



INFORME de **SOSTENIBILIDAD** 2024



ENSO

Grupo•epm

Contenido

I	Mensaje del presidente ejecutivo	3
II	Sobre este informe	4
III	Nuestra empresa	5
IV	Nuestro modelo de sostenibilidad	10
V	Acceso y Comprabilidad	13
VI	Calidad y seguridad de los productos y servicios	16
VII	Bienestar laboral y adaptabilidad	20
VIII	Derechos Humanos	28
IX	Tecnología e innovación	29
X	Transparencia	32
XI	Solidez Financiera	39
XII	Agua y biodiversidad	40
XIII	Cambio Climático	45
XIV	Energías Renovables	47



XV Índices de contenidos GRI
48





I. Mensaje del presidente ejecutivo



**Santiago
Díaz**

Presidente Ejecutivo (e)

En ENSA, creemos firmemente que la sostenibilidad no es solo una estrategia, sino una forma de actuar en coherencia con nuestro propósito superior como parte del Grupo EPM: contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. En 2024, reafirmamos este compromiso a través de nuestra estrategia PiENSA Verde, que estructura, ejecuta y da seguimiento a planes y acciones sostenibles, alineadas con objetivos económicos, ambientales y sociales, orientadas siempre al bienestar de nuestros grupos de interés.

Durante este año, hemos fortalecido la educación a nuestros clientes como una herramienta clave para promover el uso eficiente, seguro y responsable de la energía eléctrica. Más de 1,500 clientes participaron en espacios de orientación y formación, incluyendo talleres y ferias que buscan empoderarlos con información clara, útil y accesible. Creemos que un cliente informado no solo es un usuario más consciente, sino también un aliado en la construcción de comunidades sostenibles.

En el ámbito interno, continuamos invirtiendo en el desarrollo de nuestros colaboradores a través de programas de formación corporativa, medición de madurez en diversidad e inclusión, y el otorgamiento de becas. Fomentamos una cultura basada en el respeto, la equidad y la mejora continua, alineada con nuestra identidad de servir con responsabilidad, transparencia y calidez.

Además, hemos fortalecido nuestros canales de comunicación y mediación con las comunidades. Reconocemos la importancia de escuchar, comprender y gestionar de forma proactiva los posibles conflictos que puedan surgir entre sus intereses y los de la Empresa. Nuestro enfoque es siempre construir puentes de confianza, colaboración y respeto mutuo.

En términos ambientales, los avances han sido significativos: la expansión del alumbrado LED, la incorporación de vehículos eléctricos, la instalación de cable protegido y la autogeneración fotovoltaica reflejan nuestro compromiso con la descarbonización y la eficiencia ener-

gética. Estos hitos no solo reducen nuestra huella de carbono, sino que aportan directamente a la resiliencia de nuestro sistema eléctrico.

Asimismo, hemos impulsado el voluntariado corporativo con actividades en beneficio de la comunidad, como jornadas de reforestación, limpieza de playas, mentorías y acciones técnicas, sumando más de 600 horas de dedicación por parte de nuestros equipos.

Nuestra estrategia está inspirada y guiada por nuestros clientes y usuarios, y busca aportar, mediante servicios públicos eficientes y de calidad, al desarrollo humano sostenible. Gracias al compromiso y la entrega de todos los que conformamos ENSA, seguimos iluminando vidas con sentido humano y visión de futuro.

Los invito a recorrer este informe, reflejo de una gestión que busca equilibrar el desarrollo económico, la equidad social y la protección del medio ambiente, con la firme convicción de que cada acción cuenta para construir un mejor mañana.



II. Sobre este informe

ENSA cada año se esfuerza por avanzar hacia un **futuro más sostenible y contribuir al bienestar de las comunidades en Panamá** alineados con nuestro propósito de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. El compromiso de aproximadamente 1,800 hombres y mujeres dedicados a iluminar sus territorios es fundamental para el desarrollo social y económico de la región. Estos esfuerzos no solo mejoran la calidad de vida de las familias, sino que también promueven un entorno más sostenible y armonioso.

El Informe

Anualmente publicamos nuestro informe de sostenibilidad, un documento con referencia a los **estándares de la metodología GRI**, mediante el cual hacemos **rendición de cuenta a nuestros grupos de interés, entre los cuales destacamos colaboradores, clientes, proveedores y comunidad en general, sobre nuestros avances y oportunidades de mejora** durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del año inmediatamente anterior, de manera transparente, para cada uno de los temas denominados "materiales" por su relevancia a uno o más de los grupos de interés mencionados.



Al compartir información clara y accesible sobre nuestras operaciones y resultados, no solo cumplimos con nuestra responsabilidad ética, sino que también fomentamos un ambiente de colaboración y responsabilidad.



La Visión

Nuestro Informe de Sostenibilidad 2024 refleja la visión integral que contempla el Direccionamiento Estratégico del Grupo EPM, el cual adaptamos y aplicamos al contexto del territorio en el que operamos, y bajo el cual la sostenibilidad está claramente evidenciada a través del propósito de Grupo: **Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor.**



El anterior Informe de Sostenibilidad publicado, abarcó la gestión comprendida de enero a diciembre de 2023 y está igualmente publicado en nuestro sitio web **www.ensa.com.pa** y socializado con diversos grupos de interés.

Ante consultas y/o comentarios del **Informe de Sostenibilidad ENSA 2024**, la Coordinación de Planeación Estratégica y Sostenibilidad estará atenta a responderlas en el correo **ocortes@ensa.com.pa**





III. Nuestra empresa

Somos una fuerza
laboral conformada por



769
colaboradores
directos y
1,023
colaboradores
indirectos
(contratistas)

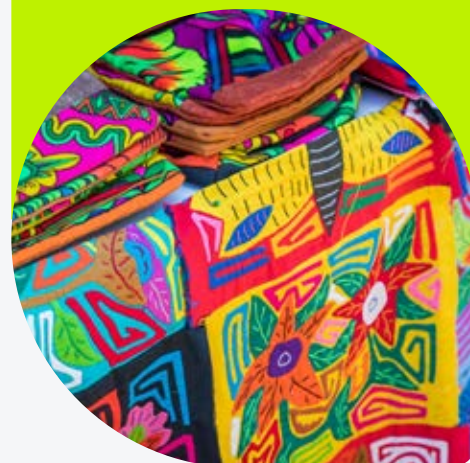


al 31 de
diciembre de
2024,
comprometida
con llevar
bienestar y un
servicio eficiente
y confiable a

562,102
mil clientes
en el
noreste de
la provincia
de Panamá,



las provincias de
Colón y Darién,
la Comarca Guna
Yala y las Islas
del Pacífico
panameño.



Estamos comprometidos con el desarrollo sostenible y la mejora de la calidad de vida de las personas a través de la distribución de energía eléctrica. La iluminación confiable y de calidad de los hogares de más de 2.1 millones de personas es un logro significativo que no solo proporciona comodidad, sino que también impacta positivamente en la educación, la salud y la economía local.

La innovación y la tecnología son claves para seguir avanzando en este camino, por lo que promovemos la implementación soluciones sostenibles como energías renovables, sistemas de eficiencia energética y promoción del consumo eficiente.



A partir de la importancia de involucrar a las comunidades en este proceso, en 2024,



1,500 clientes
se vieron
beneficiados



en talleres de educación sobre el uso eficiente de la energía y el cuidado del medio ambiente



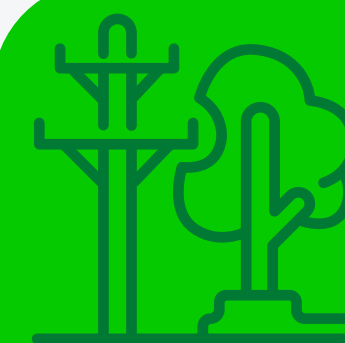
a través de programas como: Guardianes de la energía, ferias de atención y talleres de educación al cliente.



La mejora de la infraestructura energética, combinada con la participación de la comunidad, genera un impacto significativo en el desarrollo sostenible.



Al empoderar a las personas, se fomenta un sentido de pertenencia y responsabilidad



hacia el servicio prestado, el medio ambiente y los recursos locales.





Nuestro propósito

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

Este propósito está en coherencia con el enfoque de Arquitectura para un Mundo Mejor propuesto por Pacto Mundial de Naciones Unidas, que convoca liderazgos corporativos capaces de conciliar los objetivos de negocio con prioridades del desarrollo humano sostenible, reconociendo la interdependencia entre los grupos de interés y la sostenibilidad, la relevancia de las alianzas y las acciones colectivas, apoyados en los

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2030

y un marco de respeto a los principios universales en derechos humanos, medio ambiente, normas laborales, anticorrupción y Gobernanza.



Nuestros valores

Integramos los valores en una declaración que inicia reconociendo el servicio como la principal vocación de ENSA y de sus colaboradores.



Transparencia



Calidez



Responsabilidad

Nuestra estrategia

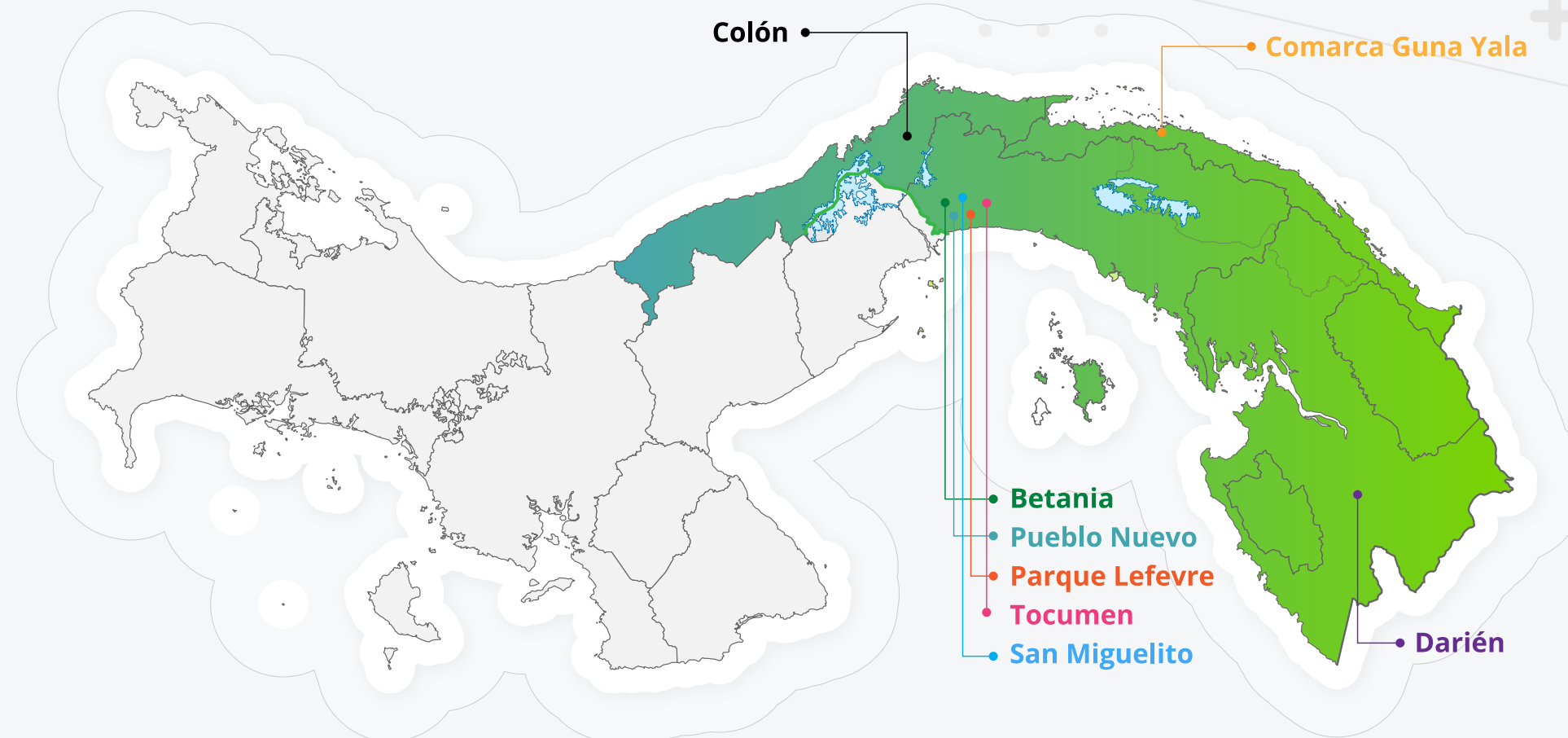
Con servicios públicos eficientes y de calidad para todos, inspirados y guiados por nuestros clientes y usuarios, promovemos el desarrollo humano sostenible.





Nuestra zona de concesión

Abarca cerca de la mitad de la ciudad de Panamá, partiendo del corregimiento de Betania, el distrito de San Miguelito, el corregimiento de Tocumen, y las provincias de Darién y Colón; la comarca Guna Yala y las Islas del Pacífico.



Alcance y cobertura

La concesión cubre

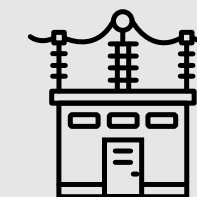
39%

del territorio de Panamá e incluye la parte oriental de Ciudad de Panamá, la Provincia de Colón, Provincia de Darién, San Blas y el Golfo de Panamá. **Llegando aproximadamente a 2.1 millones de usuarios (562,102 clientes)**



23 centros de Atención al Cliente (CAC)

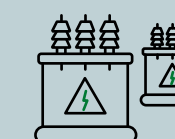
distribuidos en toda nuestra zona de concesión.



16 subestaciones con capacidad para distribuir **2,184 MVA**



a través de



36,952 transformadores.



Atendemos

el 42%

de clientes del servicio de energía eléctrica (consumo y demanda) en la República de Panamá. La concesión se recibió en 1998 con 173,000 clientes.

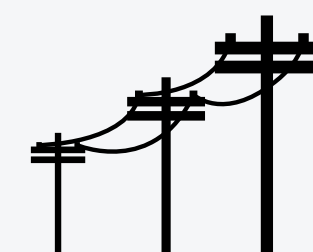


Contamos con un territorio de

29 mil km²



con **13,319.72km** de líneas de distribución.





Acceso y comprabilidad



562,102 clientes
(+10,931)



58% de los nuevos
clientes fueron prepago



personas beneficiadas con
proyectos de electrificación
rural (-446)



10,263 clientes
financiados (+196)



Trabajamos para llevar bienestar a nuestros clientes y aportar al desarrollo sostenible de Panamá



Derechos Humanos

Diagnóstico del grado de madurez DEI

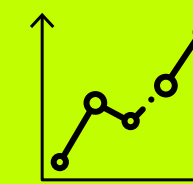


Solidez Financiera

181.7 Millones USD de
EBITDA (+25%)

74.0 Millones USD de
Utilidad Neta (+40%)

75.8 Millones USD de
Inversiones (+30%)



Calidad y seguridad de los productos y servicios



13.74 horas promedio de
interrupción del servicio
(+0.45)



7.37 cantidad promedio
de interrupción del
servicio (+0.38)



10.68% índice de pérdida
de energía (+0.42%)



0 muertes por
accidentes (-3)



0 horas de afectación
por ciberataques



Tecnología e innovación

659 mil transacciones en
canales digitales (+26%)

63% de los clientes reciben
factura digital (+8%)

22,675 horas de ejecución de
robots (+63%)

143,770 medidores AMI (+26%)



Agua y biodiversidad

467 kms totales de cable protegido (+25 km)

1 hectárea reforestada con 1,100 plantones (+1)

1,297 toneladas de residuos reciclables (+26%)



Cambio climático

31 vehículos eléctricos (+11)

44% avance global alumbrado led (+18%)

Primeras 5 estaciones de carga de vehículos
eléctricos (+5)

92% en el Índice de Gestión Ambiental IGAE (+1%)



Bienestar laboral y adaptabilidad



83.46% en
Great Place
To Work
(+2.3%)

- 663 personas con horario
flexible (+267)

- 53 horas promedio de
capacitación por colaborador
(+30)

- 11 accidentes de trabajo (+11)

Transparencia



126 licitaciones (+11%)

647 horas de voluntariado
corporativo (+432)



Energía Renovable

373 MWh de generación fotovoltaica
en sedes (-5%)

2,014 clientes totales con
generación fotovoltaica (+90%)

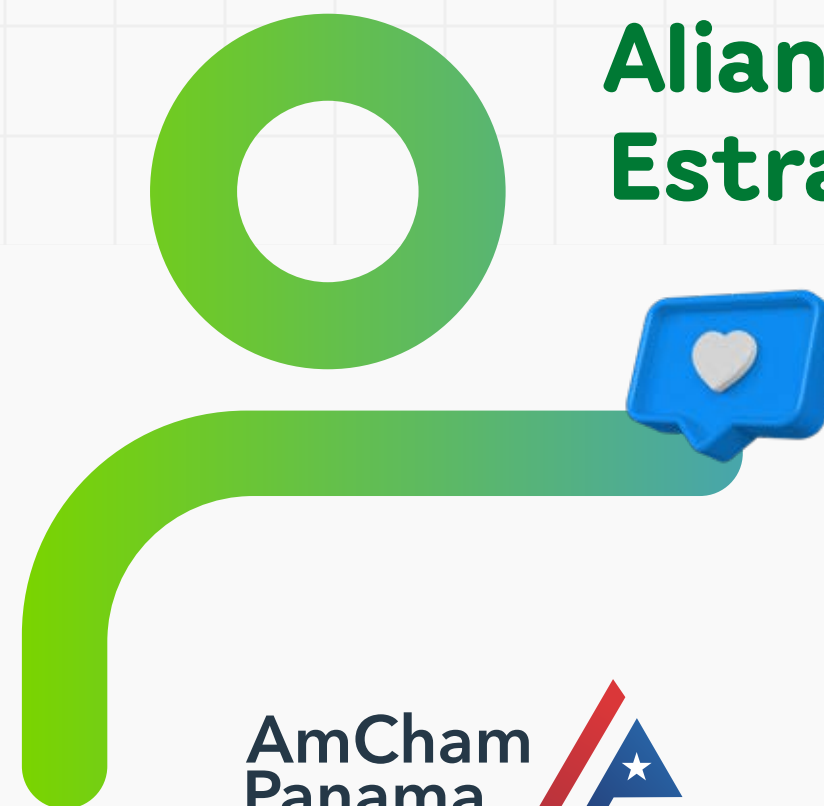
61,346 kW totales de generación
fotovoltaica en clientes (+49%)





Reconocimientos

- El Ministerio de Ambiente reconoció a ENSA por su participación en el Programa Reduce Tu Huella Corporativo, el cual es otorgado a aquellas organizaciones comprometidas con los requisitos de cuantificación y reporte del **inventario de emisiones de Gases de Efecto Invernadero**.
- En el 2024 ENSA logra certificarse como un excelente lugar para trabajar a través de la metodología **Great Place to Work**.
- ENSA ocupó la posición número 8 en el **Employers For Youth General Panamá 2024**.
- ENSA fue finalista en Premio Nacional a la innovación empresarial **SENACYT-CCIAP** con el Proyecto de implementación del ADMS.
- ENSA ocupó el 2º y 3º lugar en la categoría descentralización del Premio CIER de Innovación, en la etapa regional (**CECACIER**); con los Proyectos: **Implementación del ADMS y Microrredes** para comunidades Emberá-Wounaan (Canaán, Sinaí y Maach Pobor).



Alianzas Estratégicas



En ENSA creemos firmemente en que para alcanzar los objetivos camino hacia el desarrollo y que todos los territorios se vean beneficiados; son necesarias las alianzas estratégicas, entre las cuales destacamos:



American Chamber of
Commerce Panama –
AmCham



Cámara de Comercio, Industrias
y Agricultura de Panamá



SUMARSE



United Nations
Global Compact

Pacto Global



Eco-creando



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



IV. Nuestro modelo de sostenibilidad

ENSA articula su **modelo de sostenibilidad** a través de:

Definición de los grupos de interés

Análisis de materialidad

Definición de indicadores claves de desempeño

Planes de ejecución

Seguimiento periódico de avances

Reporting (Informe de Sostenibilidad)

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

Grupo de interés

Mecanismo de relacionamiento

Área líder del relacionamiento

Cientes

E-Factura, Correo electrónico, Centro de atención al cliente, Redes sociales, Página web, Línea de atención al cliente, Prensa escrita, ENSA App

VP Comercial
VP Ingeniería

Comunidad

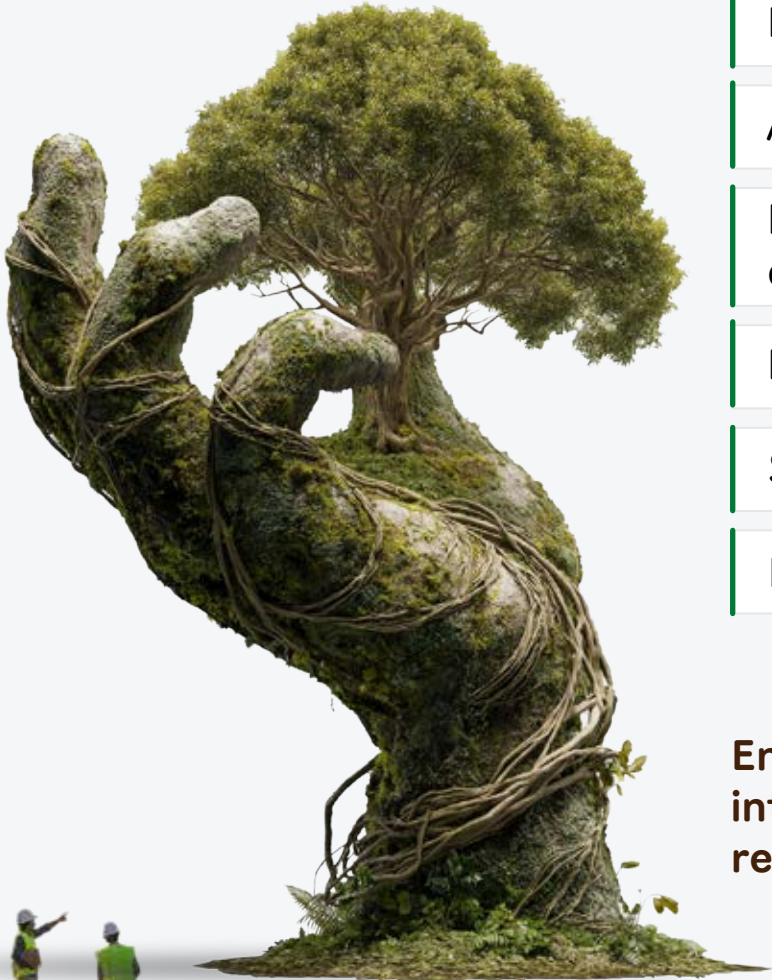
E-Factura, Correo electrónico, Centro de atención al cliente, Redes sociales, Página web, Línea de atención al cliente, Prensa, ENSA App, Ferias de atención al cliente, Reuniones informativas, Espacios puerta a puerta, Sesiones de capacitación

VP Comercial
VP Ingeniería

Grupo-epm

Juntas directivas
Reuniones periódicas
Correo electrónico

Presidente Ejecutivo
VP Soporte Legal
VP Planeación Estratégica





Grupo de interés	Mecanismo de relacionamiento	Área líder del relacionamiento
Gente ENSA	Correo electrónico Gente ENSA, Comunicación Organizacional, Instagram Gente ENSA, Intranet, Pantallas informativas, Reunión general “PRISMA”	VP Gestión Humana
Accionistas	Junta Directiva, Asamblea de accionistas, Correo electrónico	Presidente Ejecutivo VP Soporte Legal VP de Planeación Estratégica
Proveedores y Contratistas	Asamblea de contratistas, Correo electrónico, Página web	VP Suministros y Servicios
Inversionistas	Correo electrónico, Reuniones	VP Finanzas VP Planeación Estratégica
Regulador	Correo electrónico, Cartas/Notas Formales, Reuniones, Resoluciones	Presidente Ejecutivo VP Soporte Legal VP Planeación Estratégica-Regulación
Sindicato	Correo electrónico, Cartas/Notas Formales, Reuniones	VP Gestión Humana

Grupo de interés	Mecanismo de relacionamiento	Área líder del relacionamiento
Autoridades locales	Reuniones informativas, Notas/Cartas Formales, Correo electrónico, Sesiones de capacitación	VP Comercial Gerencia de Comunicación VP Ingeniería
Gobierno	Reuniones informativas, Notas/Cartas Formales, Correo electrónico, Sesiones de capacitación	VP Comercial VP Ingeniería Gerencia de Comunicación
Agentes del sector	Reuniones informativas, Notas/Cartas Formales, Correo electrónico, Sesiones de capacitación	VP Ingeniería Gerencia de Comunicación VP Planeación Estratégica, Regulación
Gremios	Reuniones informativas, Notas/Cartas Formales, Correo electrónico, Asambleas	VP Ingeniería Gerencia de Comunicación VP Planeación Estratégica
Entidades financieras	Reuniones, Correo electrónico	VP Finanzas
Medios de comunicación y líderes de opinión	Correo electrónico, Reuniones informativas, Página web, Redes sociales, Notas de prensa, Entrevistas	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.

Informe de Sostenibilidad 2024 | Modelo de Sostenibilidad



Tema material	Enfoque del tema material	ODS
Acceso y comprabilidad	Cobertura del servicio Generación de soluciones de servicios	
Calidad y seguridad de los productos y servicios	Características del servicio Atención clientes y usuarios	
Bienestar laboral y adaptabilidad	Adaptabilidad Crecimiento personal y profesional Claridad organizacional	
Tecnología e innovación	Formación y capacitación en nuevas tecnologías Adaptación a nuevas tecnologías	
Transparencia	Relacionamiento para la generación y mantenimiento de la confianza y la reputación Información procesos de contratación y selección de contratistas Información procesos de selección	
Solidez financiera	Competitividad y sostenibilidad de los negocios Gestión regulatoria de las tarifas	
Energías renovables	Oferta de soluciones limpias y confiables	
Derechos Humanos	Servicios públicos domiciliarios como vehículos para la realización de derechos Debida diligencia en DDHH	
Agua y biodiversidad	Corresponsabilidad en el cuidado del agua y la biodiversidad	
Cambio climático	Disminución de emisiones de GEI Infraestructura resiliente	





V. Acceso y Comprabilidad

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

Soluciones eficientes para favorecer el acceso al servicio

- Clientes Post pago
- Clientes Prepago

58% de los nuevos clientes vinculados en 2024 fueron prepago



En 2024 crecimos 11 mil nuevos clientes, alcanzando un hito importante vinculando el 58% de los nuevos clientes a energía prepago.

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



Impulsamos al cliente a tener mejor manejo de su gasto mediante la administración de su consumo.



Apuntamos al acceso del servicio porque llevamos energía a lugares de difícil acceso y/o asentamientos informales.



Estamos previniendo robos de energía que redundan en pérdidas económicas para la empresa.





Financiación de cuentas y acuerdos de pago

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

Se realizaron **10,263 acuerdos de pago**; programas de condonación de deuda que fue de ayuda para que los clientes pudiesen ponerse al día, y las campañas de pago orientadas a que el cliente pagara con los ingresos, adiciones de diciembre 2024.

En el 2024, **reinauguramos 3 centros de atención** (La Doña, Plaza Toledano, Los Andes) por modernización.



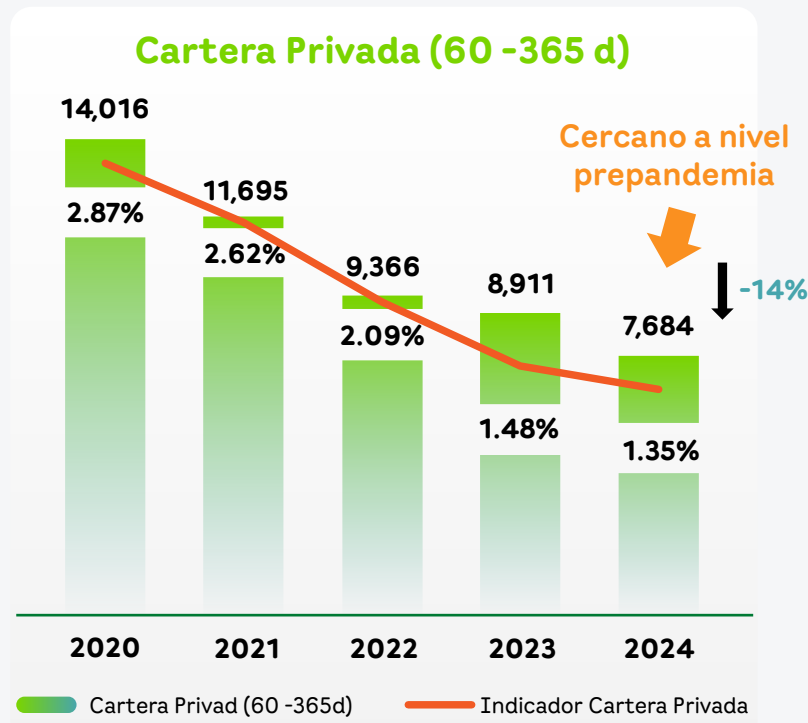
Los Andes



Plaza Toledano



La deuda de la cartera privada superó la meta al **cerrar 2024 en 1.35%** cercano a nivel prepandemia.



Iniciativas como cortes prioritarios, visitas a clientes, llamadas permitieron lograr la reducción del indicador

Disminución de la cartera en \$1,23M con respecto a diciembre de 2023

Gestión social en las comunidades

Abordajes sociales: En el 2024 atendimos 39 corregimientos de nuestra área de concesión visitando aproximadamente 8,000 viviendas de las que atendimos 5,500 clientes para informarlos acerca de los proyectos de mantenimiento y aseguramiento de la red eléctrica en área de recuperación de energía.

Logrando un 88% de aceptación en la percepción de proyectos al visitar a las comunidades y 27 quejas producto de intervención en comunidades.

Educación al Cliente y relacionamiento: como parte del plan de educación al cliente capacitamos 125 líderes comunitarios de ocho juntas comunales en temas de mercado eléctrico, tarifa y canales de atención, de igual forma llegamos a 4 comunidades: Buena Vista, Alcalde Diaz, Escobal, Rufina Alfaro, impactando a más de 500 clientes servicios de atención al cliente sin salir de su comunidad, espacios de educación para niños, servicios varios con las ferias ENSA en tu comunidad.





Guardianes de la energía: se trabajó con 6 escuelas, con más de 30 horas de capacitación, impactando a más de 295 estudiantes. Este programa capacita a niños de entre 10 y 12 años para convertirlos en líderes en sus escuelas, comunidades y familias, y así impulsen prácticas de uso eficiente de la energía eléctrica, incluida la seguridad en las instalaciones eléctricas residenciales, para evitar accidentes eléctricos. Los Guardianes de la Energía son estudiantes de escuelas de distintos colegios públicos de las provincias de Panamá y Colón.

Guardianes del Fútbol: En alianza con Fútbol con Corazón impactamos cuatro comunidades apoyando a 550 niños por medio del deporte con el objetivo de generar entornos de protección y recreación para niños, niñas, adolescentes y jóvenes en los corregimientos de Cristóbal Este, Barrio Sur y Cativá en la provincia de Colón, a través de



la formación de 12 entrenadores en la metodología de FCC y el acompañamiento en su implementación.

Líderes con Propósito: es un proyecto que iniciamos en 2024 con el objetivo de fortalecer la participación ciudadana en las comunidades dentro del área de concesión de ENSA, a través de la promoción del fortalecimiento del liderazgo local, promoción de la gestión social y la capacitación en Derechos Humanos.



Este año atendimos 48 mujeres de las comunidades de Las Cumbres en Panamá y Nuevo San Juan en Colón.

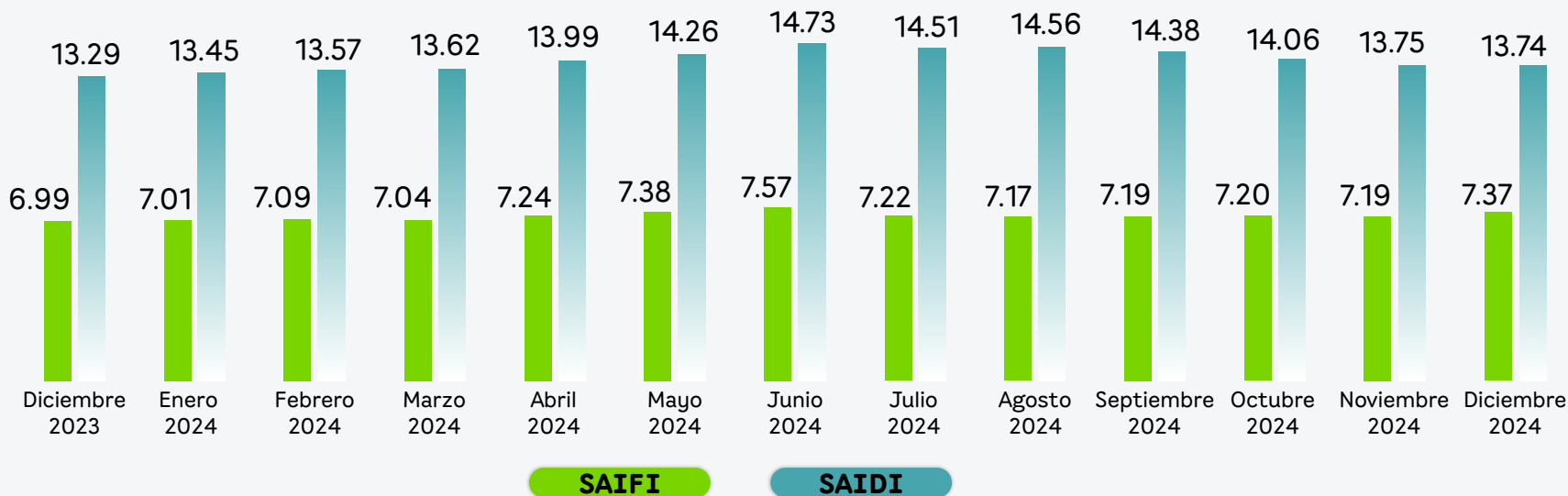




VI. Calidad y seguridad de los productos y servicios

Trabajamos para asegurar la calidad de nuestra energía

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



Globalmente en el 2024, al cierre de año, se obtuvo un SAIFI de 7.37 y un SAIDI de 13.74, presentando una leve desmejora vs 2023, pero se observa que a partir del 2º semestre de 2024 se contuvo y modificó la tendencia, con lo cual estamos comprometidos a seguir mejorando en 2025.

Pese al leve incremento de los indicadores globales respecto al 2023, ENSA mantiene un cumplimiento regulatorio significativo (zonas con mayor cantidad de clientes) e incluso avanzando al lograr el nivel regulatorio para la zona Rural Concentrada, como se muestra a continuación:



Área	CANTIDAD DE CLIENTES	SAIFI	LÍMITE SAIFI	SAIDI	LÍMITE SAIDI
Urbana	357,236	7.32	10	9.06	15
Suburbana	134,255	10.32	12	10.83	26.3
Rural concentrada	48,435	18.43	14	31.70	36.7
Rural Dispersa	10,495	25.83	16	65.98	43.8
Rural Muy Dispersa	11,682	42.06	36	125.86	100



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.





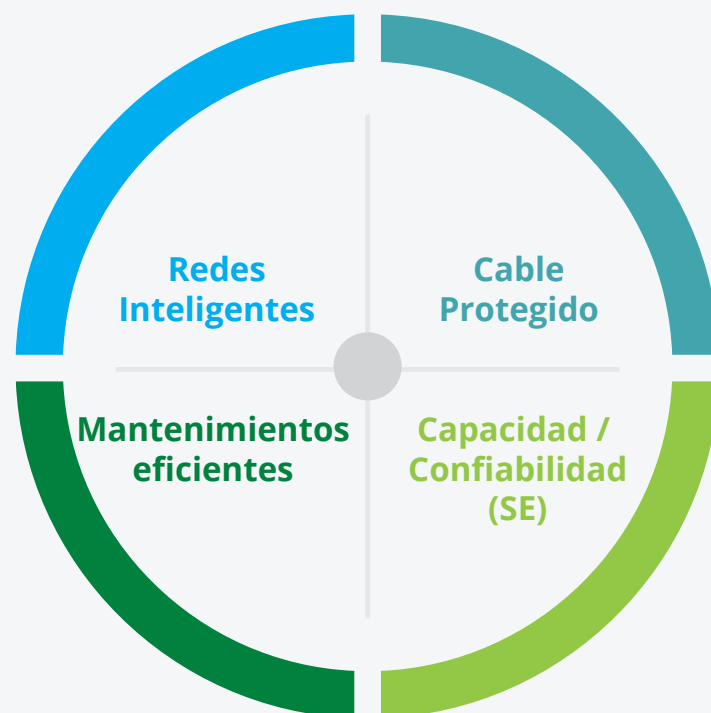
En ENSA ejecutamos un plan de mantenimiento e inversiones en nuestras redes para conservar y mejorar el comportamiento de los indicadores de confiabilidad.

2024

+78 equipos **2.8x**
vs 2023
2.14 MM USD
+77,000 Clientes
beneficiados
Cobertura actual:
• 100% de subestaciones
• 42.6% inst. de calle

2024

+200k Clientes
beneficiados
Analista de datos
Nuevas Herramientas (drones,
Eq. de diagnóstico)
+89k Clientes
beneficiados



2024

+25 km
2.1 MM USD
+7,000 Clientes
beneficiados
Cobertura actual:
• 466 km
• 10.4%
• 32 MM USD

2024

En proceso
**Reemplazo TX HE-1, TXB
BLM, Nuevos EMB Chilibre,
Nva. SE Panamá Norte
(kickoff)**
+87,000 Clientes
beneficiados

Índice de **pérdidas de energía**



Subió de 10.26% en 2023 a 10.68% en 2024 lo que representa una desmejora que tenemos planificado revertir en 2025.

Cabe destacar los siguientes logros del plan operativo:

- 44.4 GWh recuperados (97% de cumplimiento)
- 227 transformadores de proyectos intervenidos con medición concentrada y cable blindado (88% de cumplimiento)
- **100 transformadores de mini-proyectos intervenidos** con medición concentrada y cable blindado (200% de cumplimiento)
- 219 clientes de comunidades formalizadas (12% de cumplimiento)
- **11,392 clientes prepagos ANSI captados dispersos (188% de cumplimiento)**
- 2,403 clientes prepago en concentradores captados dispersos (134% de cumplimiento)





Experiencia del Cliente

Transformar, mejorar y adaptar la experiencia del cliente evoluciona con la implementación del indicador **Net Promoter Score (NPS)** que en **2024 alcanza +4.5** y se convierte en línea base para la mejora continua.

Hitos destacados del plan de mejora de la experiencia del cliente 2024



Visibilidad al cliente sobre la trazabilidad y el seguimiento de cada uno de sus reclamos ingresados.



Implementación de **kit de bienvenida** a nuevos clientes postpago y prepago, por correo electrónico.



Envío del comprobante de lectura por correo electrónico.



+500 horas de formación en habilidades blandas y duras a los ejecutivos en sucursales, "contact center" y al equipo técnico



Facilitar y agilizar el trámite para el proceso de planos fotovoltaicos





Para brindar un servicio excepcional presencial a los clientes, ENSA cuenta con 23 centros de atención en la zona de concesión.

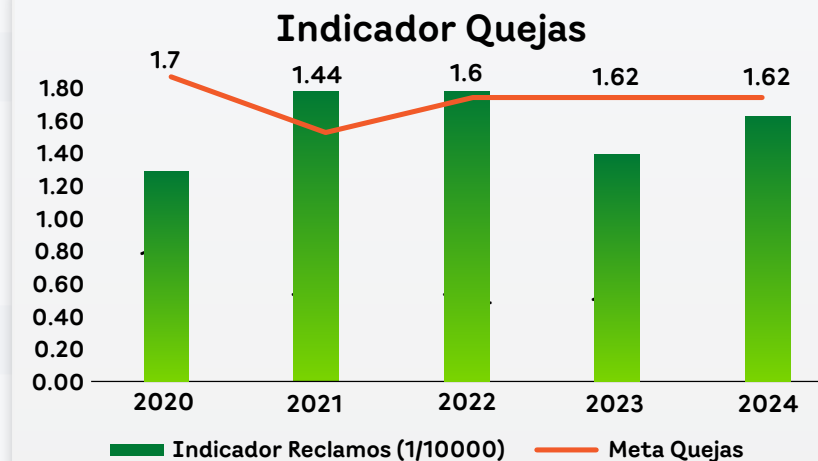
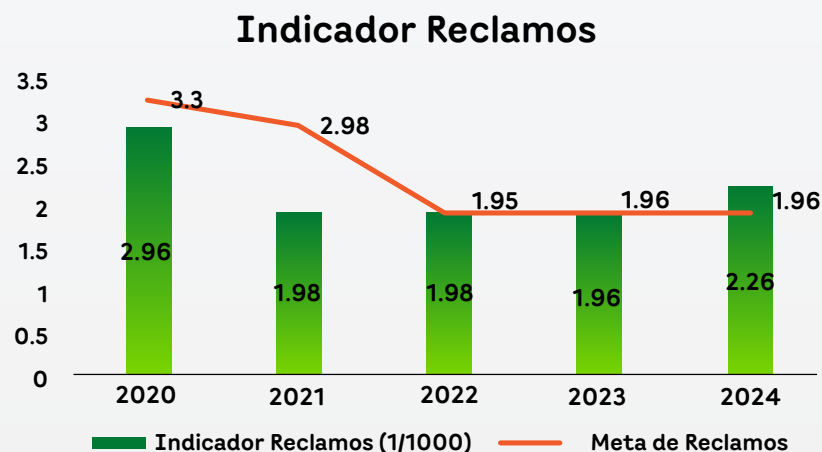
Paralelamente, se ha fortalecido la atención no presencial por canales digitales y de telefonía.

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

Para mantener esta tendencia para el cierre de año 2024, se ejecutaron seguimientos en los controles y medidas de mitigación para los reclamos por niveles de tensión y poda que son lo que afectan principalmente estos indicadores; se logró por segundo año consecutivo mantener por debajo del 1.62 quejas por cada 10,000 clientes, que es la meta establecida. El indicador de reclamos en el 2024 presentó una



leve desmejora con respecto a la meta que es mantenerse por debajo del 1.96 por cada 10,000 clientes, tema del cual se identificó la principal causa y se desarrolló el respectivo plan de divulgación para mejor comprensión de la factura.



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



427 descargas del APP (+34% vs 2023)



659 mil transacciones en canales digitales (+26% vs 2023)



94% de nivel de servicio presencial (-2% vs 2023 y +14% vs Regulatorio)



82% de nivel de servicio telefónico (+3% vs 2023 y +2% vs Regulatorio)

Seguridad en la prestación del servicio

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

Accidentes en la prestación del servicio

ENSA	2022	2023	2024
 Accidentes a: personas quemadas por accidentes eléctricos	10	10	4
 Accidentes b: muertes por accidentes	1	3	0
 Personas accidentadas por otros conceptos	1	1	11





Formación y desarrollo

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



29 programas de formación vs
77 programas en 2023



51.7 horas promedio por colaborador vs
22.8 horas en 2023



Para el año 2024 se otorgaron becas a
33 trabajadores (aporte de estudios)
para su desarrollo profesional.



39 promociones Internas: 1 VP, 4 Gerentes, 1
jefe, 3 Líderes, 30 Coordinaciones.

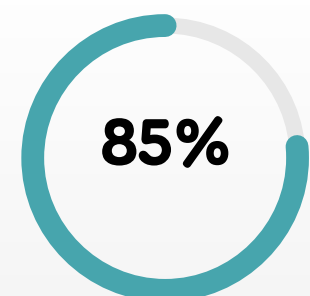


El aporte económico de la
empresa para los beneficios en el
año 2024 fue de B/. 2,001,849.

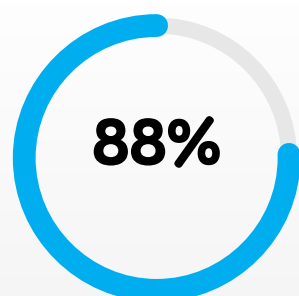
VII. Bienestar laboral y adaptabilidad

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

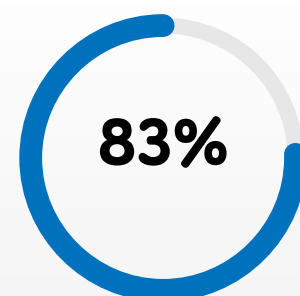
Nuestro compromiso también incluye la búsqueda de la mejora continua, por ello medimos el clima organizacional:



De participación en el
clima organizacional
vs 88% 2023

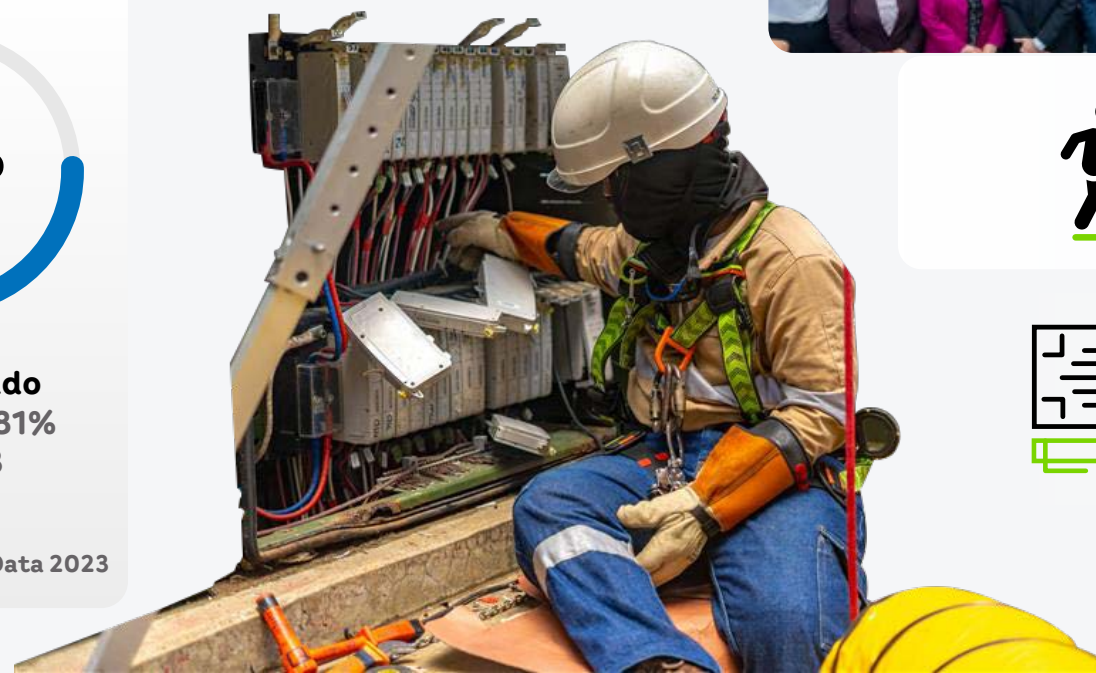


Considera que ENSA es
un excelente lugar
para trabajar vs 86%
en 2023



De resultado
general vs 81%
en 2023

● Data 2024 ● Data 2023



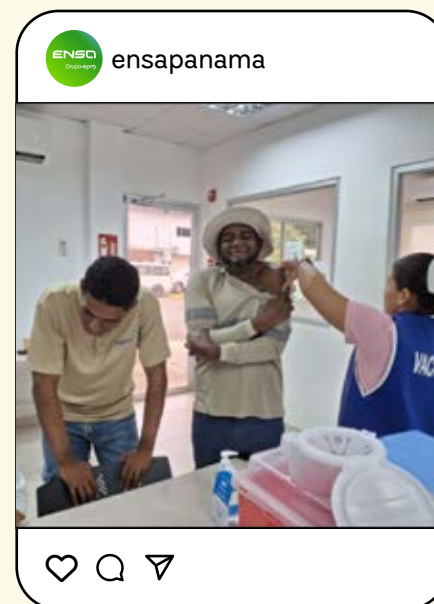


Actividades de bienestar laboral



Actividad del Día del Niño:

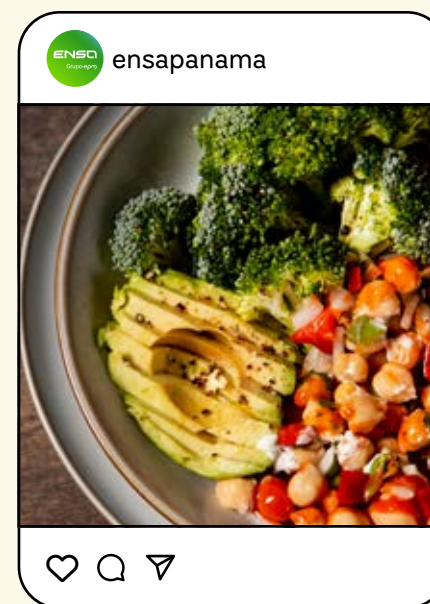
En conmemoración del Día del Niño en el mes de julio realizamos una actividad en la sala de juegos Crazy Park, cuyo objetivo fue celebrar este día especial brindando a los hijos de nuestros colaboradores, de 0 a 12 años, una experiencia divertida y significativa.



Jornada de Vacunación

2024: Como parte de nuestro compromiso con la salud y el bienestar de nuestros colaboradores, realizamos la campaña "Vacunación para ti y tu familia", 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, neumococo, entre otras, dirigidas tanto a nuestros colaboradores como a sus familiares directos.



Taller "Alimentación saludable para toda la familia":

Conscientes de que el bienestar empieza en casa, realizamos el taller "Alimentación Saludable para Toda la Familia", dirigido a los colaboradores y sus familiares (convocatoria abierta). El objetivo fue brindar herramientas prácticas y estrategias nutricionales que permitieran al núcleo familiar adoptar hábitos alimenticios más sanos y sostenibles.

Esta iniciativa buscó alinear lo aprendido por nuestros colaboradores en la empresa con las prácticas en el hogar, promoviendo la coherencia entre el entorno laboral y familiar.

De esta forma, reforzamos el compromiso con un estilo de vida saludable que beneficie no solo al trabajador, sino también a toda su familia. En total participaron 45 integrantes de las familias.



Taller de Crecimiento y Liderazgo para niños y adolescentes:

Como parte de nuestro compromiso con el bienestar integral de las familias de nuestros colaboradores, desarrollamos el Taller de Crecimiento y Liderazgo para Niños (6 a 12 años) y Adolescentes (13 a 17 años), una iniciativa que buscó potenciar habilidades personales y sociales desde edades tempranas.

Durante el taller, los participantes exploraron temas como autoestima, comunicación asertiva, trabajo en equipo, toma de decisiones, resolución de conflicto y liderazgo a través de dinámicas lúdicas y adaptadas a su grupo de edad. Impactamos a 110 hijos de colaboradores.





ensapanama



Tu Ruta Saludable: Durante los meses de enero y febrero se llevó a cabo “Tu Ruta Saludable” con el objetivo de brindar a nuestros 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 solo promovió el autocuidado y la detección temprana de posibles factores de riesgo, sino que también generó un impacto positivo en la concienciación sobre la importancia de la salud preventiva dentro de nuestra organización.

Además, los resultados obtenidos durante esta jornada sirvieron como margen de referencia para el diseño y la planificación estratégica de nuestras actividades e iniciativas de bienestar a lo largo del año, permitiéndonos enfocar esfuerzos en las necesidades reales y actuales de nuestros colaboradores. En total participaron 398 colaboradores.

ensapanama



Inclusión: Día Mundial de la Concienciación sobre el Autismo: en apoyo con el IPHE realizamos docencia a nuestros colaboradores sobre la importancia de la inclusión y abordamos temas sobre: derribando mitos sobre el autismo, estrategia de convivencia e inclusión, red de apoyo para padres y familia. En esta actividad invitamos a la red “Hablemos”, una red dedicada al apoyo y guía a padres de niños con esta condición en donde los colaboradores, padres de niños con autismo pudieron participar.

Adicional, brindamos a los padres de niños con alguna neurodiversidad a participar de la charla sobre “Certificación de discapacidad”, un espacio donde pudieron obtener información del SENADIS (Secretaría Nacional de Discapacidad) sobre los requisitos y beneficios al obtener esta certificación. El resultado fue beneficioso ya que 1 de nuestros colaboradores pudo completar el proceso con su dependiente.

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

ensapanama



Ligas Deportivas: Como parte de nuestra promoción del bienestar físico y la integración entre colaboradores, durante el año realizamos la Liga de Ping Pong (30 participantes) y la Liga de Fútbol (225 participantes), fomentando la participación, el trabajo en equipo y la sana competencia.

Estas actividades deportivas no solo fortalecieron los lazos entre áreas y mejoraron el clima laboral, sino que también contribuyeron al cuidado de la salud cardiovascular, la reducción del estrés y el desarrollo de hábitos saludables en nuestra comunidad organizacional.

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





Comité de Bienestar Laboral: Con el fin de impulsar una cultura organizacional centrada en el bienestar de las personas, se conformó el Comité de Bienestar Laboral, integrado por 7 colaboradores de distintas vicepresidencias, lo que garantiza una representación diversa y una mirada integral de las necesidades de los colaboradores.

Este comité tiene como principal función, proponer y acompañar en iniciativas que impacten positivamente en la salud física, mental y emocional de nuestros colaboradores, tomando como referencia los resultados obtenidos en la encuesta de clima laboral Great Place to Work.

Gracias a esta estructura participativa y estratégica, hemos logrado alinear nuestras acciones de bienestar con las expectativas reales de nuestros equipos, fortaleciendo así el sentido de pertenencia, la motivación y la sostenibilidad de nuestras prácticas organizacionales.



Charlas de Bienestar Integral: Como parte de nuestra estrategia de promoción del bienestar y la calidad de vida, desarrollamos durante todo el año una serie de charlas enfocadas en salud física, salud mental y nutrición, dirigidas a todos los colaboradores.

Estas sesiones informativas y educativas, lideradas por profesionales en medicina, psicología y nutrición, tienen como objetivo prevenir enfermedades, sensibilizar sobre factores de riesgo y fomentar una cultura de autocuidado y hábitos saludables en su vida diaria.

Una de las acciones realizadas fue "Departamentos Saludables" dirigido al personal técnico donde en un periodo de 4 talleres consecutivos, 1 vez por semana brindamos talleres enfocados en la salud integral, entre estos temas de psicología, nutrición, medicina general y actividad física. Logramos impactar a 125 colaboradores en esta primera etapa.



Salud Mental: En octubre, mes de la salud mental, realizamos la Semana de la Salud Mental, con actividades orientadas a promover el bienestar emocional y derribar estigmas sobre la atención psicológica.

Se ofreció un webinar sobre la importancia de ir al psicólogo, orientación psicológica gratuita en diversas sedes, pausas activas, clases de yoga, y una campaña interna llamada "Hablemos de salud mental", con mensajes diarios elaborados por nuestras psicólogas donde se compartían diversas herramientas de autocuidado.



Liderazgo: Realizamos el programa "Fortaleciendo mi Liderazgo", dirigido a mandos medios con el objetivo de potenciar sus competencias personales y de gestión. Se abordaron temas clave como empoderamiento y autoconciencia, influencia y negociación, gestión del cambio, transición de roles (de par a líder), liderazgo equitativo y humanitario, y clima laboral positivo.

Esta iniciativa impactó a 50 líderes de diversas sedes, fortaleciendo su capacidad de liderazgo con enfoque humano y estratégico, alineado a los valores de nuestra organización.

Otra iniciativa que desarrollamos en temas de liderazgo fue "La Magia del Liderazgo y del Trabajo en Equipo modelo Disney". Las actividades desarrolladas, se enfocaron en trabajo en equipo y colaboración, lo que fomenta habilidades de colaboración y comunicación efectiva entre los participantes. Esto logra que el proceso de aprendizaje sea más atractivo y divertido para todos, lo que aumenta su motivación para participar y fortalece la formación. Los temas que se reforzaron fue el tema del reconocimiento, de las instrucciones claras con calidez, entre otros. En esta capacitación fueron más de 70 líderes que participaron entre coordinadores, jefes y gerentes.





Prevención de drogas: Con el objetivo de concientizar y brindar herramientas de cuidado a la vida realizamos el Taller de Prevención de Drogas, dictado por una psicóloga especialista en el tema.

Durante la sesión se abordaron temas tales cómo no caer en la trampa del consumo, estrategias para decir no, dónde buscar ayuda profesional en caso de consumo esporádico o permanente, y las repercusiones del consumo de sustancias en la salud física y mental.

Esta iniciativa formó parte de nuestro compromiso con la prevención y el cuidado integral de nuestros colaboradores, fortaleciendo la toma de decisiones responsables. Logramos impactar más de 500 colaboradores en las diversas sedes.

Se realizaron talleres presenciales y virtuales.



Feria de Bienestar: Realizamos la Feria de Bienestar en nuestras sedes de Arco Iris y Cerro Viento.

Durante la feria, contamos con la participación de proveedores del área de salud, quienes ofrecieron servicios gratuitos como atención médica, masajes, densitometría ósea, evaluación nutricional, toma de presión arterial y consultas de medicina general. Además, se integraron proveedores de bienestar, finanzas y educación, brindando orientación y recursos en estas áreas clave.

Esta iniciativa permitió a los colaboradores acceder a servicios preventivos y formativos en su propio entorno laboral, reforzando nuestro compromiso con su salud y desarrollo integral.



Valores: Realizamos una gira por todas nuestras sedes, en los diferentes equipos, departamentos y pisos, donde los reforzamos y recordamos nuestros valores, cómo los practicamos en el día a día tanto en la relación entre compañeros, con los clientes, con las contratistas con el medio ambiente y en general con todo lo que implica en nuestro trabajo.

También realizamos reconocimientos a aquellos trabajadores que se caracterizan por resaltar y tener muy vivo y presentes en su día a día nuestros 3 principales valores que lo son la transparencia, la calidez y la responsabilidad. Ellos fueron reconocidos por sus compañeros mediante votaciones y dinámicas y se les entregó un pin como parte de ese reconocimiento.

Con esta iniciativa logramos avanzar al 100% de nuestros trabajadores ya que inclusive hicimos sesiones virtuales para aquellos que están en trabajando desde casa y que tienen flexibilidad laboral.

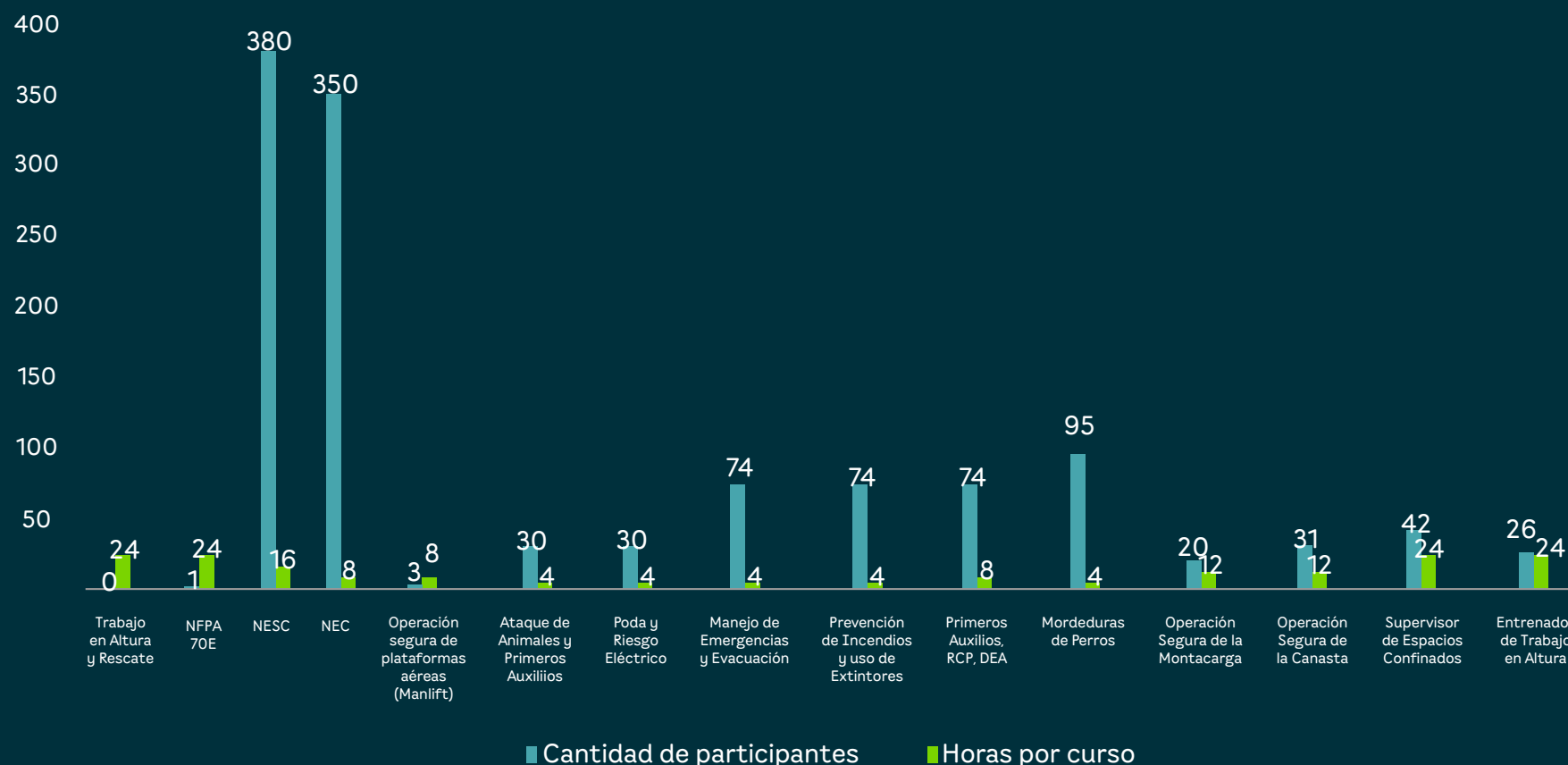




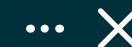
Seguridad y Salud en el Trabajo

En ENSA elaboramos estrategias para los colaboradores en temas como inspecciones en campo, mensajes de seguridad en los que se involucran los líderes las áreas operativas, ejecutamos los programas OPA y CONCIENSA, ambos, dirigidos a garantizar la correcta implementación de las medidas de seguridad y fomentar una cultura de prevención y autocuidado; sin embargo, en el 2024 se presentaron 11 accidentes vs 0 en 2023.

Para las actividades consideradas como alto riesgo que se realizan en la empresa, se establece las capacitaciones específicas del personal que están directamente expuestas y junto con otras capacitaciones necesarias se totalizaron 180 horas de cursos con 1,358 participantes.



ensapanama



Trabajo y Rescate en Altura: Con el objetivo de minimizar y prevenir incidentes y accidentes laborales, se realizan evaluaciones prácticas en instalaciones reales desenergizadas. Se verifica el estado de los equipos de trabajo y se refuerzan los procedimientos de rescate de víctimas en las estructuras de la red eléctrica de nuestra concesión. Esto permite que el equipo de trabajo opere con estándares de seguridad elevados, logrando un buen resultado operacional.

Se capacita a Supervisores, Coordinadores, Ingenieros, Inspectores y Técnicos para que, desde todas las funciones, el personal cumpla con las competencias necesarias para cualquier actividad en altura. Esto incluye condiciones de trabajo sobre techos, escaleras, andamios, postes, pórticos, torres, medio vano y equipos de elevación.



Supervisor de Trabajo Seguro en Espacios Confinados



La capacitación tiene una duración de 24 horas y se divide en sesiones teóricas y prácticas. Esta combinación permite a los participantes adquirir tanto el conocimiento técnico como las habilidades prácticas necesarias para trabajar de manera segura en espacios confinados. Identificación de Espacios Confinados, Evaluación de Riesgos, Procedimientos de Entrada y Salida, Monitoreo de Atmósferas, Uso de Equipos de Protección Personal (EPP).

ensapanama



Picadura de Abeja y Ataque de Animal

Formar a los trabajadores para realizar labores de poda y tala en proximidad a líneas eléctricas, aplicando procedimientos seguros que minimicen los riesgos de electrocución, caídas, cortaduras, atrapamientos y otros peligros inherentes.

Capacitar a los linieros para reconocer, prevenir y actuar correctamente frente a ataques de abejas, avispa y mordeduras o picaduras de animales ponzoñosos (como serpientes, arañas y escorpiones), con el fin de minimizar consecuencias graves mientras esperan atención médica.

Inducción de Seguridad a todo el Personal Contratista y Nuevos Ingresos



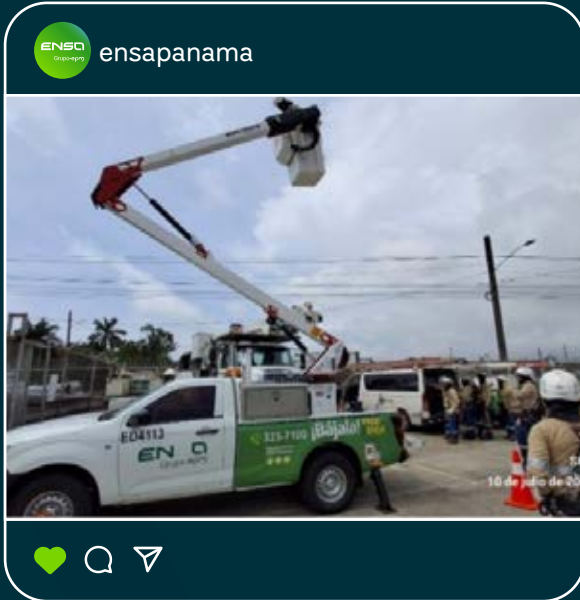
La inducción de seguridad tiene como objetivo garantizar que tanto los trabajadores de ENSA y los contratistas estén plenamente conscientes de los riesgos y procedimientos de seguridad establecidos por nuestra organización.

Durante la inducción, se les concientiza sobre la identificación de riesgos, el conocimiento de normativas y procedimientos, el uso correcto y mantenimiento del equipo de protección personal (EPP), así como la importancia de fomentar una cultura del autocuidado.

Además, se establece una comunicación efectiva para asegurar un entorno de trabajo seguro y eficiente.

En el 2024 recibieron Inducción de Seguridad un total de 1082 trabajadores dando un total de 4328 horas de formación.





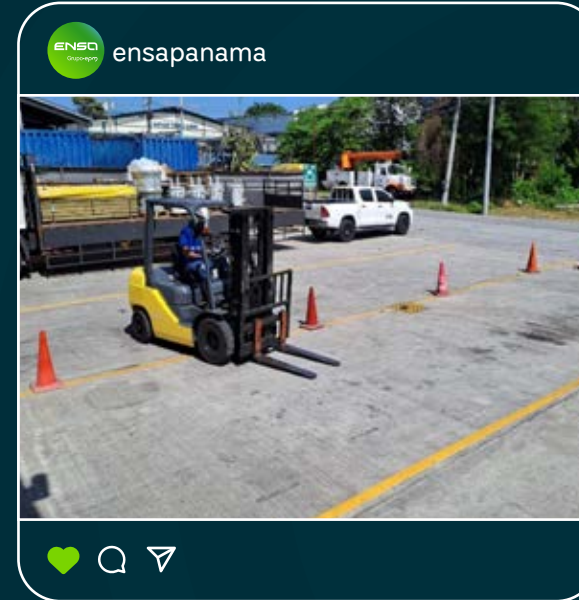
Operación Segura de Carro Canasta:

Este curso está diseñado para proporcionar a los participantes un conocimiento integral, tanto teórico como práctico, sobre el manejo seguro del carro canasta. El objetivo principal es capacitar a los operadores para que puedan identificar y controlar los riesgos asociados con el uso de este equipo, minimizando la posibilidad de accidentes laborales.

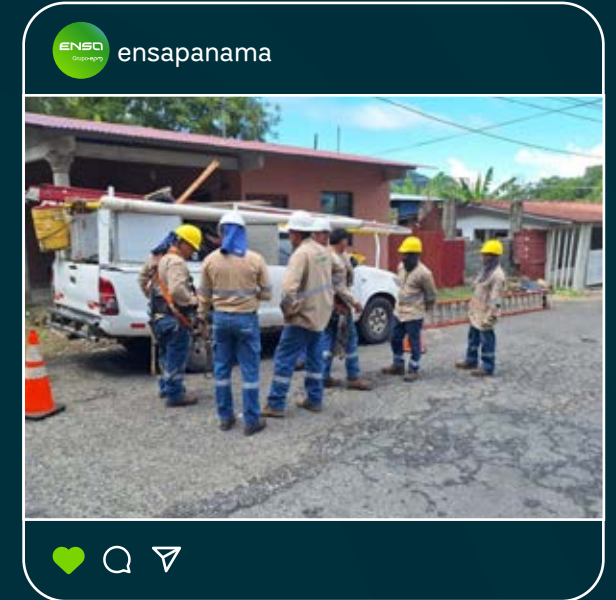
Familiarizarse con las normativas de seguridad aplicables, como ANSI/SIA A92.2-2015.



Mordedura de Perro: Esta capacitación tiene como objetivo prevenir incidentes de mordeduras y promover la seguridad tanto para los trabajadores como para los animales, donde se les enseña a los lectores a reconocer las señales de estrés o agresión en los perros, cómo evitar situaciones que puedan provocar una mordedura, cómo no molestar a un perro mientras come o cuando está amarrado, qué hacer en caso de una mordedura, incluyendo primeros auxilios y cuándo buscar atención médica.



Operación Segura de Montacarga: El objetivo principal de esta capacitación en operación segura de montacargas es garantizar la seguridad y eficiencia en el manejo de estos equipos, ayuda a los operadores a identificar y evitar situaciones peligrosas, reduciendo el riesgo de accidentes laborales; operadores capacitados manejan el equipo de manera óptima, lo que aumenta la eficiencia en las operaciones; la formación asegura que las prácticas de operación cumplan con las regulaciones de seguridad.



Observación para la Prevención de Accidentes (OPA): Son visitas en campo donde líderes realizan observaciones a los trabajadores en temas de Seguridad, cumplimiento de procedimientos operativos, calidad del trabajo.

Tenemos registradas 869 para el 2024 OPA de contratistas donde se realizan felicitaciones, observaciones y si se debe suspender el trabajo por temas de seguridad se suspende hasta que se subsanen los hallazgos observados.



VIII. Derechos humanos

En la gestión 2024 en materia de DDHH, ENSA logró completar 3 de los hitos planeados al 100%.

Ejecutar planes de tratamiento a riesgos en DDHH priorizados:

Participamos en talleres de abordaje social en las comunidades con mujeres líderes, a las cuales se les ha capacitado sobre derechos humanos, la política de derechos humanos de ENSA y su compromiso con la promoción y respeto a los mismos.



Ejecutar plan de formación y sensibilización para la generación de capacidades en DDHH:

Se realizó durante las múltiples sesiones de inducción corporativa que se realizaron en el año.



Diagnosticar el grado de madurez en DEI:

El 25 de noviembre de 2024 se presentó el resultado del diagnóstico realizado por la empresa AEQUALES seleccionada por el BID Investment. En desarrollo para 2025 se ha establecido como hito el Plan de Cierre de Brechas.





IX. Tecnología e innovación

Durante el 2024 desarrollamos acciones encaminadas a adaptarnos a los cambios del entorno, potenciar el aprovechamiento de la tecnología e impulsar el pensamiento y accionar innovador de nuestros colaboradores; por lo que se realizaron diversos programas para atraer, impulsar y materializar iniciativas.

Lo anterior, con una inversión total de 4.21 millones de dólares en 2024 vs 4.26 en 2023 en tecnología e innovaciones.

ENSA SHARK



Para alcanzar el propósito de ENSA, como parte de la estrategia de innovación y en la búsqueda de identificar, experimentar e implementar soluciones innovadoras a los retos presentes y del futuro, nace ENSA Shark como un espacio anual en donde los participantes tendrán la oportunidad de presentar, sustentar y hacer realidad sus iniciativas.

Participaron 30 colaboradores distribuidos en 20 equipos

que durante la ronda preliminar sustentaron sus iniciativas ante un panel de 3 jurados. En la gran final, los 5 equipos finalistas sustentaron sus iniciativas ante un panel de 3 miembros del Comité Ejecutivo, quienes acogieron patrocinar las 5 iniciativas.

A todas las iniciativas ganadoras de ENSA Shark y otras identificadas previamente se les brindó acompañamiento.





Premio CIER de Innovación

Etapa Regional

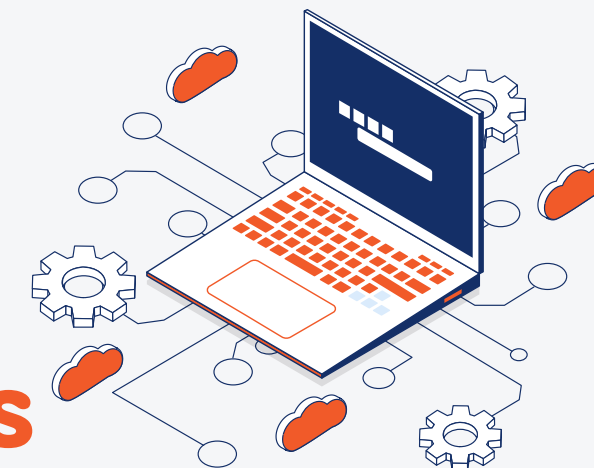


ENSA fue reconocida en la etapa de la región de CECACIER dentro de la categoría Descentralización:

2º Lugar: Proyecto Implementación de Sistema Avanzado de Gestión de Distribución (ADMS) liderado por Yurianys Mora, Jorge Roux y Máximo Nuñez.

3º Lugar: Proyecto Microrredes Eléctricas para Comunidades Emberá-Wounaan: Sinaí, Maach Pobor y Canaán; liderado por Lina Ramos, Richard Palm y Samuel González.

Implementación sistemas tecnológicos



Somos una empresa con alta orientación a la tecnología articulada con la transformación digital por lo que en 2024 se implementaron **22 nuevas soluciones** para mejorar los procesos del negocio.

Soluciones Entregadas (22)				
Digital Transformation	 Actualización Prepago	 Auto Servicio - SSFF	 RED IP-MPLS	 Facturación Electrónica
	 Análisis Auditoria (ACL)	 Firma Electrónica		
Customer Experience	 Trazabilidad de Reclamos	 Constancia de Reclamo	 Kit de Bienvenida	 Agua ASEO
	 Constancia de Lectura	 IA - Nuevo Suministros	 Prepago en Línea	 Estaciones de Carga
Smart Grid Transformation	 AMI - Datalake	 Automatización de la red	 Dashboard Luminarias Led	
Data Intelligence	 Máximo Spatial	 OT Ciclo de Vida	 Reporte de Reclamos	 GI - Contactabilidad
				 Analísticos de Flota

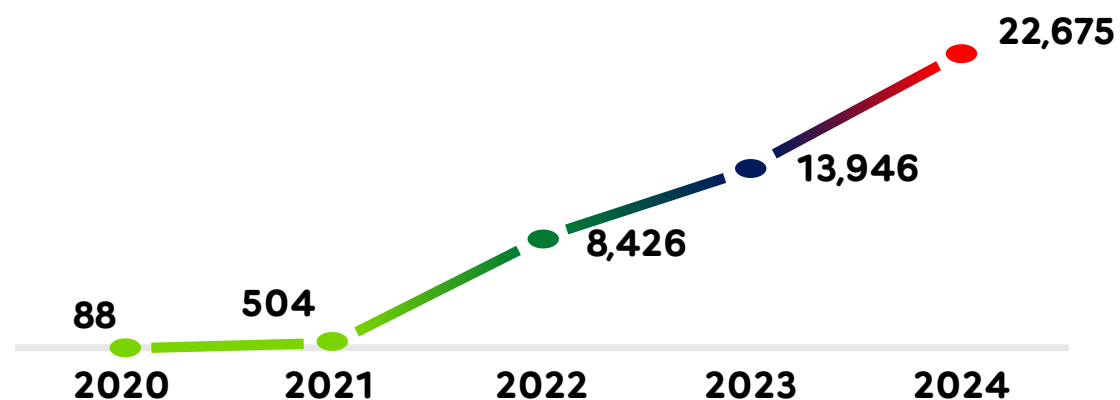




Automatización (Robots)



Horas de ejecución Robots



ENSA cuenta con una estrategia de implementación de tecnologías de robots, machine learning e inteligencia artificial.

En 2024 los 8 robots con los que cuenta la compañía ejecutaron 22,675 horas un incremento del 63% vs 2023, permitiendo a colaboradores emplear el tiempo en tareas de mayor valor; aumentando la eficiencia, reduciendo los costos y mejorando la calidad de sus servicios.

Medición Inteligente

143,770

Medidores AMI

61%

De la Energía

54%

Del Importe

28%

De los Clientes



Ahorros alcanzados desde la operación comercial



Cortes remotos

Ejecutado: 31,539

\$262,000



Reconexiones Remotas

Ejecutado: 28,057

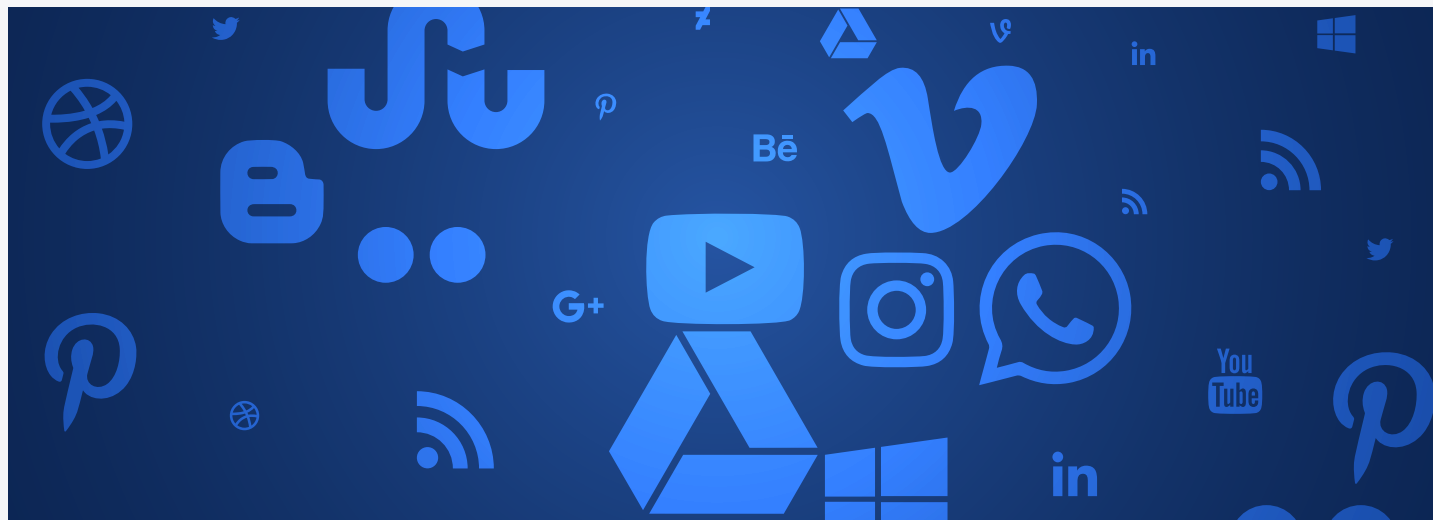
\$267,000

Clientes Post Pago

Leídos

\$67,300

En 2024, alcanzamos 143,770 (92% comunicación) clientes con medición inteligente (AMI) Y 12,059 totalizadores (AMI) que representa un incremento del 26% demostrando un gran avance en el desarrollo de una red inteligente.



X. Transparencia

Comunicación estratégica para educar, informar y transformar

En 2024, en ENSA fortalecimos nuestra estrategia de comunicación como un puente de confianza entre la empresa y la ciudadanía, con campañas orientadas a educar sobre el funcionamiento del mercado eléctrico panameño, acercar a las personas a lo que hacemos cada día y promover una relación más consciente, informada y eficiente con la energía.

Educación energética y empoderamiento ciudadano: Desarrollamos campañas que explican, de forma clara y accesible, los principales componentes del servicio de distribución eléctrica y su regulación. Bajo el lema "Mitos y Realidades de la Distribución", derribamos falsas creencias sobre el rol de ENSA y aportamos a una comprensión más justa del sistema eléctrico nacional.

Promovimos además el consumo eficiente de la energía, con contenidos educativos, tips prácticos y dinámicas interactivas en medios y redes sociales, impactando a miles de usuarios y familias.

Cercanía con nuestros clientes: Avanzamos en el fortalecimiento de la experiencia del cliente, con campañas que informan sobre la disponibilidad de canales digitales, el programa de Energía

Prepago y los beneficios de los procesos de atención mejorados. Estos esfuerzos se acompañaron de mejoras internas orientadas a reducir tiempos de respuesta, optimizar flujos y brindar un servicio más humano y oportuno.

Alianzas para el futuro: En colaboración con el INADEH, impulsamos un programa de formación técnica especializada para preparar nuevos talentos que puedan incorporarse al sector eléctrico. Esta alianza representa una inversión social en la empleabilidad y el crecimiento sostenible del país.

Sostenibilidad urbana en Colón: Destacamos también el proyecto de iluminación LED en Colón, una iniciativa que mejora la seguridad ciudadana, aporta eficiencia energética y transforma el espacio público con una tecnología más limpia y duradera.

Seguidores canales digitales

	79,757	▲ 25.98%
	40,218	▲ 3.95%
	22,757	▲ 35.89%
	5,210	▲ 109.32%
	17,357	▲ 43.02%

2023 vs 2024

Impresiones Anuales

	23,271,501
	2,291,224
	10,245,032
	483,466
	539,602

116,65%
Crecimiento Anual



Visualizaciones de Videos anual

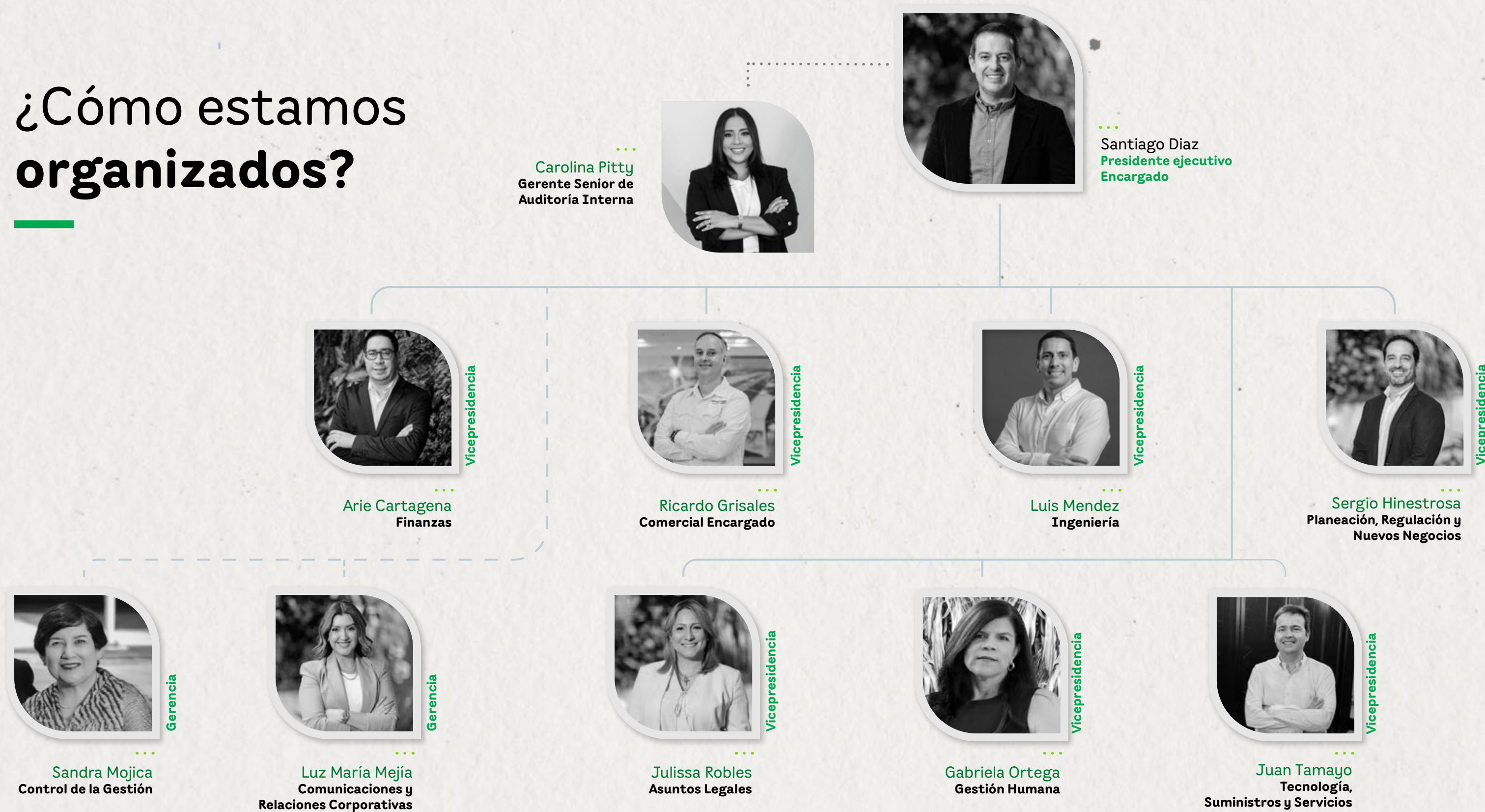
	266,632		203,789
	22,400		535,739

*Fuentes: Suite de Facebook (reproducciones de 3 seg), Metricool para Instagram (visualizaciones de video), X Analytics y Youtube Studio





¿Cómo estamos organizados?



Comité Ejecutivo al 30 de marzo de 2025





POLÍTICAS Y COMPROMISOS



Política de Derechos Humanos



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



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



Política de Gestión Integral de Riesgos



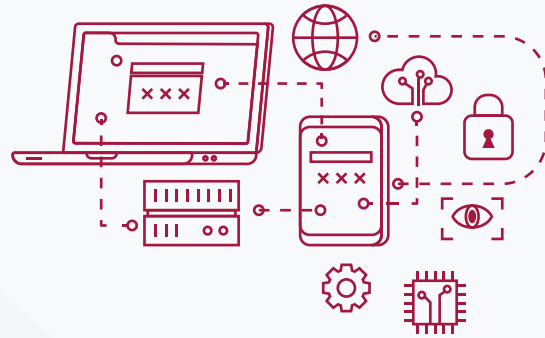
Política de Gestión Integral de Riesgo en Contratos



Política de Comunicaciones Corporativas y Grupos de Interés



Política de Gestión de Proyectos



Política de Seguridad de la Información



Política de Gestión de Información



Niveles de Autorización y Delegación de Responsabilidades



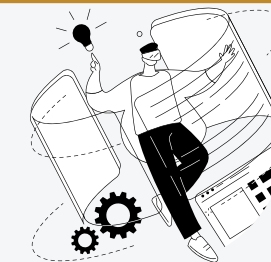
Política de Tecnología Informática



Política de Gestión de Seguridad Accesos Críticos



Política de Desempeño y Desarrollo



Gestión de Activos



Política de Control Presupuestario



Política de Gestión de Seguridad



Política de Suministro de bienes y servicios



Política de Sostenibilidad



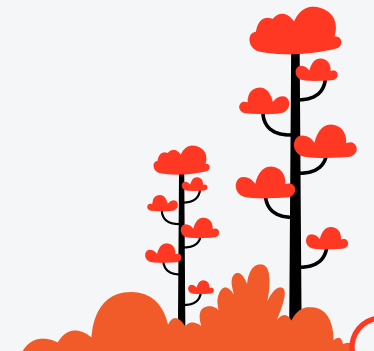
Continuidad del Negocio



Código de Ética



Política de Buenas Prácticas Ambientales





Cadena de valor y contratación responsable

Somos una empresa que se caracteriza por procesos de compras y contrataciones transparentes con oportunidades para todos los sectores y tamaños de empresas,

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

En el 2024 el proceso de abastecimiento que está orientado a suministrar de manera efectiva y oportuna los bienes y servicios requeridos por ENSA, obtuvieron los siguientes logros que impactan positivamente la compañía:

- Se incorporaron a la organización 18 nuevos proveedores en la gestión de servicios
- Los tiempos de contratación mantienen niveles de servicio de 56 días promedio en procesos de licitación
- Incremento en el número de licitaciones en un 11% vs el 2023, buscando mayor cantidad de oferentes.
- Durante el 2024 se obtuvieron beneficios vs presupuesto por USD \$5.8 Millones USD

En 2024 se realizó 1 asamblea de proveedores y contratistas de manera presencial, contando con la participación de 30 de los principales contratistas de ENSA y el tema central de la asamblea fue Experiencia del Cliente.

Gente ENSA

Se realizó un evento PRISMA dedicado a celebrar los logros del 2023, alinearnos con la estrategia 2024 de la empresa y reafirmar nuestro compromiso con ofrecer energía de calidad y una atención excepcional.



En el PRISMA 2.0 contamos con la participación del Gerente general de grupo EPM John Maya quien compartió sobre los desafíos y visión del Grupo EPM así como respondió preguntas y se hizo el lanzamiento del informe de sostenibilidad 2023 de ENSA junto con un reconocimiento a los colaboradores con más horas de voluntariado.





Contacto Transparente

Es un canal que ENSA y Grupo EPM colocan 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:

- Página web de ENSA www.ensa.com.pa
- Correo contactotransparente@epm.com.co
- Vía telefónica:
 1. Marcando gratuitamente el número: 00-800-570-0920
 2. Si vas a usar un teléfono fijo de un operador distinto a CWP puedes marcar el número: 011-00-800-570-0920





Voluntariado Corporativo

En 2024 se dio un **gran impulso al voluntariado corporativo alcanzando 17 actividades y 649 horas voluntariado (vs 217 en 2023)**.

Entre las actividades destacan: Drive Thru de reciclaje, Educación al cliente, Voluntariado técnico, Jornada de Reforestación, Torneos Faydola, Ferias de Atención al Cliente, Jornadas de limpieza de playas.

En el Drive Thru fomentamos la conciencia ambiental a través de jornadas de reciclaje en las distintas sedes corporativas, con el objetivo de destacar la importancia de la adecuada disposición de los residuos, la cual contribuye directamente a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).





En las jornadas de reforestación contribuimos a la conservación y protección del medio ambiente mediante jornada de reforestación en la Cuenca del Río Pacora con el propósito de restaurar ecosistemas, promover la biodiversidad y apoyar la captura de carbono, lo que contribuye a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

En la jornada de limpieza de playas nos sumamos a otras empresas en el mes de los océanos para educar y sensibilizar sobre la importancia de la correcta disposición de los desechos y su impacto en los ecosistemas acuáticos, como ríos y mares. Estas acciones no solo contribuyen a la protección de la biodiversidad marina, sino que también es parte de los esfuerzos frente al cambio climático, al prevenir la contaminación que afecta los sumideros naturales de carbono y al fomentar una cultura ambiental responsable.



Durante la visita de John Maya, Gerente General de Grupo EPM, en julio, se reconoció a los colaboradores con más horas de voluntariado a la fecha: Audrey Kennedy, Dayana González y Raúl de Freitas.





XI. Solidez financiera

Alcanzar en el 2024 un EBITDA por 181.7 Millones USD y una utilidad neta de 74 Millones USD, es un testimonio del arduo trabajo en equipo; un hito que demuestra la capacidad de ENSA para adaptarse, innovar y prosperar en un entorno desafiante.

Mantener la solidez financiera y la credibilidad de la compañía requiere una constante búsqueda de la excelencia operativa, la innovación y la satisfacción del cliente.



Aportes económicos de ENSA a Panamá

ENSA entregó, en 2024, al Estado panameño, la suma de 25.6 Millones USD en concepto de pagos de dividendos correspondientes al ejercicio fiscal del año 2023, por su participación como accionista en la empresa de capital mixto.

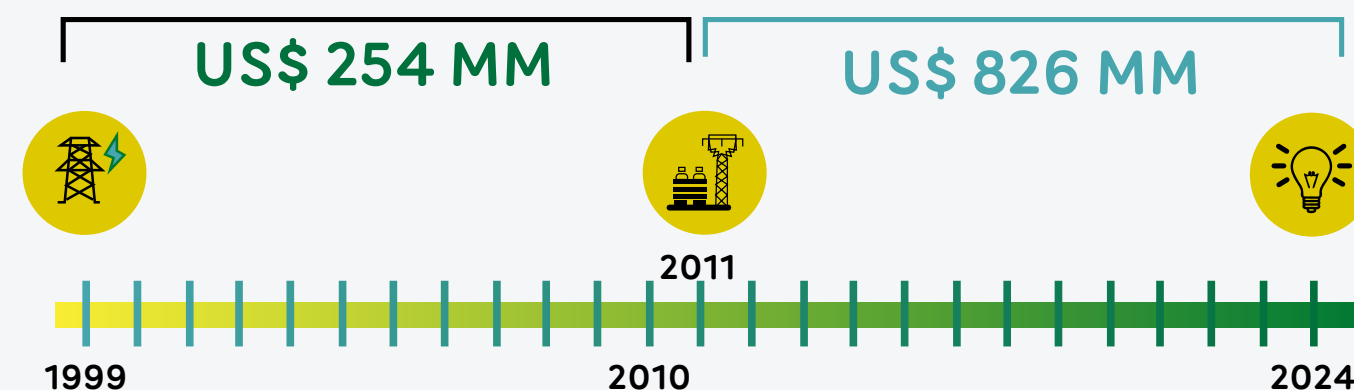


Los aportes económicos que ha realizado ENSA a Panamá suman más de 1,600 Millones USD tras más de 25 años, convirtiendo a ENSA en una pieza fundamental para la economía y desarrollo del país y manteniendo el firme propósito de brindar eficiencia y confiabilidad en el suministro de energía eléctrica a más de 500 mil familias en su área de concesión:

- 1,080 Millones USD en inversiones
- 318 Millones USD en impuestos
- 286 Millones USD en dividendos

Gestión de Inversiones del Grupo EPM

Desde la llegada de EPM se han invertido 826 Millones USD en la zona de concesión. Estas inversiones son reconocidas por el regulador en la tarifa.



2024 fue un año de logros importantes y focalización en temas operativos, cuyo último trimestre fue muy complejo ante la suspensión tarifaria.

El esfuerzo coordinado y trabajo en equipo permitió tomar medidas rápidas que minimizaron las afectaciones y viabilizaron la Empresa.





XII. Agua y biodiversidad

Ante los desafíos actuales, reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental, reconociendo la interdependencia entre agua y biodiversidad para conservar los servicios ecosistémicos esenciales para las comunidades dentro de nuestra zona de concesión y nuestras operaciones.



Por ello, en 2024 fortalecimos nuestra 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.





Conservación y restauración forestal (voluntariado)

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 11.64 ha y un total de 12,267 plantones con una inversión de \$136 mil. Para 2024 se logró plantar 1,100 plantones en la cuenca del Río Pacora.

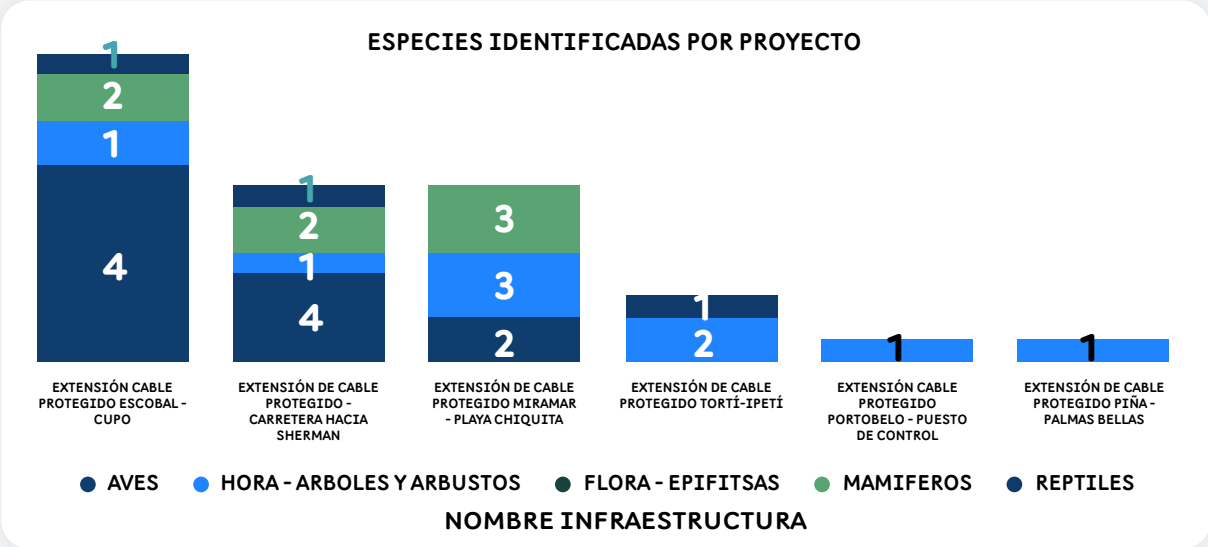
Año	Alcance (ha)	Plantones	Provincia	Ubicación
2015	1	1,100	Colón	Área Recreativa Lago Gatún
2016	3.5	3,850	Panamá	ECO Farms Gaspar Sabanas, Distrito de Chepo
2017	1.34	684	Colón	Área de Davis (Terrenos de la UTP) Colón
2018	1.8	2,200	Colón	Reserva del Canal de Panamá, ubicada en la zona de Transístmica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



Identificación de especies amenazadas

En 2024, se logró identificar distintas especies amenazadas de fauna y flora dentro de 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 2024 la identificación de especies se realizó mediante el desarrollo de Estudios de Impacto Ambiental en distintos proyectos, permitiendo evaluar su estado de conservación y sensibilidad. Se identificaron 35 especies en alguna categoría de amenaza, de las cuales el 25,71 % corresponden a flora y 74,29 % a fauna.





Dentro de la zona de concesión, las especies amenazadas identificadas para 2024 se localizan en las provincias de Panamá y Colón, siendo esta última la que presentó la mayor cantidad de registros, debido a que una gran parte de su territorio forma parte de Parques Nacionales Protegidos.

Instalación de cable protegido

Al cierre de 2024, la red de ENSA cuenta con un total de 466.84 km de cable protegido instalados, de los cuales 25.36 km fueron incorporados durante este 2024, con una inversión de 2,1 millones, con el objetivo de asegurar la confiabilidad del servicio eléctrico y preservar la fauna y flora en diversas áreas dentro de la zona de concesión. Para 2025, se proyecta la instalación de 40.8 km adicionales en distintas áreas, incluyendo Parques Nacionales Protegidos.

Provincia	Kilómetros de cable protegido instalados
Colón	145.54
Comarca Emberá	4.74
Comarca Guna Yala	27.64
Darién	43.15
Panamá	245.77
Total	466.84





Evaluación de aspectos e impactos ambientales

Durante 2024 se llevaron a cabo seis (6) estudios de impacto ambiental como parte del proceso de evaluación y monitoreo de los posibles aspectos e impactos ambientales vinculados a nuevos proyectos en diversas áreas dentro de la zona de concesión, incluyendo Parques Nacionales Protegidos (en la imagen).





Cultura ambiental y gestión de residuos



Como resultado de las acciones implementadas en la gestión de residuos durante el año 2024, se logró aprovechar un total de 1,297 toneladas de residuos reciclables y material vegetal proveniente de actividades de tala y poda, logrando tener un incremento de 341 toneladas en comparación con 2023.

Cosecha de Agua

Durante el año 2024 no fue posible llevar a cabo la cuantificación de la cosecha de agua, debido a la suspensión temporal del proyecto como consecuencia de los trabajos de construcción de la nueva Sede Administrativa en Cerro Viento. No obstante, una vez que las instalaciones entren en operación, se dará la reactivación del proyecto de cosecha de agua como parte de las estrategias de gestión hídrica sostenible.





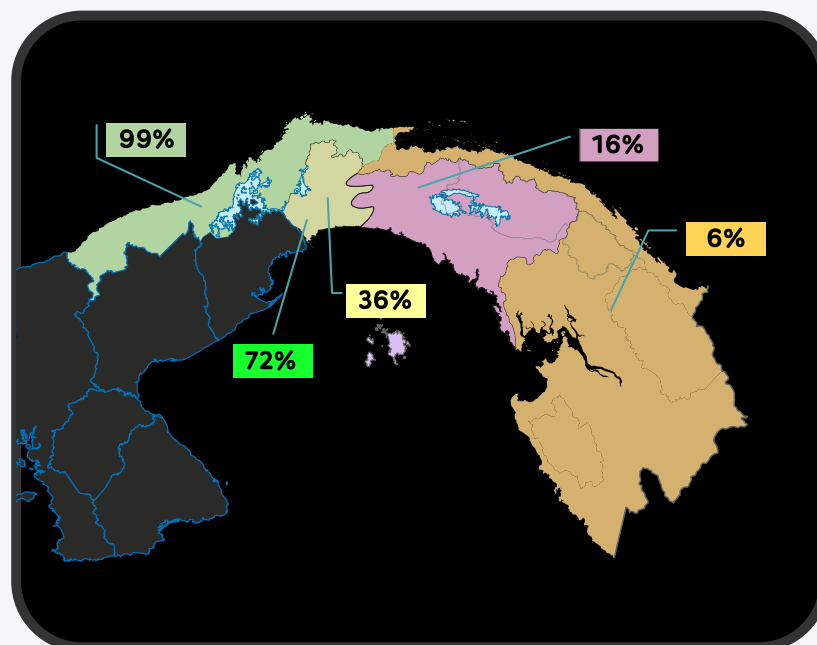
XIII. Cambio Climático

Alumbrado LED

Este año, dimos pasos históricos para iluminar la provincia de Colón, empezando la instalación de luminarias LED, con el objetivo de convertirla en la primera provincia 100% LED de Panamá.

Proyectos clave como la renovación del Paseo Marino, mejoras en Portobelo y Escobal, y nuestra participación en el peregrinaje al Cristo Negro de Portobelo llevaron luz, seguridad y bienestar a miles de familias.

El avance acumulado global que asciende a 135 mil luminarias (43.7%), 19,585 instaladas en 2024 con 3 Millones USD invertidos, ha generado una reducción global de 182.29 toneladas de CO₂, lo que nos permite aportar en el cumplimiento del ODS7 (Energía Asequible y no contaminante) del programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

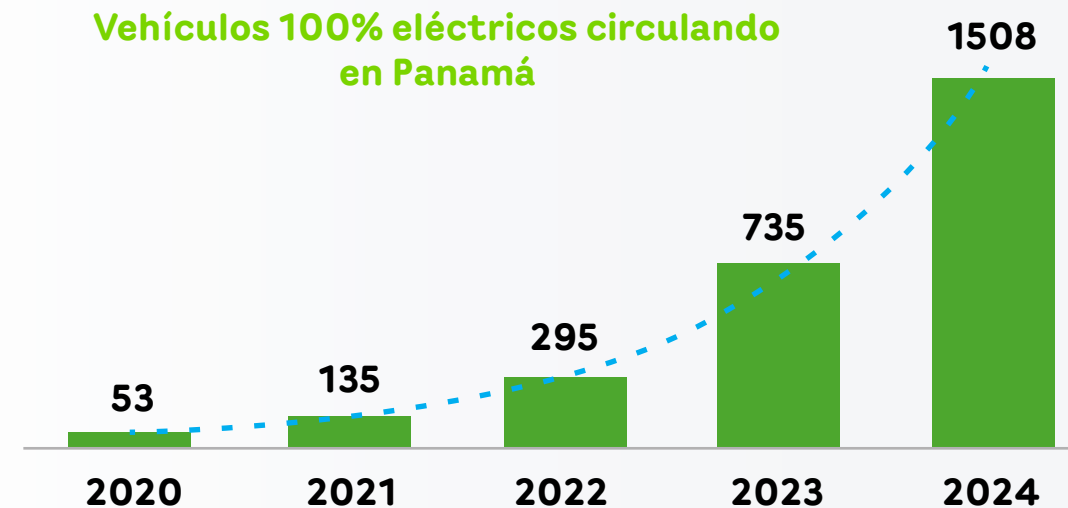


Estaciones públicas de carga de vehículos eléctricos

ENSA busca convertirse en un habilitador de la movilidad eléctrica en Panamá a través de las estaciones públicas de carga de vehículos eléctricos y en el 2024 se instalaron las primeras 5 con 8 cargadores con capacidades de 19 kW, 60 kW y 120 kW; siendo el de 120 kW el cargador más veloz en la ciudad de Panamá.



Vehículos 100% eléctricos circulando en Panamá



Estrategia integral para la gestión empresarial del cambio climático

Se enfoca en implementar iniciativas que fortalezcan las operaciones bajo criterios de sostenibilidad, alineándose con el objetivo estratégico de ENSA

“Fortalecer las operaciones con criterios de sostenibilidad”.

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 2024:

- **Movilidad eléctrica – Flota ENSA:** Durante el 2024 se incorporaron a la flota de ENSA, 11 vehículos eléctricos y se contabilizan un total de 31 vehículos eléctricos y 6 montacargas eléctricas contribuyendo al desarrollo de la movilidad eléctrica en Panamá, generando beneficios para el medio ambiente (reducción de 133 toneladas de CO2 anuales) y disminuyendo los costos operativos.
- **Gestión de residuos peligrosos:** Durante el año 2024, continuamos con el reporte voluntario de nuestra huella de carbono mediante el Programa 'Reduce Tu Huella de Carbono'. En este marco, presentamos el reporte en la categoría de 'Inventario de Huella de Carbono', a través de la cuantificación de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).
- **Uso eficiente de la energía en sus instalaciones:** En 2024, como en años anteriores, ENSA implementó iniciativas de eficiencia energética en sus oficinas y subestaciones, como la incorporación de iluminación LED, sensores de movimiento y la optimización de los sistemas de climatización. Estas mismas estrategias han sido integradas en el diseño sostenible del nuevo edificio administrativo de Cerro Viento, actualmente en construcción, lo que permite contribuir a reducir tanto el consumo de energía eléctrica como las emisiones indirectas (alcance 2).





XIV. Energías Renovables

Procuramos la generación de soluciones frente a las mega tendencias de descarbonización, descentralización, democratización y digitalización por lo que en ENSA incorporamos las energías renovables a nuestras operaciones diarias con el objetivo de mitigar nuestras emisiones, así como facilitamos la interconexión de energía renovables de los clientes.

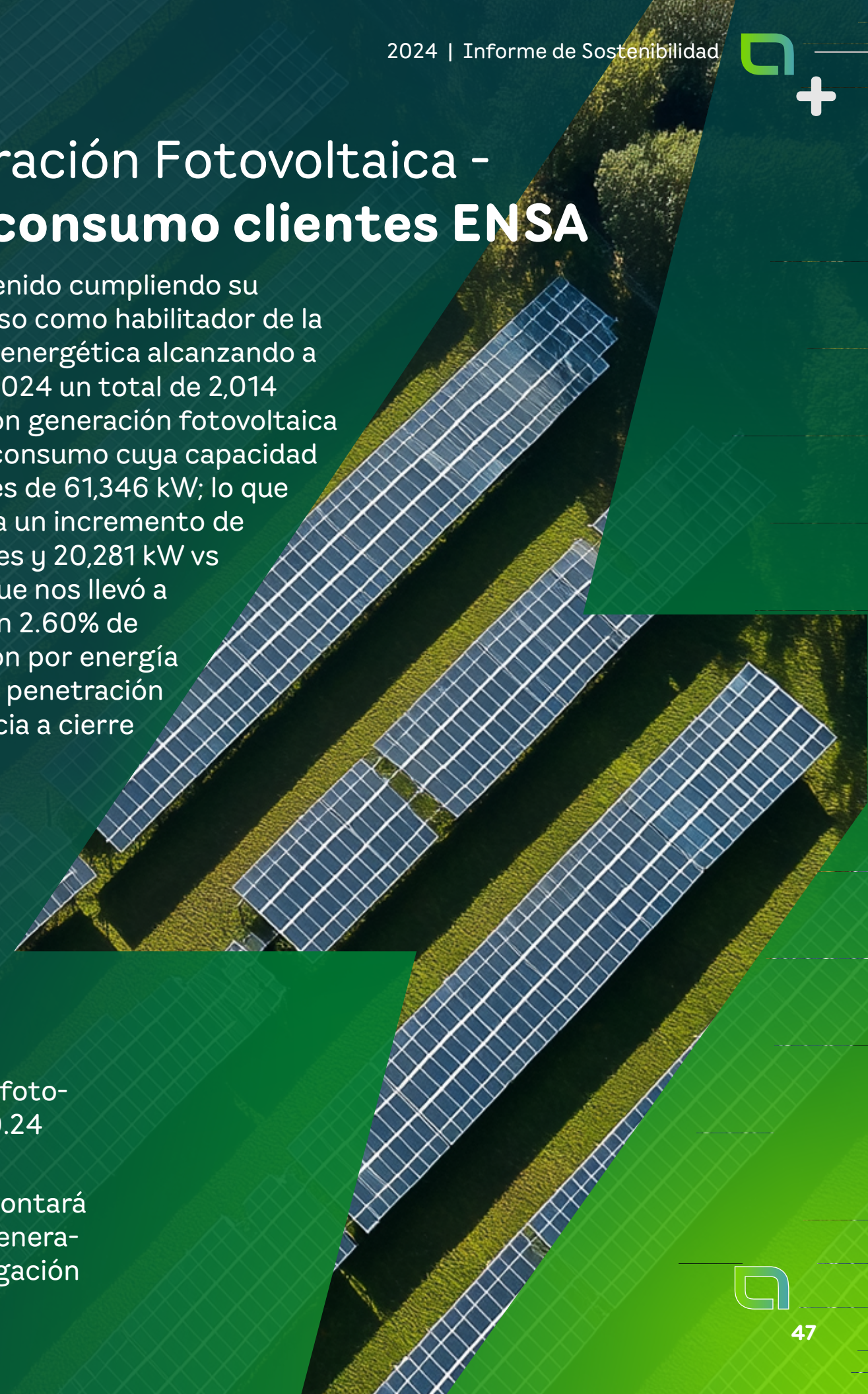
Generación Fotovoltaica - Autoconsumo ENSA

Durante el 2024 logramos una generación de 373 MWh vs en 2023 393 MWh en las 6 sedes con generación fotovoltaica para autoconsumo cuya capacidad instalada es de 426 kWp y que representa una reducción de 40.24 toneladas de CO₂.

Adicionalmente, en 2024 se inició la construcción de la nueva Sede Administrativa en Cerro Viento, la cual contará con un sistema fotovoltaico compuesto por más de 350 paneles solares, con una capacidad estimada de generación superior a 221 MWh anuales, lo cual contribuirá significativamente a la eficiencia energética y a la mitigación del cambio climático mediante la reducción de emisiones asociadas al consumo eléctrico convencional.

Generación Fotovoltaica - Autoconsumo clientes ENSA

ENSA ha venido cumpliendo su compromiso como habilitador de la transición energética alcanzando a cierre de 2024 un total de 2,014 clientes con generación fotovoltaica para autoconsumo cuya capacidad instalada es de 61,346 kW; lo que representa un incremento de 954 clientes y 20,281 kW vs 2023. Lo que nos llevó a alcanzar un 2.60% de penetración por energía y 8.88% de penetración por potencia a cierre de 2024.





XV. 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 2024 utilizando como referencia los Estándares GRI.

GRI utilizado

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

GRI 1: Fundamentos 2021

GRI 2: Contenidos Generales 2021

Contenido	Descripción	Página
GRI 2-1	Detalles organizacionales	5-8
GRI 2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	No procede
GRI 2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	4
GRI 2-4	Reexpresión de la información	No procede
GRI 2-5	Verificación externa	No procede
GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio	5-9, 32-35
GRI 2-7	Empleados	5
GRI 2-8	Trabajadores que no son empleados	5
GRI 2-9	Estructura de gobernanza y composición	33
GRI 2-10	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	No procede
GRI 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	33
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	34
GRI 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	5-9
GRI 2-15	Conflictos de interés	34
GRI 2-16	Comunicación de inquietudes críticas	36
GRI 2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	34
GRI 2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	No procede
GRI 2-19	Políticas de remuneración	34
GRI 2-20	Proceso para determinar la remuneración	No procede
GRI 2-21	Ratio de compensación total anual	No procede
GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	10
GRI 2-23	Políticas y compromisos	34
GRI 2-24	Incorporación de compromisos políticos	34
GRI 2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	34
GRI 2-26	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	34
GRI 2-27	Cumplimiento de leyes y reglamentos	34
GRI 2-28	Afiliación a asociaciones	9
GRI 2-29	Enfoque para la participación de grupos de interés	No procede
GRI 2-30	Acuerdos de negociación colectiva	No procede

GRI 3: Temas Materiales

GRI	Contenido	Página
GRI 3-1	Procesos de determinación de los temas materiales	12
GRI 3-2	Lista de temas materiales	12
GRI 3-3	Acceso y Comprabilidad	13
GRI 3-3	Calidad y seguridad de los productos y servicios	16-17
GRI 3-3	Bienestar laboral y adaptabilidad	20-24
GRI 3-3	Derechos Humanos	28
GRI 3-3	Tecnología e innovación	29-31
GRI 3-3	Transparencia	32
GRI 3-3	Solidez financiera	39
GRI 3-3	Agua y biodiversidad	40-44
GRI 3-3	Cambio climático	45-46
GRI 3-3	Energías renovables	47



Informe de Sostenibilidad 2024

Síguenos en: [f](#) [X](#) [ig](#) [in](#) [yt](#)



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

