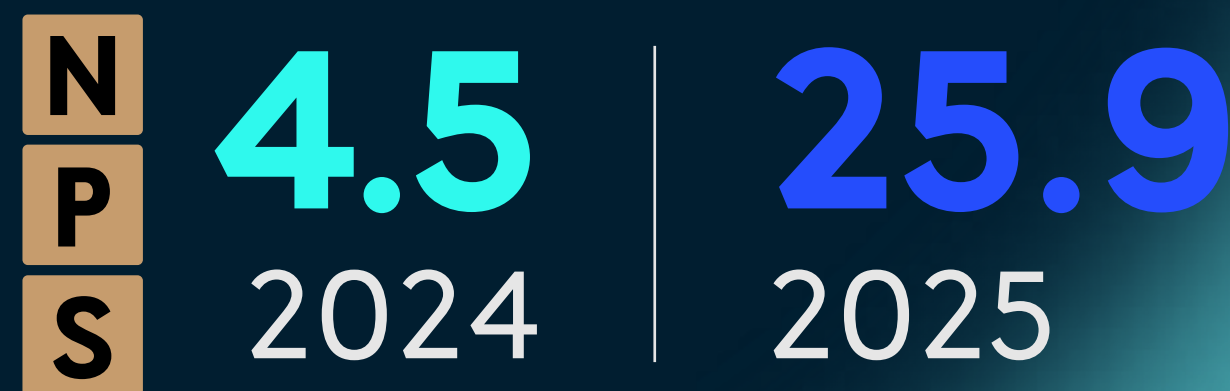
Como parte de la cultura y fortalecimiento interno se desarrollaron 3 webinars con la **Asociación para la Gestión Estratégica de la Experiencia (AGX)**, más de 50 capacitaciones en habilidades blandas y refuerzo técnico a asesores, más de 100 pruebas de desempeño (role plays de Reclamos) a asesores presenciales y telefónicos, la participación en "Los Días de la Experiencia" del Grupo EPM y concurso de trivias.

### Algunos de los hitos más relevantes alcanzados durante 2025 son:

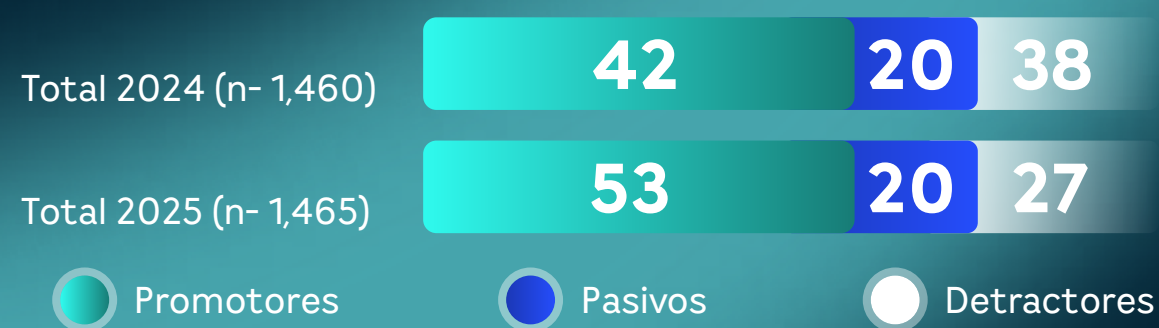
- Flexibilización de requisitos para vinculación y acuerdos de pago.
- Lanzamiento de la oficina virtual para la autogestión. Valoración del canal.
- Inauguración de 1 centro de atención y 2 nuevos comisionistas en áreas rurales.
- Extensión del horario de atención en sucursales.
- Trazabilidad de los reclamos y atenciones.
- Facilitar herramientas para el asesor de atención: Dashboard para la visualización 360 de los puntos claves del cliente.



Como consecuencia del trabajo integral, la percepción hacia ENSA mostró un avance estructural frente a 2024, impulsada por mejoras en atención, trato y resolución. El indicador de recomendación (NPS – Net Promoter Score) total tuvo un incremento significativo de 4.5 (2024) a 25.9 (2025).



ENSA logra disminuir la tasa de detractores en 11 puntos impactando directamente al porcentaje de promotores.



El NPS mejoró en todas las áreas de la concesión, como se muestra a continuación:

| Zonas   | NPS 2024 | NPS 2025 |
|---|----------|----------|
| Ciudad de Panamá                                | 12       | 26.5     |
| San Miguelito                                   | 4        | 24.02    |
| Colón   | -15      | 20.4     |
| Darién, comarcas indígenas e islas del pacífico | -7.5     | 55       |

Los indicadores ISE (Customer Satisfaction) y CES (Customer Effort Score) también mejoraron significativamente.

| Indicador                  | 2024  | 2025 |
|----------------------------|-------|------|
| Satisfacción ISE (0-100)   | 65.94 | 74.1 |
| Nivel de esfuerzo CES < 10 | 17    | 12.8 |

Además, en los canales de atención logró:

- 1.2 en el indicador de quejas (21% de mejora vs 2024)
- 1.37 en el indicador de reclamos (39% de mejora vs 2024)
- 96% en el nivel de servicio presencial (2% mejora vs 2024)
- 83% en el nivel de servicio telefónico (1% mejora vs 2024)

## VII.

# Bienestar laboral y adaptabilidad

Las personas detrás de cada kilómetro de red.

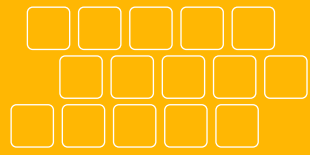


Un gran lugar para trabajar, un lugar para crecer

ENSA fomenta la calidad de vida de los colaboradores mediante la implementación de programas y actividades que armonicen su vida familiar y laboral. Este compromiso incluye la búsqueda de la mejora continua, por ello se realiza la medición del clima organizacional a través de la metodología **GPTW (Great Place To Work)**, cuyos resultados 2025:

- 89% de participación vs 85% en 2024.
- 89% considera que ENSA es un excelente lugar para trabajar vs 88% en 2024.
- 82% de resultado general vs 83% en 2024.





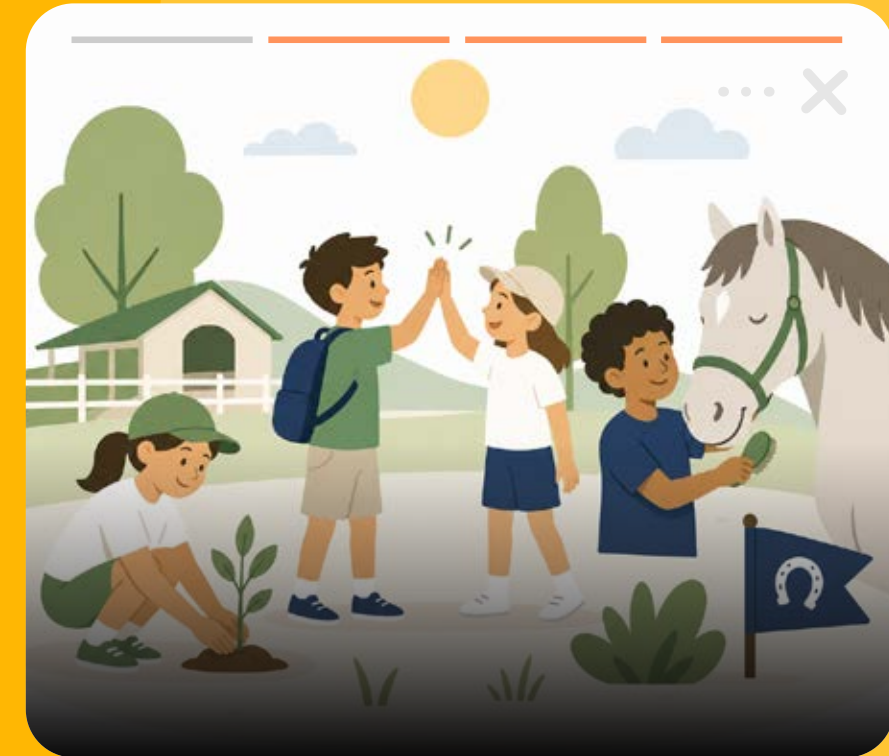
Los colaboradores de ENSA participaron de la encuesta de Grupo EPM para medir el nivel de madurez de las capacidades organizacionales, con un avance significativo en 2025:



## Actividades de bienestar laboral

### Actividad para los niños (hijos de colaboradores):

Se realizó un campamento de verano para los hijos de los colaboradores en el Club Ecuestre La Herradura (Capira), cuyo objetivo fue celebrar un día especial en bienestar, brindando una experiencia divertida de aprendizaje e integración.



### Jornada de Vacunación:

Como parte de compromiso con la salud y el bienestar de los colaboradores, ENSA realizó la Jornada de Vacunación 2025, la cual tuvo como objetivo principal prevenir enfermedades y promover el autocuidado en el entorno laboral y familiar. Durante esta actividad se ofreció de manera gratuita la aplicación de vacunas contra la influenza, tétano, hepatitis B, rubeola, sarampión, neumococo virus de papiloma humano, entre otras, dirigidas tanto a los colaboradores como a sus familiares directos.





### Taller – Nutritips de Loncheras Saludables

En Bienestar desde el hogar, con la finalidad de continuar promoviendo una alimentación saludable se realizó el taller “Loncheras Saludables”, dirigido a los colaboradores (convocatoria abierta) con el objetivo de brindar herramientas prácticas nutricionales que permitieran al núcleo familiar adoptar hábitos alimenticios sanos desde casa. Primordialmente para impactar la alimentación de saludable, para el regreso a clases escolares.

De esta forma, se refuerza el compromiso con un estilo de vida saludable desde el hogar agrega valor al trabajador y a su núcleo familiar.

### Taller Conversatorio: Hablemos de Autismo y de Inclusión Laboral

En conmemoración del día mundial de la Concienciación sobre el Autismo y en conjunto con el IPHE ENSA continuó realizando la labor de docencia a sus colaboradores sobre la importancia de la inclusión en temas sobre el autismo, estrategia de convivencia e inclusión, red de apoyo para padres y familia. En esta actividad se contó con la participación de psicólogos, representantes de escuelas vocaciones de Panamá y de un poderoso testimonio de una colaboradora de ENSA, quien compartió sus experiencias y la importancia de continuar reforzando la inclusión en los entornos laborales.

En el mes de abril ENSA invitó a los colaboradores a participar del Taller “Los Derechos de las personas con Discapacidad”.

### Tu ruta saludable

A inicios de 2025 se llevó a cabo “Tu Ruta Saludable” con el objetivo de brindar a los colaboradores un diagnóstico inicial de su estado de salud al comenzar el año. Esta iniciativa contempló tres áreas fundamentales: nutrición (evaluación de peso y talla), medicina general (toma de presión arterial) y optometría.

Esta campaña no sólo promovió el autocuidado y la detección temprana de posibles factores de riesgo, sino que nos permitió trabajar en dos objetivos importantes:

Conocer el estado de salud actual para actuar oportunamente ante indicios de posibles enfermedades y permitir a ENSA brindar opciones de salud enfocadas en la prevención, creación y fomento de hábitos saludables. Permitted enfocar esfuerzos en las necesidades reales y actuales de los colaboradores.



### Día Mundial del Síndrome de Down

En marzo 2025, en alianza con el Instituto Panameño de Habilitación Especial (IPHE) un grupo de 20 voluntarios de ENSA se unió y visitó a los niños del IPHE para celebrar la diversidad con risas, bailes, pinturas y abrazos. Recordando la belleza de la inclusión. Con esta iniciativa se reafirma el compromiso con la inclusión y el camino a seguir, siendo testimonio de igual y respeto por todos.



## Ligas Deportivas:

Como parte de la promoción del bienestar físico y la integración entre colaboradores, durante el año se realizó la Liga de Voleibol en el mes de noviembre, donde participaron alrededor de 180 colaboradores divididos en 12 equipos de 15 personas.

La práctica deportiva continúa siendo una valiosa herramienta para impulsar estilos de vida saludable, recreación y sana convivencia dentro de la organización.

El deporte sigue siendo una de las herramientas clave para impulsar un estilo de vida activo y positivo entre los colaboradores.

## Comité de Bienestar Laboral:

Se mantiene como parte de la cultura organizacional el Comité de Bienestar Laboral, integrado por 7 colaboradores de distintas vicepresidencias, lo que garantiza una representación importante de las preferencias y aportes que cada área puede brindar a las actividades de bienestar.

Con este equipo se alinean las acciones de bienestar, con expectativas reales de los equipos, fortaleciendo así el sentido de pertenencia, la motivación y la sostenibilidad de las prácticas organizacionales de ENSA.



## Salud Mental:

En octubre, mes de la salud mental, **ENSA realizó en las diferentes sedes** y áreas un taller sobre el manejo de las emociones ante un diagnóstico o acompañamiento.

Se ofrecieron cuatro talleres presenciales y un webinar, sobre el manejo que podemos tener ante la noticia de un diagnóstico, herramientas de apoyo emocional para el manejo y cómo acompañar a un familiar, amistad en esta situación.

## Feria de Bienestar:

ENSA realizó en el año dos Ferias completas de Bienestar en sus sedes de Arco Iris, Cerro Viento y Santa María; y en el mes de diciembre una Feria para las compras de fin de año.

En esta feria, participaron los proveedores del área de salud, quienes ofrecieron servicios gratuitos: atención médica, masajes, densitometría ósea, evaluación nutricional, toma de presión arterial y consultas de medicina general.

Asimismo, participaron diferentes proveedores especializados en bienestar, finanzas y educación, ofreciendo al personal orientación y recursos de valor en estas áreas

Estas ferias han permitido acercar a los colaboradores a los servicios preventivos y formativos dentro del entorno laboral, fortaleciendo el compromiso de la organización con el bienestar integral.

## Gestión Ética y Valores Corporativos:

Se realizaron abordajes al personal de todas las sedes, equipos y departamentos para reforzar y recordar la importancia y relevancia de los valores corporativos, de cara a la medición de la gestión ética, alineado con el Grupo EPM.



# ENSA Grupo-epm AWARDS

Se realizó una nueva dinámica para el reconocimiento de todos aquellos colaboradores que se caracterizan por resaltar y vivir los valores corporativos y que continuamente representan la excelencia de ENSA. En los ENSA Awards 2025 se hizo reconocimiento a todos los colaboradores que aportan valor constantemente en sus gestiones. Los nominados fueron calificados en diversas categorías, como:

Rookie del año, Innovador del año, Servicio al cliente excepcional, Iniciativa de Educación y Concientización, Embajador de los Valores Corporativos, Cambio Saludable del año, Premio "Yo Pienso Seguro", Responsabilidad Social Corporativa, Persona Influyente del Año, Líder del Año y Premio Prisma.

Se reconoció a los nominados, así como a los ganadores de cada categoría, marcando un importante hito en la forma en que reconocemos a nuestros colaboradores.

## Fin de año

Durante el mes de diciembre se desarrollaron actividades orientadas a promover espacios de integración, cercanía y celebración como lo fue la Noche de Compras Navideñas en Pricemart, brindando a los colaboradores un espacio para realizar sus compras navideñas. De igual manera se realizó la actividad del Burrito Raspadero en las diferentes sedes, fomentando la participación, el espíritu navideño y la integración en los equipos compartiendo con personajes navideños.

Estas iniciativas contribuyeron a fortalecer el sentido de pertenencia, la convivencia y bienestar de los colaboradores, dándole un cierre de año a las actividades de bienestar impulsadas dentro de la organización.





ENSA Grupo EPM  
**AWARDS**

Detrás de cada logro de ENSA hay personas que hacen la diferencia. Los ENSA Awards son estas personas.



## Seguridad y Salud en el Trabajo

Para el 2025 la empresa gestiona la seguridad y prevención de los riesgos laborales a través de las siguientes iniciativas:



Escuela de Certificación de Procedimientos Eléctricos Operativos Media Tensión y Baja Tensión.



Programa de capacitaciones especiales en maniobras calificadas de alto riesgo



Programa de Inducciones de Seguridad

### Escuela de Certificación (Teórico-Práctico) de Procedimientos Operativos de Media Tensión y Baja Tensión.



### Certificación en Baja Tensión

**180** colaboradores

#### Temas y horas de formación

- 4 horas en NEC:** Normas para la instalación segura de cableado y equipos eléctricos
- 4 horas en NESC:** Establece los requisitos de seguridad para la instalación, operación y mantenimiento de líneas y equipos de suministro eléctrico y de comunicaciones
- 4 horas en NFPA70E:** Norma para la Seguridad Eléctrica en los Lugares de Trabajo
- 8 horas:** de taller práctico en el INADEH

### Certificación en Media Tensión

**143** colaboradores

#### Temas y horas de formación

- 4 horas en NEC:** Normas para la instalación segura de cableado y equipos eléctricos
- 16 horas en NESC:** Establece los requisitos de seguridad para la instalación, operación y mantenimiento de líneas y equipos de suministro eléctrico y de comunicaciones
- 4 horas en NFPA70E:** Norma para la Seguridad Eléctrica en los Lugares de Trabajo
- 8 horas en NFPA70B:** Normas de Seguridad Eléctrica para mantenimiento en áreas energizadas (subestaciones).
- 8 horas:** de taller práctico en el INADEH



## Programa de capacitaciones especiales ejecutadas para maniobras calificadas de alto riesgo.

El temario y contenido anual de capacitaciones especiales es seleccionado y diseñado en base a los riesgos potenciales que se observan en los planes operativos a ejecutarse, así como en la información que se genera de los análisis de los incidentes que se presentan en el año anterior.



## Programa de inducciones de seguridad

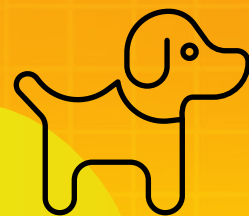
Las inducciones de seguridad se ejecutan con el propósito de comunicar y enseñar, refrescar al personal operativo, normas y lineamientos de trabajo seguro que deben observar y cumplir de forma obligatoria al ejecutará una obra o un proyecto en ENSA.



**889** Participantes en 2025  
 889 colaboradores propios y de contratistas en estas inducciones.  
**Duración:** 4 horas.

### Las inducciones realizadas 2025 fueron para:

|  |  |  |
|--|--|--|
| Nuevos ingresos de ENSA y Contratistas | Proyectos de ampliación de Subestaciones       | Proyectos de instalación de cámaras y sistemas especiales.               |
| Proyecto de nueva sede Cerro Viento    | Proyectos de construcción de Líneas protegidas | Proyectos de mantenimiento de edificios corporativos                     |
| Proyectos instalación de fibra óptica  | Proyectos de instalación de paneles solares    | Proyectos de Servicios Generales (mantenimientos de A/A, bombas de agua) |







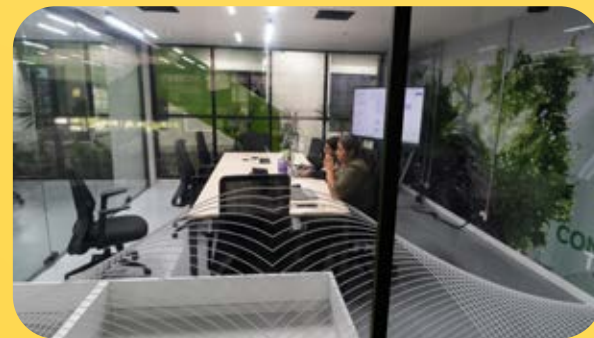
En 2025 ENSA también ejecutó el programa **Escuby Galletas** con el objetivo de mitigar los accidentes incapacitantes por mordeduras de perros se procede a investigar sobre métodos o programas en empresas relacionadas con la actividad y que funcionaran como disuasión ante los ataques de perros de una forma amigable para los caninos. Esta práctica ayuda a establecer una relación amistosa y puede reducir comportamientos agresivos por parte de los perros.

# NUEVO CENTRO OPERATIVO CERRO VIENTO

Un entorno moderno, sostenible y diseñado para el bienestar de quienes hacen posible la operación de ENSA.



|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
| <b>Edificio sostenible</b>   | <b>Espacios para colaborar</b>   | <b>Bienestar al alcance</b>  | <b>Seguridad y eficiencia</b>  |
| Diseño eficiente con integración ambiental   | Áreas abiertas y equipadas para el trabajo en equipo                                 | Gimnasio, zonas verdes y ambientes para tu comodidad                                 | Infraestructura tecnológica de última generación                                     |





## Nuevo Centro Operativo Cerro Viento

La puesta en operación del edificio A del Nuevo Centro Operativo Cerro Viento marca un hito relevante en la evolución de la infraestructura corporativa de la empresa. Con este proyecto, ENSA consolida una decisión estratégica largamente necesaria: dotar a sus operaciones de una infraestructura moderna, resiliente y alineada con los estándares actuales de eficiencia, sostenibilidad y bienestar organizacional.

Durante años, la operación se sostuvo gracias al compromiso y capacidad del talento humano, aun cuando las instalaciones disponibles habían sido concebidas bajo criterios que respondían a otra escala operativa y a un contexto tecnológico distinto. El crecimiento del sistema eléctrico, la incorporación de nuevas tecnologías, los desafíos de la transición energética y los compromisos ambientales hicieron evidente la oportunidad de dar un salto cualitativo en la forma de concebir la infraestructura operativa.

La materialización del Nuevo Centro Operativo responde precisamente a esa visión de futuro. El proyecto no solo mejora de manera sustancial las condiciones físicas de trabajo —con un incremento del 124 % en el espacio por colaborador—, sino que integra desde su diseño criterios de eficiencia energética, resiliencia climática, continuidad operativa y gestión responsable de recursos, bajo un enfoque de ciclo de vida del activo.

Más que un nuevo edificio, el Centro Operativo ENSA Cerro Viento representa la consolidación de una infraestructura preparada para los retos actuales y futuros del sector energético. Su desarrollo fortalece la capacidad institucional, mejora el desempeño operativo y establece un referente interno de cómo las inversiones de capital pueden generar valor ambiental, social y económico de manera simultánea, alineándose con la estrategia ESG de ENSA y del Grupo EPM.

El 12 de agosto, se inauguró el edificio principal que beneficia a más de **400 colaboradores**, el proyecto total que debe finalizar en 2026 incluye:



|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <b>Inversión total</b><br>USD 18,719,501.00  |  | <b>Incremento en espacio por colaborador</b><br><b>124%</b>                          |
|  | <b>Área total desarrollada</b><br><b>17,759.36 m<sup>2</sup></b>   |  | <b>6,774 m<sup>2</sup></b><br>de área construida (Edificios A y B)                   |
|  | <b>10,984.77 m<sup>2</sup></b><br>de urbanismo con soluciones de permeabilidad y arborización  |  |  |
|  | <b>Capacidad solar instalada</b><br><b>271.83 kWp</b>  |  | <b>Generación renovable anual estimada</b><br><b>329,414 kWp</b>                     |
|  | <b>442 paneles monocristalinos</b> de 615 W.   |  | <b>Reducción anual estimada de emisiones</b><br><b>123 tCO<sub>2</sub>/año</b>       |
|  | <b>Reducción proyectada a 25 años</b><br><b>3,075 tCO<sub>2</sub></b>  |  | <b>Superficie destinada a infraestructura verde</b><br><b>2,587.86 m<sup>2</sup></b> |
|  | <b>100%</b> iluminación LED interior y exterior.   |  |  |
|  | <b>Sistema central de climatización por condensación de agua con capacidad total instalada de</b><br><b>170 toneladas de refrigeración</b> (140 TR Edificio A + 30 TR Edificio B). |  |  |
|  | <b>Torres de enfriamiento con ventiladores de velocidad variable (VFD) y control automático de bombeo según demanda térmica.</b>   |  |  |

### Su impacto es transversal a 5 temas materiales:

- Bienestar Laboral y Adaptabilidad
- Cambio climático
- Agua y biodiversidad
- Tecnología e innovación
- Energías renovables





# Gestión del recurso hídrico y adaptación climática, que incluye:

## Consumo Inteligente



Captación de aguas lluvias destinada a usos no potables, principalmente riego de áreas verdes y apoyo a labores de limpieza/lavado.



Incorporación de urinarios de bajo consumo y dispositivos de control de descarga para minimizar consumo en áreas de alta rotación.



Implementación de grifería electrónica de ultra bajo consumo, con caudal máximo de 1.3 L/min, incorporando cierre automático



para reducción de desperdicio.



Instalación de sanitarios institucionales de bajo consumo con descarga de 4.8 L por ciclo (1.28 gpf), respaldados por fluxómetros compatibles.

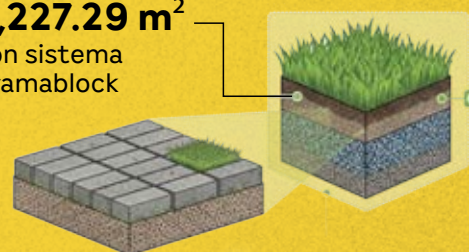
## Monitoreo Centralizado

Integración de monitoreo y control de consumos a través de sistemas de gestión del edificio, facilitando detección de desviaciones y mejora continua en operación.



## Superficies Permeables

5,227.29 m<sup>2</sup> con sistema gramablock



Capacidad estimada de infiltración:

≈ 7,400 m<sup>3</sup>/año



Reducción significativa de escorrentía superficial y aporte al control de aguas pluviales del predio.

## Arborización y Fachada Verde

Arborización estratégica con especies nativas, orientada a mejorar confort térmico, captación de CO<sub>2</sub> y control de isla de calor.



Implementación de fachada verde integrada al diseño arquitectónico, contribuyendo a la regulación térmica del edificio y mejora del microclima inmediato.



Sistema de drenajes pluviales dimensionado para eventos de lluvia de alta intensidad, conforme criterios hidráulicos locales y normativa vigente.



## Infraestructura verde y biodiversidad urbana

### Biodiversidad urbana en cifras

2,587.86 m<sup>2</sup> de zonas verdes

más de 400 árboles y palmas

más de 55 especies seleccionadas



## Impactos y Servicios Ecosistémicos



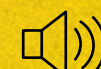
Busca un impacto de reducción superficial estimada

8-12 °C



Reducción acústica estimada hasta

10 dB



Conectividad ecológica con quebrada colindante



Incremento de infiltración natural.



Mejora aislamiento térmico hasta

25%

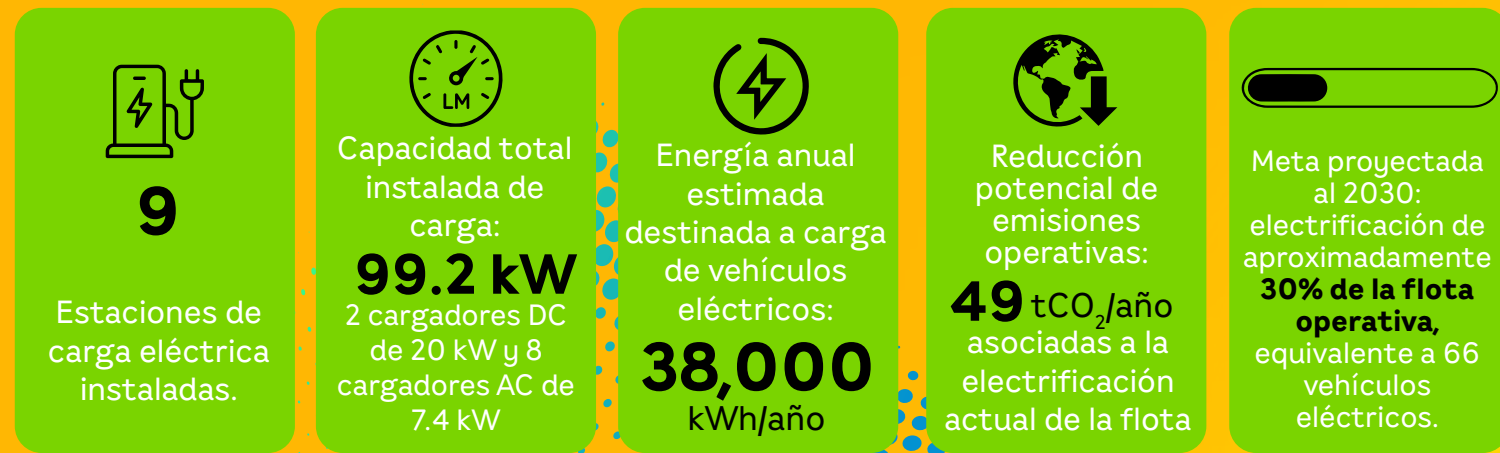


Así como habilita servicios ecosistémicos: hábitat para aves y polinizadores.



## EN MOVILIDAD SOSTENIBLE EL PROYECTO INCORPORA

Infraestructura para apoyar la transición energética de la flota operativa, facilitando la adopción progresiva de vehículos eléctricos dentro de las operaciones del centro:



Actualmente el centro operativo cuenta con 120 vehículos operativos, de los cuales 17 ya corresponden a unidades eléctricas, utilizadas principalmente en las operaciones diarias del sistema de distribución.



La infraestructura de carga instalada permite acompañar el crecimiento progresivo de la electrificación de la flota, contribuyendo a la reducción de emisiones asociadas al transporte operativo y fortaleciendo la estrategia de transición energética de ENSA

## Alineación con los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

El Nuevo Centro Operativo ENSA Cerro Viento incorpora criterios de sostenibilidad ambiental, eficiencia energética y resiliencia institucional que contribuyen directamente al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y a las metas climáticas corporativas del Grupo EPM:





# VIII. Derechos Humanos

**Igualdad no es meta,  
es forma de operar.**

Donde hay energía, hay equidad.

En la gestión 2025 en materia de DDHH, ENSA logró completar los 2 hitos planeados:

**1. Ejecutar plan de formación y sensibilización para la generación de capacidades en DDHH**

Ejecutado durante las múltiples sesiones de inducción/Reinducción corporativa que se realizaron en el año.

**2. Definir plan de cierre de brechas en Diversidad, Equidad e Inclusión**

Se elaboró plan de acción con el programa integral de igualdad de Género: un compromiso para todos, se realizó la alianza estratégica con el Ministerio de la Mujer y el programa de liderazgo femenino.



Además, en 2025 ENSA inició la actualización del análisis bidireccional de riesgos en DDHH. En el marco de su compromiso con el respeto y la promoción de los derechos humanos, y con el fin de alinear su gestión con los más altos requerimientos internacionales, ENSA avanza hacia el fortalecimiento de conductas empresariales responsables que le permitan integrar un enfoque de derechos humanos en el desarrollo de todas sus actividades. Lo anterior, mediante la adopción de acciones y estrategias orientadas a prevenir, mitigar y/o remediar las posibles afectaciones a los derechos humanos asociadas a su operación y a la operación de su cadena de suministro y demás socios comerciales, contribuyendo de forma coherente, constructiva y propositiva, al desarrollo sostenible de los entornos de operación.

### Igualdad de Género

En 2025, ENSA consolida un hito estratégico con el lanzamiento de su Programa Integral de Igualdad de Género: Un Compromiso de Todos, resultado del estudio diagnóstico realizado junto al Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Aequales. Este análisis proporcionó las bases para estructurar un plan de acción robusto, orientado a impulsar una transformación cultural profunda que fortalezca la equidad, diversidad e inclusión en la organización. Este programa representa un avance decisivo en la construcción de un entorno laboral donde todas las personas, mujeres, hombres y personas de género diverso, cuenten con las mismas oportunidades para crecer, liderar y aportar al desarrollo sostenible del negocio.

**El programa fue diseñado bajo un enfoque integral, alineado a políticas, prácticas y herramientas organizacionales que promueven la igualdad de género. Sus objetivos principales son:**



Garantizar igualdad de oportunidades en un ambiente laboral justo, inclusivo y libre de discriminación.



Impulsar el liderazgo femenino y promover la participación equitativa en todos los niveles organizacionales.



Fortalecer la formación y sensibilización en temas de género, diversidad e inclusión para todo el personal.



Revisar y fortalecer políticas internas para eliminar sesgos y promover la equidad estructural.



Prevenir y erradicar la violencia y el acoso por razones de género mediante protocolos, campañas y capacitación continua.



Implementar mecanismos de evaluación y seguimiento, con indicadores que permitan medir avances y asegurar rendición de cuentas.










### Alianza Estratégica ENSA - Ministerio de la Mujer

Como parte fundamental del programa, ENSA formaliza una alianza estratégica con el Ministerio de la Mujer, mediante la firma de un convenio institucional orientado a promover la educación y sensibilización en equidad de género.

**Objetivo General del Convenio**  
Diseñar e implementar actividades conjuntas que optimicen recursos y consoliden acciones para fomentar la igualdad, la no discriminación y el empoderamiento de las mujeres.

### Objetivos específicos

-  Implementar un programa educativo integral sobre igualdad de género para todo el personal administrativo y operativo de ENSA.
-  Desarrollar contenidos formativos en temáticas como: Construcción Social de Género, Derechos Humanos, Interseccionalidad, Masculinidades Positivas, Género y Energía, y enfoque de género en la gestión empresarial.
-  Entregar herramientas prácticas para identificar, atender y prevenir situaciones de violencia o acoso.
-  Capacitar personal estratégico que actuará como promotores internos de equidad de género.
-  Facilitar espacios de diálogo para compartir avances, aprendizajes y desafíos durante la primera fase de implementación.



# Equidad de Género y Liderazgo Femenino

## Campaña Institucional: "Tu Voz También Educa: Hablemos de Equidad"



Esta campaña impulsa una campaña masiva de talleres y capacitaciones dirigida a toda la organización. Su propósito es fortalecer competencias, actitudes y comportamientos basados en el respeto, la inclusión y la prevención de la violencia de género.



Durante 2025, vicepresidentes, gerentes, jefes y coordinadores ya han participado activamente en estas jornadas formativas, reafirmando el liderazgo de ENSA en la construcción de ambientes laborales más humanos, seguros y sostenibles.



## Programa de Liderazgo Femenino ENSA

En paralelo, celebramos el **tercer aniversario** del Programa de Liderazgo Femenino ENSA iniciativa que sigue siendo parte del programa integral consolidado como un pilar fundamental en el desarrollo del talento femenino.

**97**

**COLABORADORAS**

han participado en un proceso de transformación profesional y personal.

**10**

**SESIONES SEMANALES**

de 2 horas, facilitadas por especialistas en liderazgo, empoderamiento y bienestar integral.

**ENFORQUE INTEGRAL**

Los contenidos abordan autoconfianza, motivación, gestión emocional, liderazgo consciente y proyección profesional.

A través de esta iniciativa, ENSA fortalece las capacidades de las mujeres de la organización, potenciando su participación equitativa en espacios de decisión y afianzando una cultura basada en el respeto, la inclusión y la excelencia.



# IV. Tecnología e Innovación

La red más inteligente  
**empieza** con las decisiones  
más inteligentes

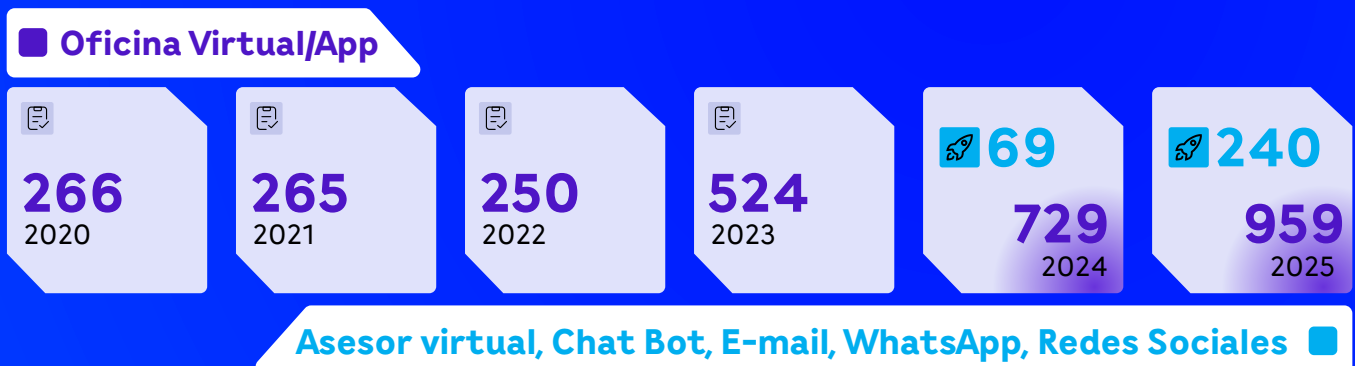
Digital por dentro. **Humana por fuera.**



Desarrollar acciones encaminadas a adaptarse a los cambios del entorno, potenciar el aprovechamiento de la tecnología e impulsar el pensamiento y accionar innovador de los colaboradores



En cuanto a la digitalización de los canales de atención, en 2025 se ejecutaron



## En 2025, ENSA implementó 18 soluciones tecnológicas orientadas a:

- Optimizar sus procesos internos
- Elevar la calidad del servicio al cliente
- Impulsar nuevos modelos de negocio en telecomunicaciones aprovechando su infraestructura de red
- Consolidar su posicionamiento como una empresa inteligente, con una visión centrada en la innovación y la excelencia operativa.



Para los clientes se brindan las **soluciones tecnológicas que impulsan una experiencia más ágil, digital y centrada** en sus necesidades.

|                           | Soluciones Entregadas (18) |                            |                             |                                   |                              | En Proceso       |
|---------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|------------------|
| Digital Transformation    | Red de FO                  | Tarjeta Acceso Virtual     | Evaluaciones - SSFF         | Edificio Wireless                 | RPA x 8                      | Filed Services   |
| Customer Experience       | Oficina Virtual Web / APP  | Firma Electrónica Agencias | Prepago en Línea B. General | Facturas Colectivas               | Facturas Autoconsumo         | Hexing OnPremise |
| Smart Grid Transformation | Mapa de Incidencias        | ADMS - FLISR               | Máximo Mobile               |                                   |                              | Nuevo GIS        |
| Data Intelligence         | UnBill Real                | ASEP Medidores AMI         | Smart Customer              | Reportería de BI Interés por Mora | FET Extraordinario en Pyplan | DataLake ADMS    |

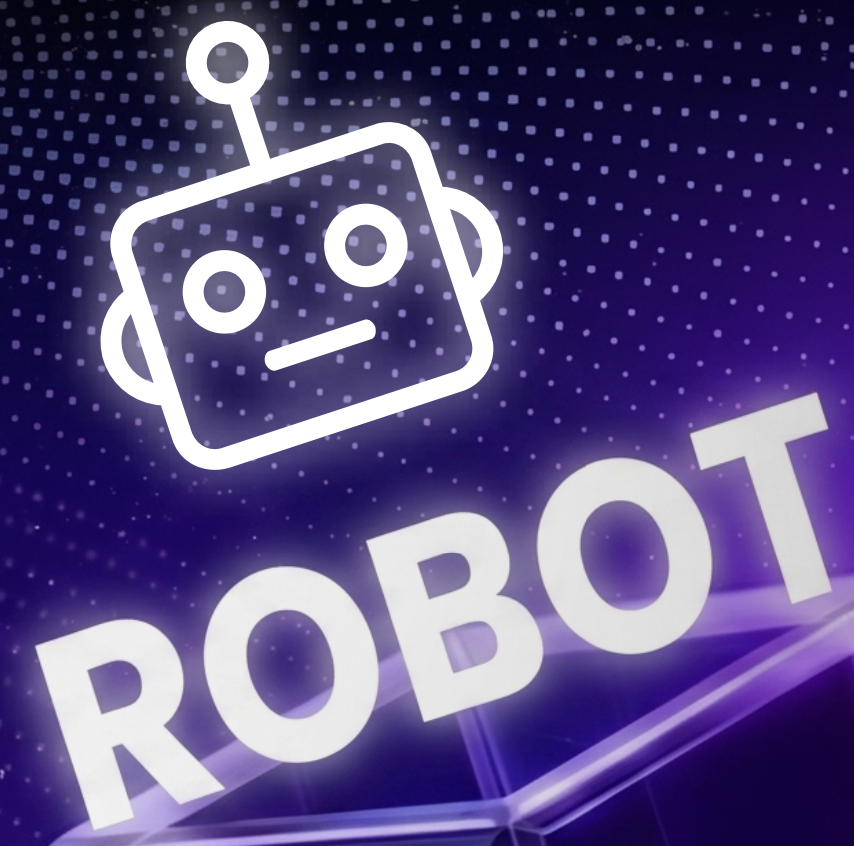
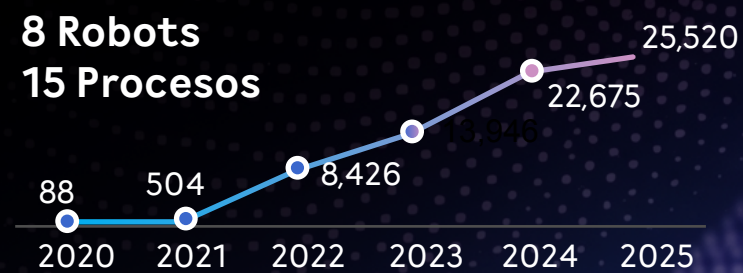
ENSA cuenta con una estrategia integral para la incorporación de tecnologías como robots, machine learning e inteligencia artificial en sus procesos corporativos. En 2025, los 8 robots operativos de la compañía ejecutaron

**25,520 horas de trabajo,**  
lo que representa un **incremento del 13% respecto a 2024.**

Este avance ha permitido que los colaboradores dediquen su tiempo a actividades de mayor valor estratégico.

Al mantener esta línea de acción, ENSA maximiza los beneficios de la automatización y la inteligencia artificial, incrementando la eficiencia operativa, reduciendo costos y elevando la calidad de los servicios que brinda.

### Horas de ejecución Robots









# Oficina Virtual

Durante 2025, ENSA avanzó de manera significativa en la modernización de sus canales digitales a través del Proyecto Oficina Virtual, una iniciativa estratégica orientada a unificar y mejorar la experiencia del cliente mediante una plataforma integral, segura y de fácil uso. Previo al proyecto, la organización contaba con una aplicación móvil, un sitio web y módulos de autoconsulta en los centros de atención que operaban como soluciones independientes.

## Primera Fase: Unificación y Modernización

La primera salida productiva, lanzada en marzo de 2025, presentó a los clientes una plataforma renovada, con una imagen fresca y mayor usabilidad. Esta fase consolidó en un solo ecosistema digital todas las funcionalidades que existían en el aplicativo anterior, incorporando además mejoras significativas como:

-  Estandarización completa entre Web, App y Autoconsulta.
-  Accesibilidad ampliada: inicio de sesión con cuentas de Google o Apple, creación de usuario propio, autenticación biométrica y recordatorio de últimas sesiones.
-  Historial de consumo y pagos, de forma detallada.
-  Historial de recargas prepago.
-  Trámites en línea, incluyendo solicitudes de nuevo suministro o cambios de nombre.
-  Trámites en línea, incluyendo solicitudes de nuevo suministro o cambios de nombre.



El despliegue de esta fase fue acompañado por una campaña de comunicación que facilitó la adaptación de los clientes a la nueva plataforma y promovió la adopción de sus funcionalidades.

## Segunda Fase: Servicios Digitales Avanzados e Innovación

Tenía como objetivo incorporar capacidades innovadoras y de alto valor para los usuarios. Entre ellas destacan:

- Acuerdos de pago en línea para clientes con deudas inferiores a B/.500.00.
- Simulador de compras prepago, para planificar con precisión las recargas.
- Sistema inteligente de alertas y notificaciones: emisión de facturas, vencimientos, confirmación de pagos y lecturas, cierre de reclamos y alertas por bajo factor de potencia.



### Asesor Energético Virtual

Comprende un conjunto de funcionalidades innovadoras orientadas a empoderar a los usuarios en el uso responsable de la energía eléctrica y el aprovechamiento de los datos provenientes de los sistemas de medición inteligente. La solución está diseñada acompañar a los usuarios en la toma de decisiones mediante el acceso a información personalizada, simulaciones y herramientas visuales que le permitan:

- Realizar simulaciones de su consumo eléctrico en caso de agregar o eliminar equipos electrónicos en su hogar.
- Visualizar comparaciones entre los consumos registrados en sus diferentes cuentas, identificando aquellas en las que es posible implementar medidas de eficiencia energética.
- Proyectar su consumo hasta la finalización de su periodo y de esta forma aplicar medidas de eficiencia.
- Visualizar datos de energía y potencia relacionados al consumo de su medidor inteligente (Smart Customer)



El alcance global del proyecto abarcó 32 funcionalidades y 57 interfaces con diferentes sistemas, consolidando una experiencia digital robusta y de alto desempeño, las cuales se resumen a continuación:

#### Funcionalidades MVP 1 (Web, APP)

- Login y Registro (Local y Federado)
- Dashboard de cuentas
- Historial de Facturas
- Detalle de Facturas
- Historial de pagos
- Historial de consumo
- Encuestas
- Consulta de deuda
- Integración EVA
- Adhesión Factura Digital
- Reclamos
- Reportes
- Trámites
- Historial de Recargas Prepago
- Informativas (centros de pago, banners)

#### Funcionalidades MVP 2 (Web, APP)

- Simulador de compras prepago
- Alertas
- Notificaciones
- Dashboard de usuario
- Agrupación de cuentas
- Simulador de consumo
- Comparación de consumo
- Calculadora de consumo (Proyección)
- Smart Customer
- Acuerdos de Pago
- ENSA Tips
- Agendamiento Cita
- Extensión de Permisos
- Notas de Reclamos

#### Funcionalidades en Auto consultas en Centros de atención

- Consulta de deuda
- Historial de Facturas
- Historial de Pagos

# Smart Customer: Transformando Datos en Valor

ENSA ha impulsado desde hace años la implementación y optimización de sistemas de medición inteligente que permiten a los clientes monitorear y gestionar su consumo de energía; sin embargo, los datos que generan esos sistemas (aunque abundantes y detallados) no estaban siendo aprovechados plenamente. Esta información tiene un enorme potencial para impulsar decisiones informadas, pero permanecía, en muchos casos, subutilizada o poco accesible para el usuario final.

Con el despliegue de la Oficina Virtual, ENSA dio un paso más en la valorización de la infraestructura de medición inteligente. La plataforma facilita al usuario acceso a datos antes subutilizados, mediante visualizaciones claras y comparativas que promueven un uso más eficiente de la energía y una relación más informada con su consumo eléctrico.

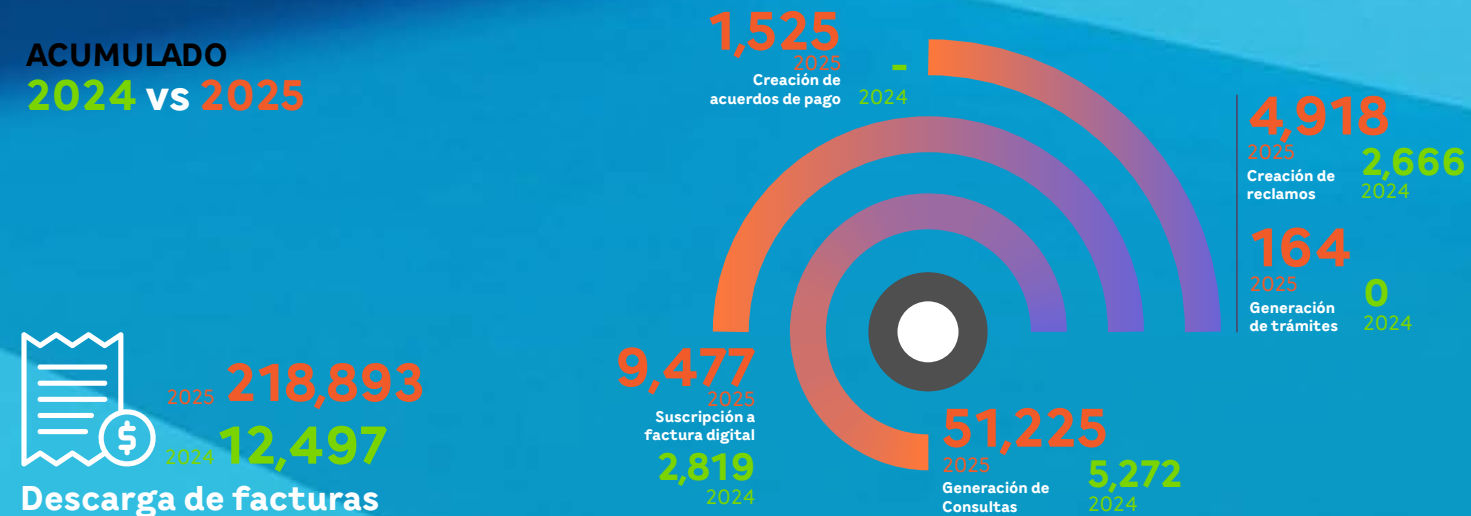
## Crecimiento y Adopción

En 2025, la Oficina Virtual contabiliza:

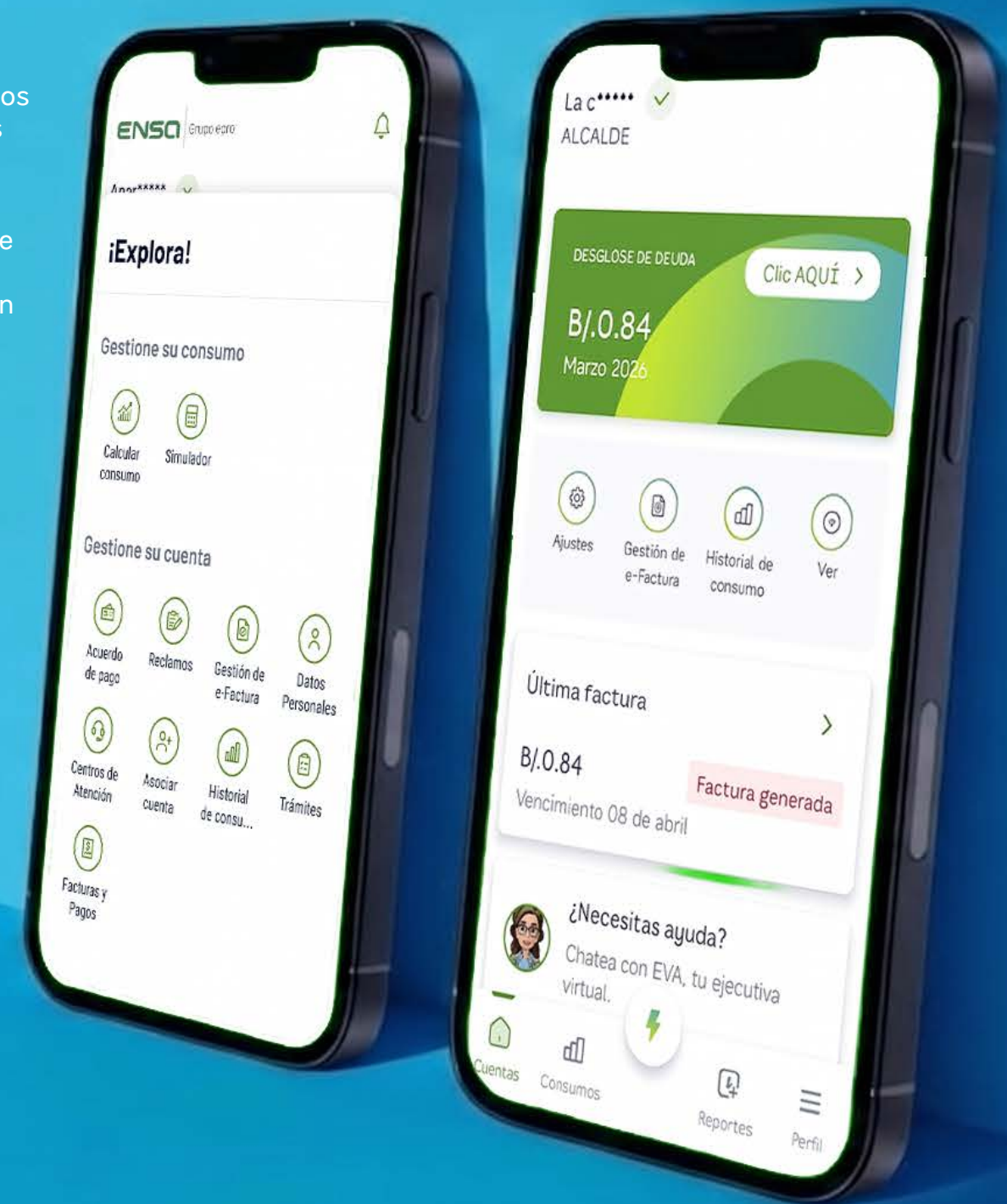


El ritmo de crecimiento continúa estable, con aproximadamente 6,000 nuevos registros mensuales, reflejando una adopción sólida y progresiva por parte de la base de clientes.

A continuación, se muestra un análisis comparativo, sobre las transacciones realizadas en el año 2024 vs el acumulado en 2025.



La nueva oficina virtual impulsa la digitalización de los servicios y facilita la entrega de información de utilidad para sus clientes.



## Red Inteligente (SmartGrid)

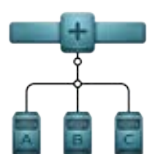
La red inteligente constituye la evolución digital de la red eléctrica tradicional, incorporando sensores, comunicaciones bidireccionales y software avanzado para operar de manera más segura, eficiente y resiliente. En ENSA, este concepto se fundamenta en tres pilares esenciales:

### Tres pilares esenciales ENSA



#### 1. AMI

la infraestructura de medición avanzada (AMI), que habilita la interacción en tiempo real con los consumos;



#### 2. Automatización DA

la automatización de la distribución (DA), basada en equipos tele controlados instalados en subestaciones, troncales y ramales;



#### 3. Plataforma Habilitadora

los sistemas de comunicaciones, la analítica de datos y la ciberseguridad, que actúan como la plataforma habilitadora de la operación moderna.

### Alineación estratégica

La red inteligente impacta los temas materiales Calidad y seguridad de los productos y servicios y Tecnología e innovación.



Contribución en **Industria, innovación e infraestructura**



Contribución en la **Capacidad, Acción por el Clima**

Durante 2025, ENSA profundizó el uso operativo de la infraestructura AMI y del telecontrol, lo que permitió acelerar la atención de eventos, mejorar los procesos de lectura y gestión comercial, y reducir la exposición del personal operativo en campo. Estos avances consolidaron una operación más segura, eficiente y orientada al cliente, fortaleciendo la continuidad del servicio y la capacidad de respuesta ante contingencias.

Asimismo, la expansión de estas capacidades tecnológicas contribuyó de manera decisiva al mejoramiento de los indicadores de confiabilidad del sistema eléctrico, al posibilitar una detección más oportuna de anomalías, la reducción de los tiempos de interrupción y la optimización del restablecimiento del servicio. Esto se reflejó en una disminución de la frecuencia y duración de las interrupciones, reforzando la estabilidad de la red y elevando el desempeño operativo en áreas troncales y ramales críticos.

Además, tiene un beneficio ambiental significativo por la reducción de los desplazamientos de las cuadrillas (y por ende sus vehículos) al poder realizar operaciones de forma remota.

## Infraestructura de medición avanzada (AMI) ENSA alcanzó

**183,044**

clientes con medición inteligente (AMI)

**92%**

de comunicación efectiva

**19,291**

totalizadores AMI.



**USD \$ 700,854**

Ahorro Anual

Con esto se logró un ahorro atribuible a menores costos en:

- Cortes
- Reconexiones
- Costo evitado inspecciones a clientes prepago
- Ahorro en penalizaciones por reconexión tardía y clientes post pago leídos.

Este crecimiento supone un **incremento del 32% en clientes AMI respecto al año anterior** y evidencia un avance significativo en la modernización de la infraestructura y las operaciones de la compañía.



La expansión de esta tecnología ha fortalecido la operación comercial, mejorando de manera notable la eficiencia en la gestión y el seguimiento de los clientes. Asimismo, ha permitido recopilar datos de consumo con mayor precisión y en tiempo real, lo que facilita una planificación más efectiva y una optimización inteligente de los recursos.

### Cientes con medición inteligente



**183,044**  
Medidores AMI en Clientes

**66%**  
De la energía

**58%**  
Del importe

**32%**  
De los clientes

**+19,291 Totalizadores AMI**  
**76% comunicando**

En cuanto a la automatización de la distribución se instalaron los primeros Reconectores Automáticos en ramales (REA) y se ejecutó el piloto de restablecimiento automático por zonas (FLISR), aprovechando las capacidades del ADMS (Advanced Distribution Management System). Estas iniciativas fortalecieron la segmentación de fallas, disminuyeron las interrupciones momentáneas (MAIFI) y agilizaron la restauración del servicio en troncales y ramales estratégicos.

A continuación, se presenta un resumen de los 313 equipos instalados durante 2025 y su aplicación principal:

| Equipo                                 | Aplicación principal   | Instalados 2025 |
|--|--|-----------------|
| CR (Centro de Reflexión)               | Amarre de circuitos y respaldo a cargas críticas (troncal)     | 4               |
| RAC (Recerrador de Circuito)           | Protección/recierre en troncales, mitad de circuito            | 20              |
| ITC (Interruptor Telecontrolado)       | Seccionamiento/amarres troncales                               | 210             |
| REA (Reconector Automático en ramales) | Protección de ramales, reducción de interrupciones momentáneas | 79              |





X.  
**Transparencia**

**Lo que se mide, se publica y lo que se publica, se cumple.**

Confianza que no se declara — se demuestra



# Así está organizado



CEO

Santiago Díaz  
Presidente ejecutivo (e)



Carolina Pitty  
Gerente Senior de  
Auditoría Interna



Arie Cartagena  
Finanzas



Vicepresidencia



Vicepresidencia

Liset Ortega  
Comercial



Vicepresidencia

Luis Méndez  
Ingeniería



Vicepresidencia

Ricardo Grisales  
Planeación, Regulación  
y Nuevos Negocios



Vicepresidencia

Julissa Robles  
Asuntos Legales



Vicepresidencia

Gabriela Ortega  
Gestión Humana



Vicepresidencia

Juan Tamayo  
Tecnología,  
Suministros y Servicios



Gerencia

Sandra Mojica  
Control de la Gestión



Gerencia

Luz María Mejía  
Comunicaciones y  
Relaciones Corporativas



# POLÍTICAS Y COMPROMISOS

El marco de políticas de ENSA guía cada decisión, gestión y acción. ENSA construye un futuro **sostenible, ético y responsable.**



**01**  
Derechos Humanos



**02**  
Cero tolerancias frente al fraude, la corrupción y el soborno



**03**  
Conflictos de interés y tratamiento de decisiones en interés de grupo



**04**  
Gestión Integral de riesgos



**05**  
Gestión de proyectos



**06**  
Gestión Integral de riesgos en contratos



**07**  
Comunicaciones corporativas y grupos de interés



**08**  
Seguridad de la información



**09**  
Gestión de información



**10**  
Desempeño y desarrollo



**11**  
Gestión de activos



**12**  
Tecnología informática



**13**  
Niveles de autorización y delegación de responsabilidades



**14**  
Control presupuestario



**15**  
Gestión de seguridad



**16**  
Continuidad del negocio



**17**  
Código de ética



**18**  
Suministro de bienes y servicios



**19**  
Buenas prácticas ambientales



Estas políticas reflejan el compromiso con la integridad, la transparencia, la excelencia operativa y la generación de **valor sostenible** para los **grupos de interés.**

## Cadena de valor y contratación responsable

En el 2025 el proceso de abastecimiento que está orientado a suministrar de manera efectiva y oportuna los bienes y servicios requeridos por ENSA, obtuvo los siguientes logros que impactan positivamente la compañía.



**80** procesos de licitación realizados.

**USD \$ 4.71 Millones** en beneficios obtenidos vs presupuesto por USD \$ 4.71 Millones logrando un acumulado de **US \$ 52.21 MM desde 2016.**



**65 días hábiles**

es el tiempo estándar de contratación de los procesos de licitación.

Adjudicación de **USD \$34.44 Millones**, equivalente al 73% de los nuevos contratos.



## 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.



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



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**



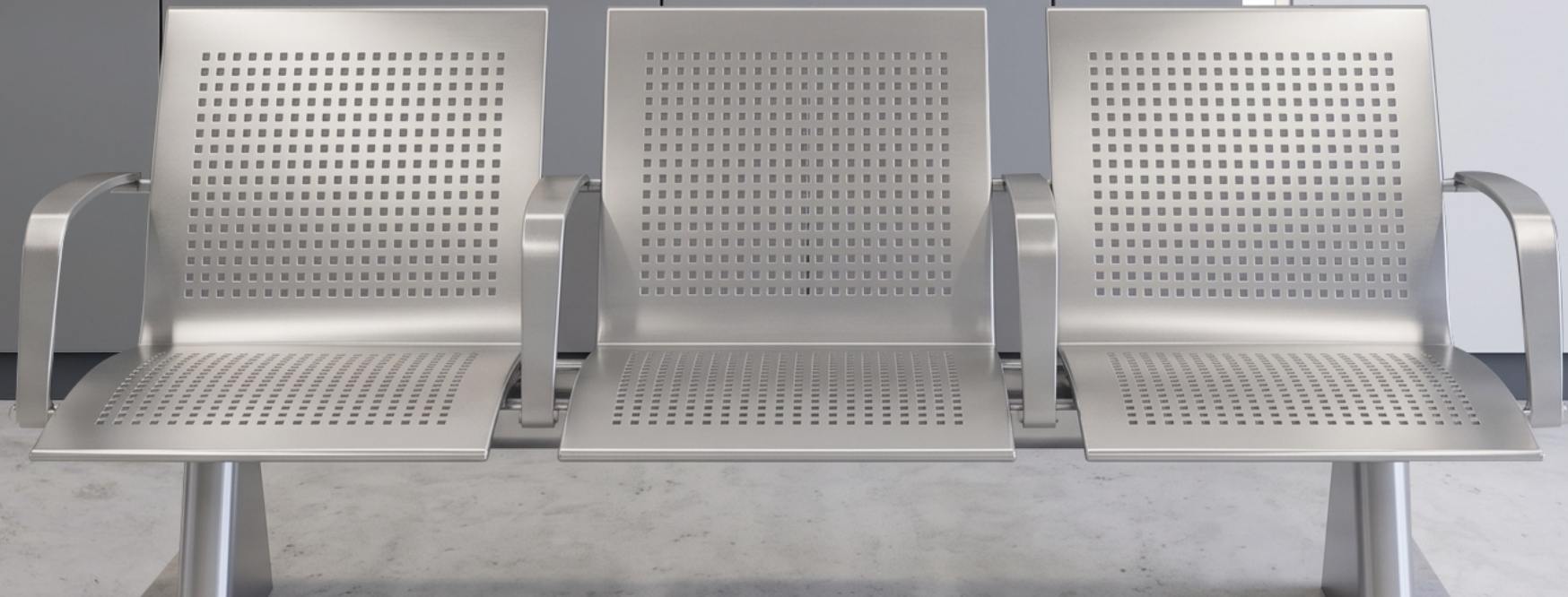
Página web de ENSA  
[www.ensa.com.pa](http://www.ensa.com.pa)



Correo  
[contactotransparente@epm.com.co](mailto:contactotransparente@epm.com.co)



Durante 2025, un total de 112 voluntarios participaron en distintas iniciativas ambientales, entre ellas: jornadas de reforestación, limpieza de playa y reciclaje en sedes administrativas, lo que representó aproximadamente 386 horas de voluntariado ambiental. Esta participación refleja el compromiso de los colaboradores con la gestión ambiental de la organización y contribuye al fortalecimiento de una cultura corporativa orientada a la sostenibilidad y la acción responsable frente a los desafíos actuales.



## Comunicación estratégica para educar, informar e influir

Pilares de gestión 2025 · Educación · Transparencia · Influencia

Durante el 2025, ENSA consolidó su estrategia de comunicación posicionándose como una distribuidora responsable, con inversión enfocada en la calidad y confiabilidad del servicio eléctrico. Los esfuerzos evidenciaron diferenciación y reputación, comunicando resultados tangibles orientados a mejorar la experiencia del cliente.

### 01 · EDUCACIÓN

#### Educación energética y transparencia ciudadana

16 campañas educativas para clientes y mercados, con contenidos como "ENSA Te Explica" y "Eficiencia Energética". Posicionaron mensajes basados en hechos y datos, evidenciando más de una década de mejora en indicadores de calidad.

**1.27M** alcance directo  
**16** campañas

### 02 · INFLUENCIA

#### Posicionamiento en medios clave

Presencia en medios dirigidos a tomadores de decisión y audiencias C-level. La gestión proactiva de comunicados generó impactos mediáticos con audiencia promedio de 127,000 personas por impacto, alcanzando 1.06M en medios tradicionales.

**133+** impactos  
**\$413k** valor informativo

### 03 · DIGITAL

#### Crecimiento en relacionamiento digital

ENSA fortaleció el puente de comunicación con sus grupos de interés en canales digitales, logrando resultados extraordinarios en impresiones, alcance e interacciones a través de sus plataformas propias.

**35M** impresiones  
**11M+** usuarios alcanzados

### 04 · CERCANÍA

#### Innovación con propósito de servicio

"EXPO ENSA: Innovación con propósito de servicio" acercó mejoras tecnológicas y de servicio a los clientes, haciendo tangibles los resultados y consolidando la reputación de ENSA como empresa moderna centrada en soluciones modernas innovadoras.

**EXPO** ENSA 2025

## Crecimiento anual del ecosistema digital propio

2023 — 2025

### SEGUIDORES

| Red          | 2025          | Δ            |
|--------------|---------------|--------------|
| Instagram    | 90.6k         | +13.6%       |
| Facebook     | 23.1k         | +1.7%        |
| Linkedin     | 19k           | +9.6%        |
| X            | 40.8k         | +1.6%        |
| Youtube      | 6k            | +21.1%       |
| <b>Total</b> | <b>179.9k</b> | <b>+8.9%</b> |

### IMPRESIONES

| Red          | 2025         | Δ              |
|--------------|--------------|----------------|
| Instagram    | 42.3M        | +81.8%         |
| Facebook     | 49.7M        | +378.6%        |
| Linkedin     | 348k         | -23.7%         |
| X            | 276k         | -49.0%         |
| Youtube      | 2.24M        | +326.5%        |
| <b>Total</b> | <b>94.9M</b> | <b>+169.7%</b> |

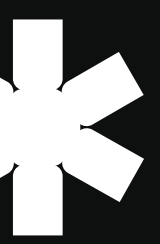
### REPRODUCCIONES DE VIDEO

| Red          | 2025         | Δ              |
|--------------|--------------|----------------|
| Instagram    | 3.12M        | +813.7%        |
| Facebook     | 616k         | +35.8%         |
| Youtube      | 2.24M        | +325.0%        |
| <b>Total</b> | <b>5.97M</b> | <b>+351.8%</b> |



**Ranking Merco**  
**+8 puestos**

**Empresas 38°**  
**Sostenibilidad 45°**

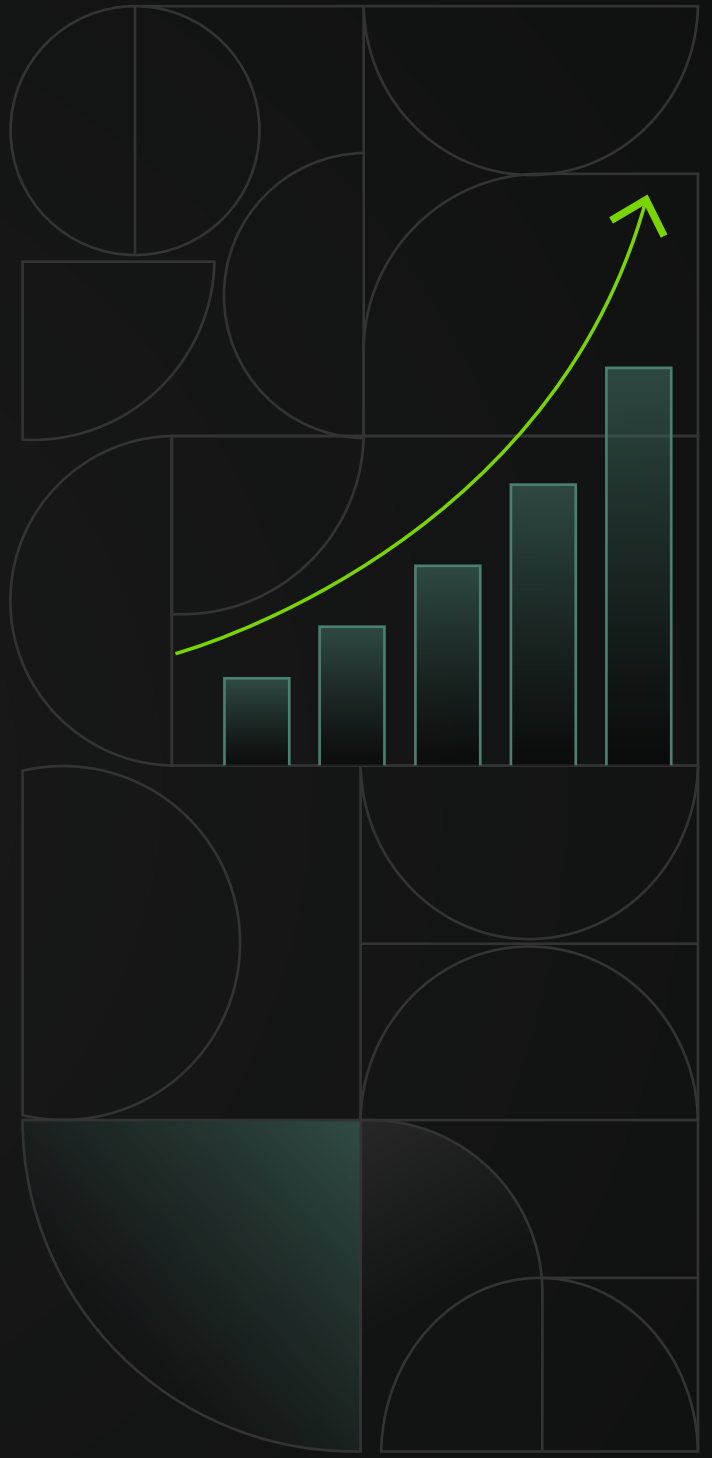


# XI. Solidez Financiera

## Rentabilidad al servicio del propósito

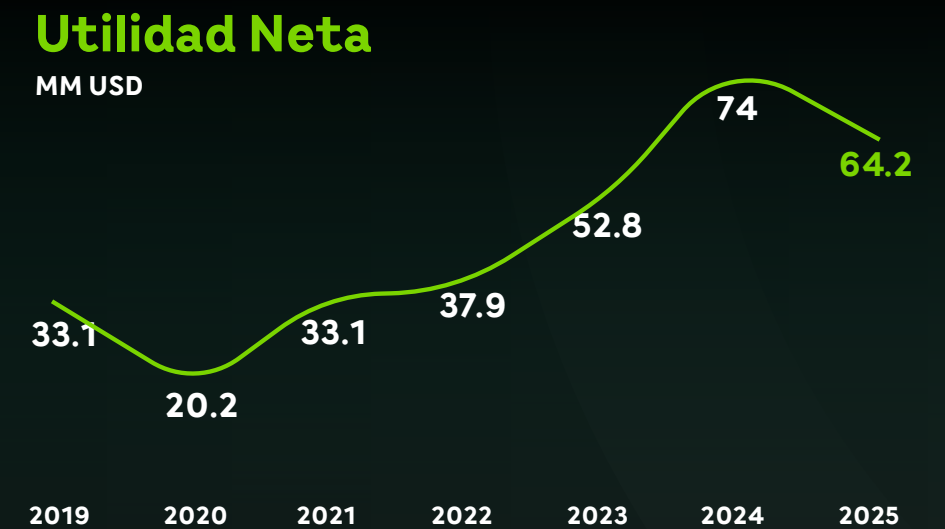
Finanzas sólidas, futuro sostenible

Los resultados financieros muestran que **ENSA conserva una base económica sólida y sostenible**, capaz de respaldar su estrategia corporativa, las inversiones en infraestructura, y los compromisos ambientales y sociales.



# Aportes a la economía y sostenibilidad financiera

ENSA logra en 2025 un EBITDA por 170.8 Millones USD con una ejecución del 123% vs presupuesto, pese a la suspensión tarifaria en el primer semestre. Adicional, se logra la segunda utilidad neta más alta en la historia de ENSA de 64.2 Millones USD con un 155% de ejecución vs presupuesto. En 2025 se pagaron los dividendos más altos en la historia de ENSA. **48% al Estado panameño.**



EL ROA CERRÓ EN 2025 **12.9%**

Presupuestado: **9.1%** **+41%** SUPERIOR

ROE (RENDIMIENTO SOBRE CAPITAL) 2025 **25.9%**

Presupuestado: **18.7%** **+39%** SUPERIOR

Desde la llegada de EPM se han invertido 909 Millones USD en la zona de concesión. Estas inversiones son reconocidas por el regulador en la tarifa.

## Solidez financiera

ENSA desde sus inicios en 1999, ha realizado aportes significativos que suman más de **US\$1,800 millones**, convirtiendo a ENSA en una pieza fundamental para la economía y desarrollo del país y manteniendo el firme propósito de brindar eficiencia y confiabilidad en el suministro de energía.

**1,160**  
Millones USD  
en inversiones

**339**  
Millones USD  
en impuestos

**322**  
Millones USD  
en dividendos



# XII. Agua y Biodiversidad

Cada kilómetro de cable protegido es un kilómetro de naturaleza preservada

Operar sobre el territorio.  
Cuidarlo como propio

Ante los desafíos actuales, ENSA reafirma su compromiso con la sostenibilidad ambiental, reconociendo la interdependencia entre agua y biodiversidad para conservar los servicios ecosistémicos esenciales para las comunidades dentro de su zona de concesión y sus operaciones. Por ello, **en 2025 fortalecieron la estrategia ambiental promoviendo un enfoque integral hacia un desarrollo energético sostenible alineado a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) y la política ambiental de Grupo EPM.**





## Jornada de limpieza de playa 2025



En el marco de la conmemoración del Mes de los Océanos, se realizó en 2025 una jornada de limpieza de playa, como parte de las acciones de protección y conservación ambiental que ENSA mantiene de forma continua desde 2016.

JORNADA DE LIMPIEZA DE PLAYA



APROX. **50** VOLUNTARIOS



SE RECOLECTARON **2.45** TONELADAS DE RESIDUOS



TSHIRTS



NEUMÁTICOS



PLÁSTICOS DE USO ÚNICO



FOAM



VIDRIO

Materiales que, debido a sus extensos períodos de degradación, representan una fuente de afectación prolongada para los ecosistemas marinos, la fauna y la calidad ambiental de las zonas costeras.

Con el resultado obtenido en este 2025 y los registros acumulados de jornadas anteriores, esta iniciativa ha permitido recolectar aproximadamente 122.4 toneladas de desechos entre 2016 y 2025. En ese sentido se reconoce que este tipo de acciones no resuelve por sí sola el ingreso continuo de residuos a las costas; sin embargo, su aporte es relevante ya que contribuye a la promoción de la conciencia ambiental entre los colaboradores, quienes se convierten en agentes multiplicadores de buenas prácticas, al tiempo que refleja el compromiso de ENSA con las comunidades y con el entorno en el que desarrolla sus operaciones.



## Conservación y restauración forestal

ENSA ha contribuido con la conservación de cobertura vegetal a través de programas de compensación forestal voluntaria en distintas áreas de las provincias de Colón y Panamá. Desde el año 2015 se han reforestado 12.64 ha y un total de 12,767 plántones con una inversión de \$142 mil.

En 2025 se llevó a cabo la plantación de 500 plántones de especies nativas, como cocobolo, guayacán y caoba, en el Parque Nacional Camino de Cruces, en el marco del lema promovido por las Naciones Unidas: "Sin contaminación por plásticos". Esta jornada se desarrolló en conmemoración del Día Mundial del Medio Ambiente, en alianza con el Ministerio de Ambiente, y contó con la participación de aproximadamente 70 voluntarios de ENSA y de dicha entidad. La actividad tuvo como propósito apoyar la restauración de la cobertura boscosa del área protegida y fomentar la sensibilización sobre la importancia de conservar los ecosistemas naturales.

| Año  | Alcance (ha) | Plantones | Provincia | Ubicación  |
|------|--------------|-----------|-----------|--|
| 2015 | 1            | 1,100     | Colón     | Área Recreativa Lago Gatún   |
| 2016 | 3.5          | 3,850     | Panamá    | ECO Farms Gaspar Sabanas, Distrito de Chepo                            |
| 2017 | 1.34         | 684       | Colón     | Área de Davis (Terrenos de la UTP) Colón                               |
| 2018 | 1.8          | 2,200     | Colón     | Reserva del Canal de Panamá, ubicada en la zona de Transísmica - Colón |
| 2019 | 3            | 3,333     | Panamá    | Acuerdo Gil Betegón  |
| 2024 | 1            | 1,100     | Panamá    | Cuenca del Río Pacora  |
| 2025 | 1            | 500       | Panamá    | Parque Nacional Camino de Cruces                                       |



Entre 2016 y 2025 se ha reforestado **12.64 ha** con un total de **12,767 plántones**.

## Identificación de especies amenazadas

Como parte de la estrategia de verificación y protección de biodiversidad, en 2025 se logró actualizar el inventario de especies amenazadas de fauna y flora presentes en la zona de concesión, a través de:

- Los listados de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN)

• La normativa ambiental vigente en Panamá como: la Ley 24 de 1995 y la Resolución AG-0152-2006.

Como en años anteriores, en 2025 la identificación de especies se realizó mediante el desarrollo y seguimiento de Estudios de Impacto Ambiental, así como mediante consultas asociadas a diversos

proyectos, lo que permitió analizar su estado de conservación y nivel de sensibilidad. El inventario registra un total de 36 especies en alguna categoría de amenaza, de las cuales el 25% corresponde a flora y el 75% a fauna dentro de la zona de concesión. Para 2025, las especies amenazadas identificadas se ubican en las provincias de Panamá.

| Nombre Infraestructura                                  | Aves | Flora - Árboles y Arbustos | Flora - Epifitas | Mamíferos | Reptiles |
|---|------|----------------------------|------------------|-----------|----------|
| Extensión Cable Protegido Escobal - CUIPO               | 9    | 2                          | 0                | 2         | 1        |
| Extensión Cable Protegido Carretera hacia Sherman       | 4    | 1                          | 0                | 2         | 1        |
| Extensión Cable Protegido Miramar - Playa Chiquita      | 2    | 3                          | 0                | 3         | 0        |
| Extensión de Extensión de Cable Protegido TORTÍ - IPETÍ | 0    | 2                          | 1                | 0         | 0        |
| Extensión Cable Protegido PORTOBELO - PUESTO DE CONTROL | 0    | 0                          | 0                | 1         | 0        |
| Extensión Cable Protegido PIÑA - PALMAS BELLAS          | 0    | 0                          | 0                | 1         | 0        |

## Instalación de cable protegido

Instalación de cable protegido en áreas ambientalmente sensibles. Al cierre de 2025, ENSA contabiliza un total de 562.67 km de cable protegido instalados en su red de distribución, de los cuales 40 km fueron construidos en 2025. Esta infraestructura se enmarca en el plan de empresa y resiliencia de la red, orientado a mitigar riesgos operativos, ambientales y regulatorios en la zona de concesión.

El cable protegido constituye una solución técnica que incorpora aislamiento en los conductores de media tensión, lo que permite reducir de manera significativa:

- El riesgo de electrocución de fauna silvestre.
- La probabilidad de fallas por contacto con vegetación.
- La incidencia de incendios forestales asociados a descargas eléctricas.

- Las interrupciones derivadas de eventos climáticos o caída de ramas.

Desde la perspectiva ambiental y de gestión de riesgos, su instalación en áreas de alto valor ecológico representa una medida preventiva clave, en línea con el enfoque de mitigación.

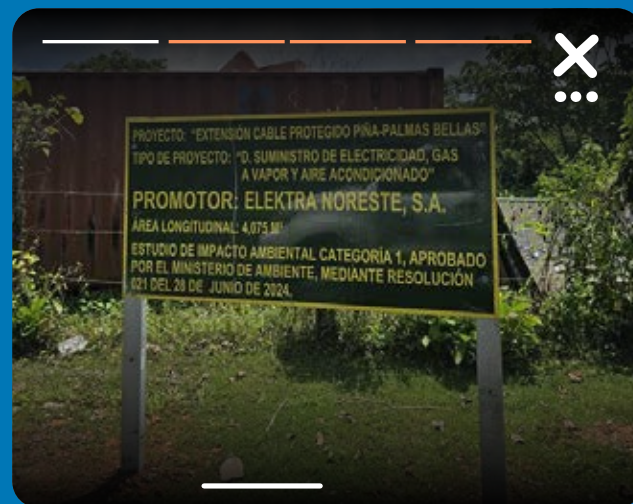
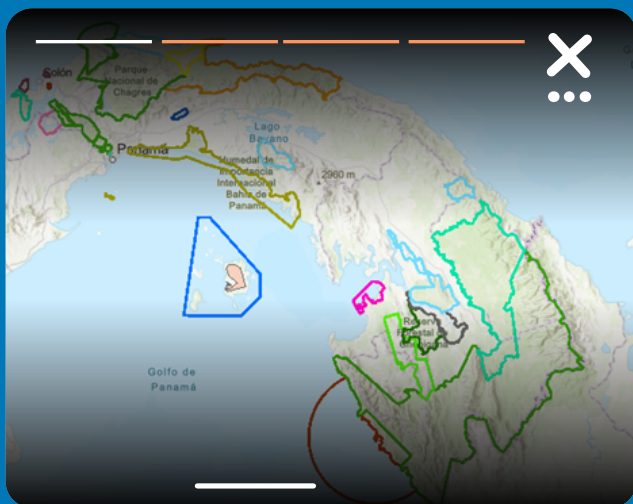
A la fecha, 442.15 km (78.6 % del total instalado) se encuentran dentro de categorías oficiales de áreas protegidas, lo que evidencia una priorización estratégica hacia zonas de mayor sensibilidad ambiental y refuerza el compromiso de ENSA con la conservación de la biodiversidad y la sostenibilidad de sus operaciones.

| Área Protegida                             | Kilómetros de cable protegido instalados |
|--|--|
| Área de Uso Múltiple                       | 25.67                                    |
| Área Recreativa                            | 1.08                                     |
| Área Silvestre                             | 0.45                                     |
| Bosque Protector                           | 75.21                                    |
| Humedal de Importancia Internacional       | 0.46                                     |
| Monumento Natural                          | 0.31                                     |
| Paisaje Protegido                          | 6.96                                     |
| Parque Nacional                            | 206.77                                   |
| Refugio de Vida Silvestre                  | 3.71                                     |
| Reserva Forestal                           | 3.32                                     |
| Reserva Hidrológica                        | 118.22                                   |
| Reserva Hidrológica Filo del Tallo-Canglón | 13.05                                    |
| Reserva Hidrológica Santa Isabel           | 105.17                                   |
| <b>Total general</b>                       | <b>442.15</b>                            |

### Evaluación de aspectos e impactos ambientales

Durante el año 2025 se ejecutó el seguimiento ambiental de seis (6) estudios de impacto ambiental aprobados en 2024 y de dos (2) aprobados en 2023, como parte del proceso de evaluación y control de los posibles aspectos e impactos ambientales asociados a nuevos proyectos en distintas áreas dentro de la zona de concesión, incluyendo Parques Nacionales Protegidos.

Para ello, se realizaron inspecciones en campo y se elaboraron ocho (8) informes de seguimiento ambiental.





### Cosecha de Agua

Una de las medidas adoptadas históricamente para la conservación del recurso hídrico es la implementación de la cosecha de agua, orientada a disminuir el consumo en la Sede Administrativa de Cerro Viento; sin embargo, desde 2024 no ha sido posible realizar la cuantificación mediante el sistema de captación, debido a que éste debió desmontarse como parte de los trabajos de modernización y construcción de la nueva sede, finalizados en 2025.

El proyecto de cosecha de agua se reactivará en 2026.



### Cultura ambiental y gestión de residuos

Como resultado de las acciones desarrolladas en materia de gestión de residuos durante 2025, se logró el aprovechamiento de **1,526.42 toneladas de residuos reciclables y material vegetal**. Esta cifra representa un incremento absoluto de 229 toneladas en comparación con 2024, lo que equivale a un aumento porcentual del 18%, evidenciando una mejora significativa en los procesos de gestión y valorización de residuos dentro de la organización.






# REMANUFACTURA DE MEDIDORES

## Economía circular que genera valor y resultados sostenibles

Como parte de la estrategia corporativa de sostenibilidad y economía circular, durante el año 2025 la empresa puso en marcha un proyecto piloto orientado a evaluar alternativas para la recuperación, remanufactura y aprovechamiento de activos.

 Contribuir a los Ojetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), particularmente aquellos vinculados a la producción y consumo responsables.

**12** PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



**13** ACCIÓN POR EL CLIMA



## RESULTADOS DEL PILOTO


En la primera fase, el proyecto se enfocó en la gestión de medidores, considerando una muestra total de **9,566** equipos atendidos hasta diciembre de 2025.

MUESTRA TOTAL ATENDIDA

**9,566** medidores



A partir de los procesos de evaluación técnica y remanufactura definidos, se alcanzó un nivel de recuperación del **54%**, lo que permitió analizar el potencial del modelo y su viabilidad desde una perspectiva ambiental, operativa y de gestión de activos.

 Todos los equipos recuperados cumplen con los estándares técnicos, normativos y de calidad establecidos para su operación, garantizando la confiabilidad del servicio y la continuidad de los niveles de desempeño requeridos.

### BENEFICIOS AMBIENTALES GENERADOS



**REDUCCIÓN DE RESIDUOS ELECTRÓNICOS**

Disminuir la generación de residuos electrónicos al extender el ciclo de vida de los equipos.



**DISMINUCIÓN EN LA DEMANDA DE MATERIAS PRIMAS**

Reducir la necesidad de materias primas utilizadas en la fabricación de nuevos equipos.



**FORTALECIMIENTO DE UNA GESTIÓN MÁS EFICIENTE Y CIRCULAR**

Impulsar una gestión más eficiente y circular del ciclo de vida de los activos.

### EL PROCESO DE REMANUFACTURA





Los resultados obtenidos en esta etapa inicial evidencian una oportunidad para seguir consolidando iniciativas de economía circular dentro de la organización, integrando criterios de sostenibilidad en la toma de decisiones operativas y en la gestión responsable de los activos.

**Este proyecto representa un avance significativo al sentar las bases para una operación con menor generación de residuos, mejor aprovechamiento de materiales y mayor valor ambiental, alineada con los compromisos de la empresa en materia ESG y con una visión de largo plazo orientada a la creación de valor sostenible para sus grupos de interés.**



MENOR GENERACIÓN DE RESIDUOS



MEJOR APROVECHAMIENTO DE MATERIALES



MAYOR VALOR AMBIENTAL



CREACIÓN DE VALOR SOSTENIBLE PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



# XIII. Cambio Climático

## Medir la Huella para no dejar la equivocada

### Alumbrado LED

Durante el 2025 ENSA dio un paso importante para iluminar la provincia de Colón, culminando la instalación de luminarias con tecnología LED y alcanzando una cobertura total con esta tecnología en todo su territorio. Iniciativas emblemáticas como la modernización del Paseo Marino, las mejoras en Portobelo y Escobal, así como el acompañamiento al peregrinaje del Cristo Negro de Portobelo, permitieron llevar iluminación, mayor seguridad y bienestar a miles de familias.



El programa de modernización del alumbrado público alcanzó un total acumulado de 137,000 luminarias instaladas, lo que equivale a un 66% de cobertura con tecnología LED. Solo en 2025 se incorporaron 32,214 nuevas luminarias. Este avance ha generado una reducción estimada de 750 toneladas de CO2, aportando de manera directa al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible N.º 7: Energía asequible y no contaminante, impulsado por las Naciones Unidas.

## Estaciones públicas de carga de vehículos eléctricos

La Estrategia Nacional de Movilidad Eléctrica de Panamá establece la metodología para avanzar hacia la movilidad eléctrica como parte de las acciones orientadas a la mitigación del cambio climático y al fomento de la movilidad sostenible. En este contexto, ENSA busca posicionarse como un actor facilitador de la movilidad eléctrica en el país, mediante la instalación de estaciones públicas de recarga para vehículos eléctricos.

Durante 2025 se contó con cinco estaciones de carga, equipadas con ocho cargadores de 19 kW, 60 kW y 120 kW de capacidad. Estas infraestructuras atendieron a aproximadamente 463 usuarios registrados y permitieron realizar alrededor de 5,369 recargas en 2025.

Es importante destacar que toda la energía suministrada a través de estas estaciones fue entregada de manera completamente gratuita, constituyendo un aporte significativo de ENSA para impulsar y dinamizar la adopción de la movilidad eléctrica en Panamá.



## Estrategia integral para la gestión empresarial del cambio climático

Plan integral de gestión del cambio climático Grupo EPM 2018-2030 Lograr negocios resilientes y carbono eficientes al integrar la variable climática en los análisis y toma de decisiones, minimizar la vulnerabilidad ante los riesgos climáticos y desarrollar operaciones bajas en emisiones de GEI en cada una de las regiones donde el Grupo EPM ofrece servicios. Consta de tres lineamientos:

- **Gestión de emisiones de GEI:** cuantificar, controlar y reducir, hasta donde sea técnica y económicamente viable, las emisiones de GEI en todas las operaciones y negocios del Grupo EPM.
- **Gestión resiliente:** evaluar de manera permanente los riesgos climáticos e incorporar las medidas necesarias para prevenir y controlar el impacto de los eventos climáticos en el Grupo EPM.
- **Gestión del agua y la biodiversidad:** contribuir a la conservación del recurso hídrico y la biodiversidad, mediante la gestión integral de los ecosistemas y de sus riesgos asociados al cambio y la variabilidad climática.

## Detalle de inventario de emisiones de GEI de alcances 1 y 2 (tCO2e) de ENSA

| Empresa          | 2020             | 2021             | 2022             | 2023             | 2024             |
|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| <b>ENSA</b>      | <b>173,664</b>   | <b>74,865</b>    | <b>27,593</b>    | <b>28,477</b>    | <b>28,477</b>    |
| <b>Grupo EPM</b> | <b>2,846,934</b> | <b>2,740,353</b> | <b>2,241,376</b> | <b>1,839,486</b> | <b>2,013,910</b> |

La Estrategia Climática de ENSA tiene como objetivo posicionar a la empresa como una entidad resiliente y eficiente en carbono, mejorando así su sostenibilidad y competitividad, al tiempo que se minimiza la vulnerabilidad frente a los riesgos climáticos y se desarrollan operaciones de bajas emisiones.

### Avances 2025:



**Movilidad eléctrica – Flota ENSA:** Actualmente, la flota corporativa cuenta con 31 vehículos eléctricos y 6 montacargas eléctricos en operación, resultado de un proceso de incorporación progresiva iniciado en años anteriores, lo que contribuye al desarrollo de la movilidad eléctrica en Panamá.

Esta transición estructural en la gestión de activos impacta directamente en la reducción de emisiones derivadas del consumo de combustibles fósiles. La operación de la flota eléctrica permite disminuir aproximadamente **133 toneladas de CO<sub>2</sub> al año**, generando beneficios ambientales significativos y fortaleciendo la estrategia de descarbonización de la empresa.



**Se implementó un sistema integral de recolección y segregación de residuos sólidos** en todas las sedes administrativas y operativas.

Asimismo, se establecieron alianzas con Fundación recicladoras y empresas locales para la disposición responsable de materiales eléctricos (como medidores, luminarias, aceites y cables), así como para el aprovechamiento de biomasa vegetal resultante de las labores de mantenimiento de la red eléctrica.



**Gestión y eliminación de equipos con PCB:** ENSA mantiene el compromiso de gestionar de forma ambientalmente segura las sustancias peligrosas presentes en sus activos eléctricos, en cumplimiento de la normativa nacional y del Convenio de Estocolmo sobre Contaminantes Orgánicos Persistentes, relativo a la eliminación progresiva de Bifenilos Policlorados (PCB).

Como resultado de esta gestión, se realizó la disposición final ambientalmente segura de:

- > **120** transformadores (96 en Panamá y 24 en Colón)
- > **36.6** toneladas totales de equipos contaminados (transformadores + PCB)
- > **10,629 kg** de PCB, equivalentes a 53 barriles gestionados bajo protocolos especializados.

Esta acción representa un avance significativo en la reducción de pasivos ambientales históricos y en la mitigación de riesgos asociados a sustancias peligrosas, evitando impactos potenciales al suelo, agua y salud humana.

**Para la ejecución de este proceso, ENSA realizó una inversión superior a USD 300,000.**

### Índice de Gestión Ambiental (IGAE)



ENSA obtuvo un nivel de **cumplimiento del 100%**, clasificado como **"Aceptable"**, en el Índice de Gestión Ambiental de Grupo EPM, reflejando la capacidad de la organización para gestionar sus aspectos materiales mediante una estructura que integra criterios ambientales tanto en la planificación estratégica como en la operación diaria.

Cumplimiento IGAE 2025

**100%**

**Aceptable**

Este resultado refleja el esfuerzo que se viene realizando en los distintos temas materiales principalmente Agua y Biodiversidad, Cambio Climático y Energía renovables.

El plan de negocio incorpora los requisitos técnicos-operativos y las expectativas del entorno, priorizando acciones orientadas a gestionar impactos significativos y asegurar el cumplimiento de la legislación aplicable, en línea con los principios establecidos por GRI para la gestión responsable.

Dada la configuración geográfica de su área de operación, la construcción de relaciones sólidas y el seguimiento de compromisos con las comunidades y otros grupos de interés constituyen factores clave para la sostenibilidad de la compañía.



# XIV. Energías Renovables

**Energía que se genera,** emisiones que se reducen.

De la red eléctrica a la red limpia

ENSA impulsa el desarrollo de soluciones alineadas con las megatendencias de descarbonización, descentralización, democratización y digitalización del sector energético. En este contexto, la compañía integra progresivamente energías renovables en sus operaciones diarias con el objetivo de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y fortalecer la sostenibilidad del sistema eléctrico. Asimismo, ENSA facilita la interconexión de fuentes de energía renovable de sus clientes, promoviendo una transición energética más limpia, eficiente e inclusiva.



## Generación Fotovoltaica – Autoconsumo ENSA

Durante el año 2025, ENSA alcanzó una generación total de **408.8 MWh** mediante sistemas fotovoltaicos destinados al autoconsumo en las instalaciones de Arco Iris, Santa María, SE 24 de diciembre, Calle 2, Monte Oscuro y SE Tocumen.

Esta generación renovable permitió una reducción estimada de **80.5 toneladas de CO<sub>2</sub>**, calculada conforme a la metodología del Factor de Emisión para Huella de Carbono e Inventarios de Gases de Efecto Invernadero (GEI) aplicable al sistema eléctrico nacional. Esta iniciativa contribuye directamente a la disminución de emisiones indirectas (Alcance 2) asociadas al consumo de energía eléctrica.

Adicionalmente, en 2025 se instala un nuevo sistema fotovoltaico en la Sede Administrativa ubicada en Cerro Viento, compuesto por más de **442** paneles solares, con una capacidad instalada estimada de **274.04 kWp**.



Generación total 2025  
**408.8 MWh**



Reducción estimada de  
**80.5 toneladas de CO<sub>2</sub>**



Nueva instalación en Sede Administrativa Cerro Viento  
**274.04 kWp**



## Generación Fotovoltaica – Autoconsumo clientes ENSA

El año cerró con **3,031** clientes totales con generación fotovoltaica en la concesión de ENSA lo que representa un **50%** más respecto a 2024; y un total de capacidad de generación fotovoltaica en clientes de **91674.4 kW**.



Clientes con generación fotovoltaica en la concesión

**3,031**

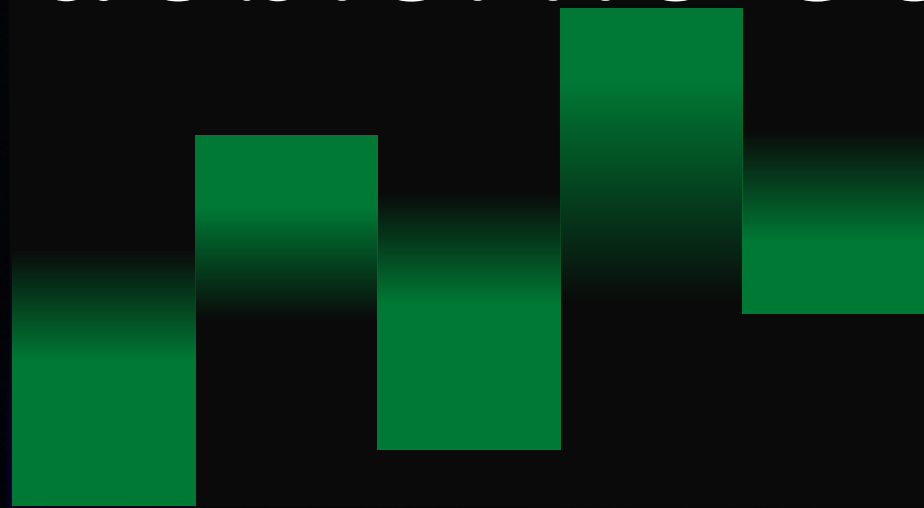
**+50% vs. 2024**



Capacidad total instalada en clientes

**91,674.4 kW**

# XV. Gobierno Corporativo



Transparencia en la cúpula,  
confianza en toda la organización

Decisiones que rinden cuentas.  
Gestión que genera valor.

El Gobierno Corporativo de ENSA contiene prácticas, principios y actuaciones que rigieron la gestión en el 2025. Su contenido se fundamenta en el marco legal y regulatorio establecido por la Ley 6 de 1997, que regula la prestación del servicio público de electricidad en Panamá, su Pacto Social, su Acuerdo de Gobierno, Reglamento de Junta Directiva y lineamientos adoptados también como empresa filial del Grupo EPM, que han contribuido y fortalecido la operación y prácticas corporativas.



## Junta Directiva

La Junta Directiva de ENSA actuó con lealtad, **transparencia, buena fe y diligencia**, participando activamente en la dirección estratégica de la organización.

**9** reuniones en 2025



5 miembros  
2 elegidos por el Estado Panameño  
3 elegidos por el dueño de las acciones que no sean propiedad del estado



Dirección estratégica activa



Actuación basada en principios de buen gobierno

**100%**

Cumplimiento del plan de fortalecimiento construido con la Junta

Cumplimiento de la Agenda Típica Anual determinada para ENSA



Seguimiento a sistemas de auditoría, control y supervisión para mitigar riesgos operativos, financieros y regulatorios, alineado a los estándares del Grupo EPM.



## Asamblea General de Accionistas

Marzo 2025

- Presentación del Informe de Gestión Anual
- Evaluación de desempeño del Gerente General
- Acuerdos suscritos entre partes relacionadas del Grupo EPM



## Relación con accionistas



Canales formales de comunicación y promoción de igualdad de trato.



Desarrollo dentro de los lineamientos legales que rigen la operación del sector eléctrico.



**Correos principales de comunicación:**  
atencionalaccionista@ensa.com.pa  
DLSoporteLegal@ensa.com.pa



## Actualización del Acuerdo de Gobierno

Mayo 2025

Define la estructura de grupo, pautas y condiciones generales para el relacionamiento con empresas relacionadas, en el marco del respeto a las obligaciones legales, estatutarias y compromisos con accionistas y grupos de interés.



## Cumplimiento Regulatorio y Legal



Cumplimiento de obligaciones ante la ASEP.



Gestión oportuna de informes, reclamos de clientes y atención en oficinas de atención (Ley 6 de 1997).



Ejecución de acciones correctivas y justificación de decisiones para preservar la continuidad del servicio y la adecuada atención al usuario.



Atención oportuna de instancias legales y registro de provisiones conforme a las normas contables vigentes.



## Gestión de riesgos

ENSA identifica, evalúa y gestiona de manera sistemática los riesgos que podrían afectar la continuidad del negocio y la creación de valor a largo plazo.



Ambientales



Sociales



Operativos



Regulatorios

Integra riesgos asociados al:



Cambio climático



Transición energética



Evolución regulatoria



## Seguimientos y actualizaciones en 2025

a riesgos empresariales y sus planes de acción. Análisis a instalaciones críticas, contratos, proyectos y procesos.

# XVI.

# Índices de contenidos GRI



## 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 2025 utilizando como referencia los Estándares GRI.



## GRI utilizado

- GRI 1: Fundamentos 2021
- GRI 2: Contenidos Generales 2021
- GRI 3: Temas Materiales 2021



## GRI 2: Contenidos Generales 2021

| Contenido | Descripción   | Página        | Contenido | Descripción  | Página     |
|-----------|---|---------------|-----------|--|------------|
| GRI 2-1   | Detalles organizacionales   | 3, 5 - 6      | GRI 2-21  | Ratio de compensación total anual                        | No procede |
| GRI 2-2   | Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad                  | No procede    | GRI 2-22  | Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible | 9          |
| GRI 2-3   | Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto                            | 5             | GRI 2-23  | Políticas y compromisos                                  | 48         |
| GRI 2-4   | Reexpresión de la información   | No procede    | GRI 2-24  | Incorporación de compromisos políticos                   | 48         |
| GRI 2-5   | Verificación externa  | No procede    | GRI 2-25  | Procesos para remediar los impactos negativos            | 48         |
| GRI 2-6   | Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio                            | 3, 5-8, 46-49 | GRI 2-26  | Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas      | 48         |
| GRI 2-7   | Empleados   | 5             | GRI 2-27  | Cumplimiento de leyes y reglamentos                      | 48         |
| GRI 2-8   | Trabajadores que no son empleados   | 5             | GRI 2-28  | Afiliación a asociaciones                                | 8          |
| GRI 2-9   | Estructura de gobernanza y composición  | 47            | GRI 2-29  | Enfoque para la participación de grupos de interés       | No procede |
| GRI 2-10  | Nominación y selección del máximo órgano de gobierno                                  | No procede    | GRI 2-30  | Acuerdos de negociación colectiva                        | No procede |
| GRI 2-11  | Presidente del máximo órgano de gobierno  | 47            |           |  |            |
| GRI 2-12  | Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos         | No procede    |           |  |            |
| GRI 2-13  | Delegación de responsabilidad de la gestión de impactos                               | 48            |           |  |            |
| GRI 2-14  | Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad | 3, 5-8        |           |  |            |
| GRI 2-15  | Conflictos de interés   | 48            |           |  |            |
| GRI 2-16  | Comunicación de inquietudes críticas  | 49            |           |  |            |
| GRI 2-17  | Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno                                  | 48            |           |  |            |
| GRI 2-18  | Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno                                | No procede    |           |  |            |
| GRI 2-19  | Políticas de remuneración   | 48            |           |  |            |
| GRI 2-20  | Proceso para determinar la remuneración   | No procede    |           |  |            |



## GRI 3: Temas Materiales

| Contenido | Descripción                                       | Página  |
|-----------|---|---------|
| GRI 3-1   | Procesos de determinación de los temas materiales | 11      |
| GRI 3-2   | Lista de temas materiales                         | 11      |
| GRI 3-3   | Acceso y Comprabilidad                            | 12 - 16 |
| GRI 3-3   | Calidad y seguridad de los productos y servicios  | 17 - 21 |
| GRI 3-3   | Bienestar laboral y adaptabilidad                 | 22 - 34 |
| GRI 3-3   | Derechos Humanos                                  | 35- 38  |
| GRI 3-3   | Tecnología e innovación                           | 39 - 45 |
| GRI 3-3   | Transparencia                                     | 46 - 51 |
| GRI 3-3   | Solidez financiera                                | 52 - 53 |
| GRI 3-3   | Agua y biodiversidad                              | 54 - 59 |
| GRI 3-3   | Cambio climático                                  | 60 - 62 |
| GRI 3-3   | Energías renovables                               | 63 - 64 |
| GRI 3-3   | Gobierno Corporativo                              | 65 - 66 |



# Sostenibilidad que se gestiona, impacto que se mide

En **ENSA** se avanza con responsabilidad, generando soluciones energéticas confiables y sostenibles que impulsan el desarrollo de Panamá y mejoran la calidad de vida de las personas.



Informe de Sostenibilidad 2025

**ENSA**  
Grupo•epm



[www.ensa.com.pa](http://www.ensa.com.pa)

Síguenos como

**ENSA Panamá**     