

COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO  
Pacto Global de Naciones Unidas

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD



ENSO

Grupo epm



## CONTENIDOS

01



Mensaje  
del **Presidente  
Ejecutivo**

02



## Nuestra Empresa

- A. Quiénes somos
- B. Misión, visión, propósito y valores
- C. Alcance y cobertura
- D. Gestión integral de riesgos
- E. ¿Cómo estamos organizados?
- F. Macroproceso de suministro de bienes y servicios
- G. Direccionamiento estratégico y alineación con los ODS



03



## Gestión Sostenible del Negocio

- A. Acerca de este informe
- B. Modelo de sostenibilidad
- C. Temas materiales relevantes en sostenibilidad
- D. Compromisos y reconocimientos
- E. Iluminación
- F. Gestión Social y Educación en consumo responsable
- G. Acceso y comprabilidad de la energía
- H. Calidad y seguridad del servicio
- I. Satisfacción del cliente
- J. Clima organizacional
- K. Cadena de valor y contratación responsable
- L. Derechos humanos
- M. Energías renovables
- N. Estrategia climática, producción y consumo sostenible
- O. Transparencia y apertura en comunicación con los grupos de interés
- P. Ciudadanía corporativa
- Q. Gestión de la innovación
- R. Entorno del trabajo
- S. Gestión Ambiental y social

04



## Gestión Financiera

- A. Gestión Financiera ENSA

05



## Nuevos Negocios

- A. Gestión de Nuevos Negocios (ENSE)

06



## Índice Estándar GRI







# Mensaje del Presidente Ejecutivo

**Esteban Barrientos Moreno**  
*Presidente Ejecutivo*

En el transcurso del año 2021, y después de un largo periodo de restricción a la movilidad, empezaron a visibilizarse algunos signos de recuperación económica que siguieron impactados por las consecuencias que nos dejó el COVID-19 como la ralentización de la cadena de suministro, el surgimiento de las nuevas cepas del virus y la necesidad de adaptar nuestra vida y el día a día de nuestro negocio a los cambios que aún seguimos viviendo.

Bajo este contexto, ENSA ha sabido comportarse de manera flexible y resiliente para no decaer en el cumplimiento de sus objetivos. Ante una realidad que cambiaba constantemente, nunca nos separamos de nuestra buena costumbre de analizar, entender y actuar de acuerdo con la coyuntura que se presentaba; sin perder de vista nuestro compromiso con la responsabilidad social empresarial, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la observancia de los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Este Informe de Sostenibilidad ENSA 2021 presenta el resultado de la alineación de nuestro trabajo diario con el propósito de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor, en un contexto de incipiente recuperación que, aunque todavía se desarrolla con cierto nivel de incertidumbre, ejecutamos con la absoluta certeza de que la resiliencia que hemos demostrado como compañía, ha servido para estimular la recuperación económica paulatina de nuestro país.

Las actividades voluntarias alineadas con los ODS, nuestros avances en la meta de iluminación LED, la estrategia de Gestión Social y Educación en Consumo Responsable, la universalización del servicio y electrificación rural, la aplicación de la política de Derechos Humanos, el cumplimiento de la Estrategia Climática y Consumo Sostenible; son solo algunos de los aspectos que recoge este IFS ENSA 2021 y que son testimonio de que nuestra estrategia como empresa está fusionada de manera permanente con una visión de sostenibilidad responsable.



*ENSA continúa con entusiasmo en esta senda, con el convencimiento de que cada año evolucionamos en nuestra estrategia sostenibilidad al servicio de la comunidad a la que servimos y a todo Panamá.*





# Nuestra Empresa

Somos un equipo humano de más de **500 colaboradores** cuya inspiración es trabajar todos los días por llevar bienestar y desarrollo a todos los rincones de nuestra área de concesión. Distribuimos y comercializamos energía eléctrica para brindar un servicio confiable y eficiente a **más de 500 mil hogares y comercios en el noreste de la provincia de Panamá, las provincias de Colón y Darién, la Comarca Guna Yala e Islas del Pacífico panameño** aportando al desarrollo sostenible del país, beneficiando a más de **1.9 millones de personas**.



## Misión

Somos una empresa de **servicios energéticos en continua evolución** que ofrece a nuestros clientes un portafolio de servicios públicos y negocios afines de alta eficiencia y calidad. Nos caracteriza una cultura de alto desempeño comprometida con el desarrollo sostenible y la creación de valor para todos nuestros grupos de interés.



## Visión

Empresa modelo reconocida por la **calidad y confiabilidad del servicio que brinda y por su contribución al desarrollo sostenible de Panamá.**





## Propósito y Valores

Desde ENSA, tenemos el propósito de transformar vidas mediante la creación de valor desde la promoción de una cultura de innovación, calidad y eficiencia, así como la ejecución de acciones que vayan encaminadas a conservar el ambiente y promover un mundo más sostenible; es así como contribuimos a la armonía de la vida para un mundo mejor.



### TRANSPARENCIA

Así mismo, todas nuestras acciones como compañía y como equipo, se basan en tres valores, mismos que nos

**TRANSPARENCIA:** *el sujeto ético sabe que sus actos no valen solo por el efecto o resultado que producen, sino por la legitimidad que la sociedad les imparte sobre la base de juzgar su finalidad, el proceso de su ejecución en términos del acatamiento de las reglas a las que ha de someterse, y la completa información que permite juzgar acerca de ello.*

*Cada acción está enmarcada por los fines de la sociedad, las reglas de distintos niveles creadas por esta y las expectativas que el Grupo EPM genera para los demás miembros de la sociedad, mediante comunicación oportuna, veraz y completa. futuras; en consecuencia, medimos el alcance de cada acto y asumimos las consecuencias que ellos suponen para garantizar que nuestra participación en la sociedad sea valiosa y reconocida*



### CALIDEZ



### RESPONSABILIDAD

**CALIDEZ:** *la atención de las necesidades de cada uno en términos de empatía, respeto y amabilidad es la base del servicio que ofrecemos y el compromiso que asumimos en frente de cada miembro de la sociedad. No discriminamos, ni prejuzgamos acerca de nadie por sus condiciones particulares ni en función de la relación que mantenemos con ellos.*

**RESPONSABILIDAD:** *conocemos el papel que nos compete en términos económicos, sociales y ambientales; sabemos que ello implica el manejo de recursos que pertenecen a los miembros actuales de la sociedad, pero también a las generaciones futuras; en consecuencia, medimos el alcance de cada acto y asumimos las consecuencias que ellos suponen para garantizar que nuestra participación en la sociedad sea valiosa y reconocida*





# Alcance y Cobertura



**Atiende el 42% de clientes del servicio de energía eléctrica** (consumo y demanda) en la República de Panamá e incluye la parte oriental de Ciudad de Panamá, la provincia de Colón, provincia de Darién, comarca Guna Yala y el Golfo de Panamá. Llegando a aproximadamente a 1.9 millones de usuarios (510,293 clientes)

**42%**

**MERCADO DE CLIENTES**



**12,533.99**

**KILÓMETROS**

**La empresa cubre un territorio de 3,118.72 km²** donde presta el servicio de energía eléctrica con 12,533.99 km de líneas de distribución de baja, media y alta tensión.



Cuenta con **16 subestaciones en toda nuestra zona de concesión** (24 de Diciembre, Cerro Viento, Monte Oscuro, Tocumen, Bahía Las Minas, Santa María, Chilibre, France Field, Llano Bonito, Geehan, Calzada Larga, Colón, María Chiquita, Monte Esperanza, Tinajitas y Costa del Este) con capacidad para distribuir 2,053 MVA a través de 34,589 transformadores.

**16**

**SUBESTACIONES**



**12 centros de Atención al Cliente:** Chepo, Condado del Rey, La Doña, Las Cumbres, Los Andes, Los Pueblos, Plaza Toledano, Sabanitas, Calle 2, Costa Arriba y Costa Abajo, en Colón y Metetí, en Darién

**12**

**CENTROS DE ATENCIÓN**

**3**

**OFICINAS ADMINISTRATIVAS**



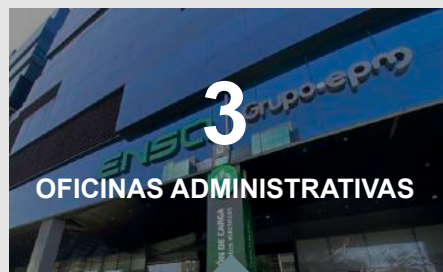
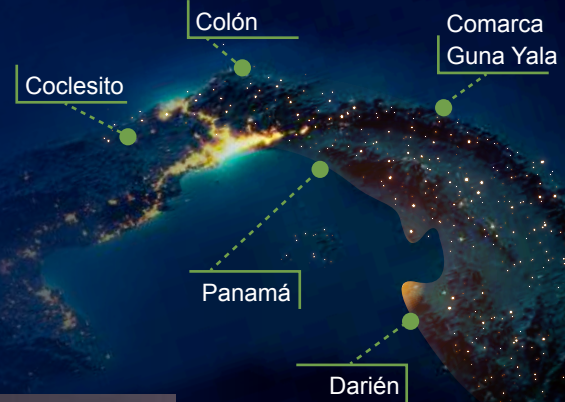
**3 oficinas administrativas:** Edificio Corporativo en Santa María Business District, Cerro Viento y Arco Iris, en Colón.



ENSA es un equipo humano de **577 colaboradores directos** y más de mil indirectos.

**577**

**COLABORADORES**



## Gestión Integral de Riesgos



La empresa tiene definidas las responsabilidades ante la coordinación y la administración de la gestión que tiene alcance al concepto integral de riesgos. Desde cada una de estas áreas se llevan a cabo actividades de **definición, prevención y mitigación de eventos** que pudieran limitar la acción estratégica, la toma de decisiones o bien el logro de metas y objetivos en los distintos niveles y escenarios a los que debe responder la gestión empresarial.

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

ENSA usa un marco homologado con el grupo EPM.

REGISTRO E INFORME

ALCANCE, CONTEXTO,  
CRITERIOS

IDENTIFICACIÓN

ANÁLISIS

VALORACIÓN

TRATAMIENTO

SEGUIMIENTO  
Y REVISIÓN

COMUNICACIÓN Y CONSULTA





### La Gestión Integral de Riesgos en ENSA busca:

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

### Los principales logros cumplidos durante el 2021 fueron:

- Mantener el **seguimiento continuo** a la Gestión de Riesgos de Empresa, Procesos y Proyectos.
- Finalizar la implementación del **Modelo de Procesos a nivel de Caracterización y Riesgos**.
- Extender la **Cultura de Gestión Integral de Riesgos** a proveedores y contratistas.

## ¿Cómo estamos organizados?

### ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

Presidente Ejecutivo (CEO)

Vicepresidentes

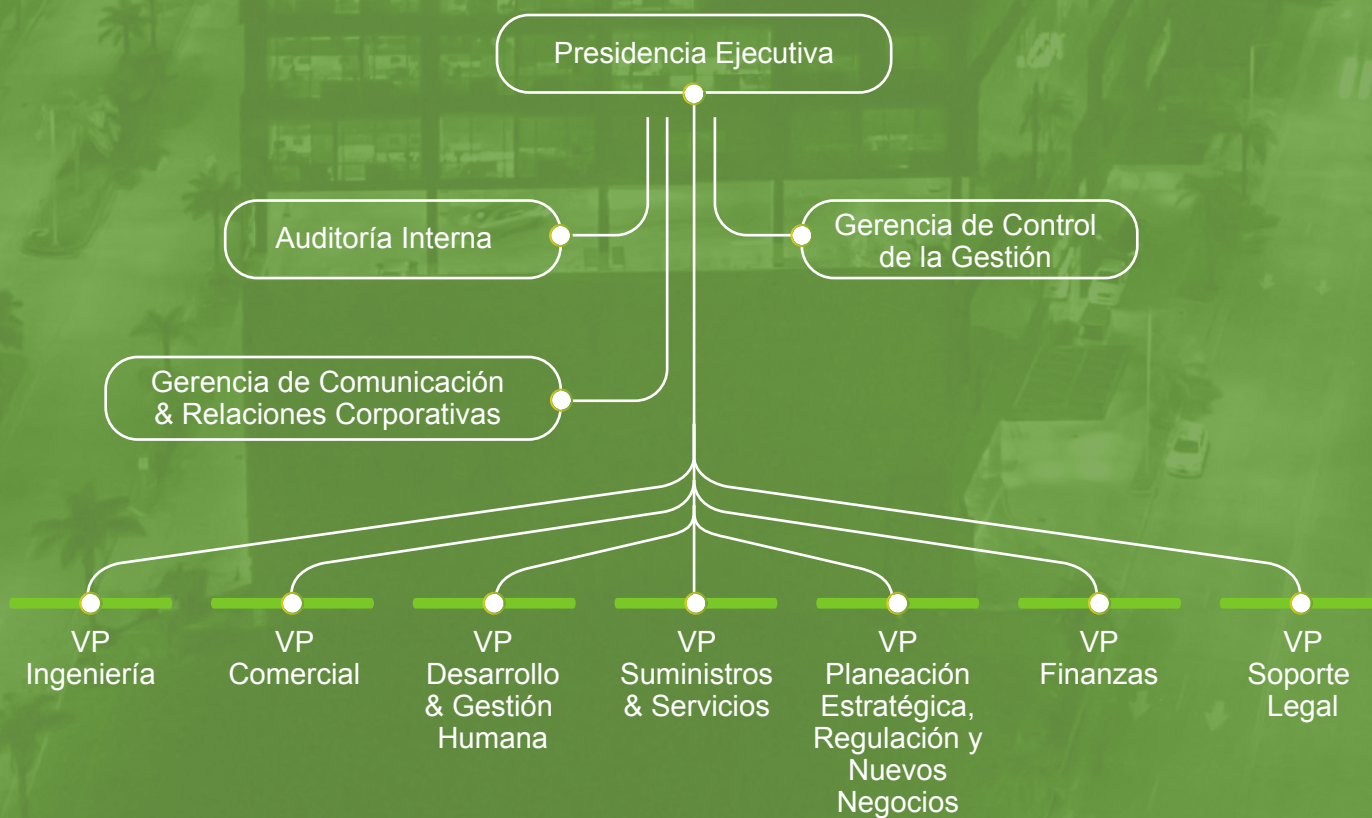
Gerentes

Jefe/Líder

Coordinadores

Administradores

Colaboradores





# Macroproceso de Suministro de Bienes y Servicios

El objetivo es suministrar los bienes y/o servicios que requiere ENSA en las mejores condiciones de calidad, cantidad, oportunidad y precio, con el fin de alcanzar la consolidación de sus negocios en el mercado de esta manera, incrementar el valor para los grupos de interés.

## Macroproceso de suministros bienes y servicios



La cadena de suministro es uno de los pilares críticos para el funcionamiento del negocio, y desde ENSA se afrontó el desafío tomando acciones inmediatas y desarrollando planes de contingencia entre los cuales se mencionan los siguientes:



Dinamismo en el proceso de planificación para ajustar y responder con mayor rapidez en un ambiente cambiante: Revisión y actualización de los parámetros de planeación (Inventario Maximo, Factor de seguridad, Anticipación en las compras).



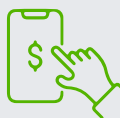
Refuerzo del proyecto de alternativa de proveedores para optimizar alternativas de suministro.



Monitoreo constante de la situación mundial y el impacto de los costos de commodities.



Trabajo de forma articulada con Comercial e Ingeniería en búsqueda de soluciones técnicas para minimizar efectos de faltantes.



Negociación de extensión de los plazos de pago a Proveedores para manejar de forma estratégica el flujo de caja.



Plan de seguimiento a Medidas de Prevención del COVID 19 en contratistas (Evidencias de la implementación en cada uno de los Contratistas de Mano de obra).

## Direccionamiento Estratégico y Alineación con los ODS

ENSA, como filial del Grupo EPM, está alineada con el direccionamiento estratégico del núcleo corporativo y adapta ajustes al mismo para adecuarlo al contexto del territorio en el que se desempeña. Parte importante para la ejecución de la estrategia corporativa, es que la iniciativa a desarrollar esté totalmente alineada con los imperativos estratégicos.



Dado el alcance vigente y la estructura organizacional bajo la cual opera, contamos con 2 estrategias competitivas y las reagrupamos en 9 estrategias funcionales:

# 2

**estrategias competitivas**



Distribución y Comercialización de Energía



Comercialización nuevas Soluciones

# 9

## ESTRATEGIAS FUNCIONALES



Riesgos



Soporte Legal



Finanzas



Talentos Humano y Desarrollo Organizacional



Planeación integrada, Innovación y Proyectos



Información y Tecnología



Suministros y Servicios



Comunicaciones y Relaciones Corporativas



Auditoría

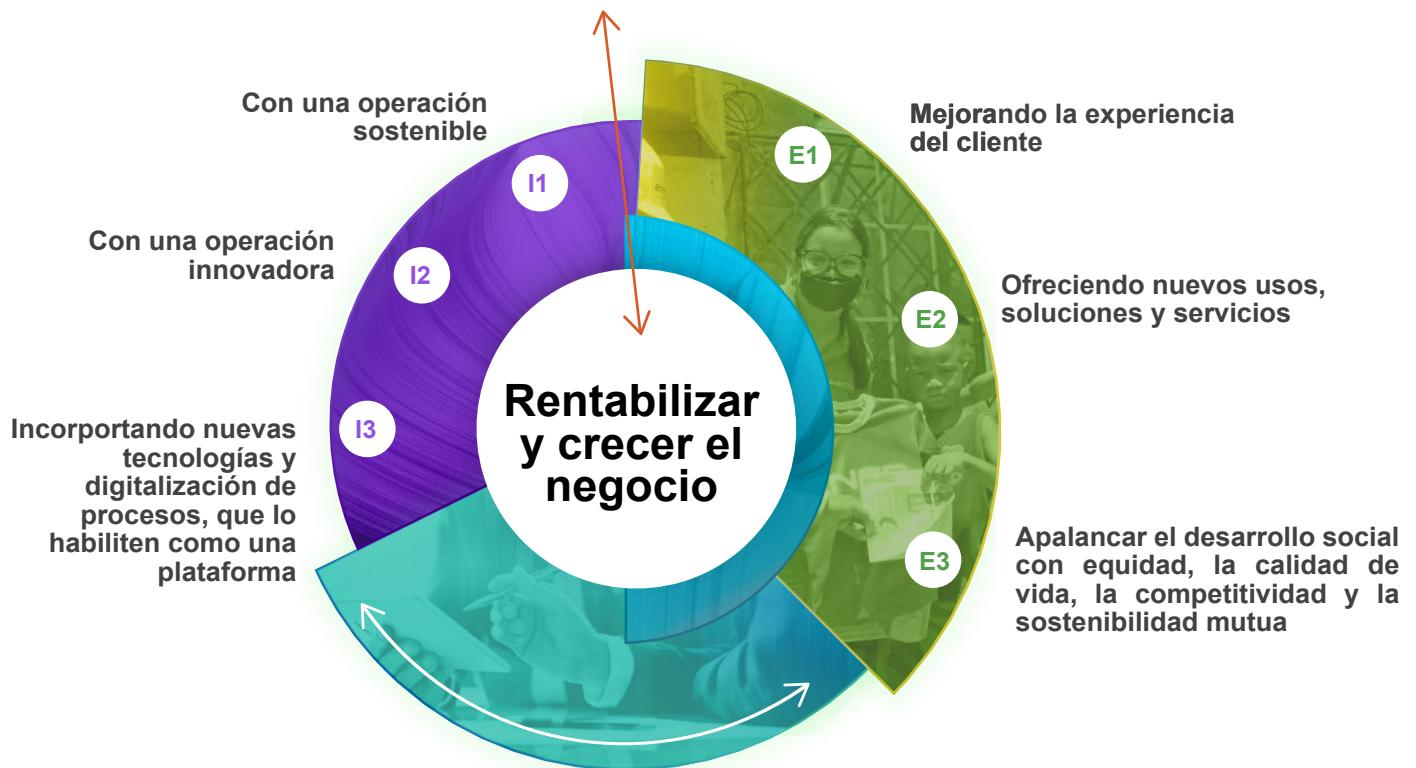
## Los negocios que desarrolla ENSA se enmarcan en la comercialización y distribución de energía y en la comercialización de nuevas soluciones,

entendiendo esta última, como la agrupación de ofertas fuera del alcance del servicio público concesionado o también llamados localmente “negocios no regulados”.

Estas líneas de negocios de la empresa están alineadas al direccionamiento estratégico corporativo a través de las 2 estrategias competitivas aplicables para la realidad del negocio de Panamá.

La propuesta de valor por estrategias competitivas consiste en rentabilizar y garantizar el crecimiento del negocio, enfocado en **mejorar la experiencia del cliente mediante una operación sostenible e innovadora, que incorpore nuevas tecnologías y digitalización de procesos**, que lo habiliten como una plataforma para ofrecer nuevos usos, soluciones y servicios, apalancando el desarrollo social con equidad, calidad de vida, la competitividad y directamente relacionada con la contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

## Estrategia de la Propuesta de valor





A inicios de año, ENSA realiza un ejercicio interno con las diferentes vicepresidencias para identificar los retos que abarquen los temas materiales que provienen de casa matriz, tomando en cuenta los seis focos que impactan a la compañía, los cuales se relacionan con su crecimiento, la conexión de la organización y la ciudad con la región, la innovación, la transformación digital y energética y la implementación de tecnologías que le permitirán avanzar hacia una empresa más moderna, sostenible y resiliente.



## Componentes del Direccionamiento

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





# Gestión Sostenible del Negocio

## Acerca de este informe

Desde ENSA, están comprometidos con el desarrollo sostenible de sus territorios y, en línea con el propósito del grupo empresarial, durante el 2021 coordinaron, lideraron y ejecutaron una serie de acciones que validan dicho compromiso. **En este documento, confeccionado con base a los estándares esenciales de la Metodología GRI, se detallan las ejecutorías, programas y logros durante el 2021, los cuales refuerzan el compromiso con las comunidades y el ambiente.**

- El Informe de Sostenibilidad 2021 está confeccionado en base a los temas materiales **definidos por el núcleo corporativo de la organización y grupos de interés, correspondiente al periodo de enero a diciembre 2021.**

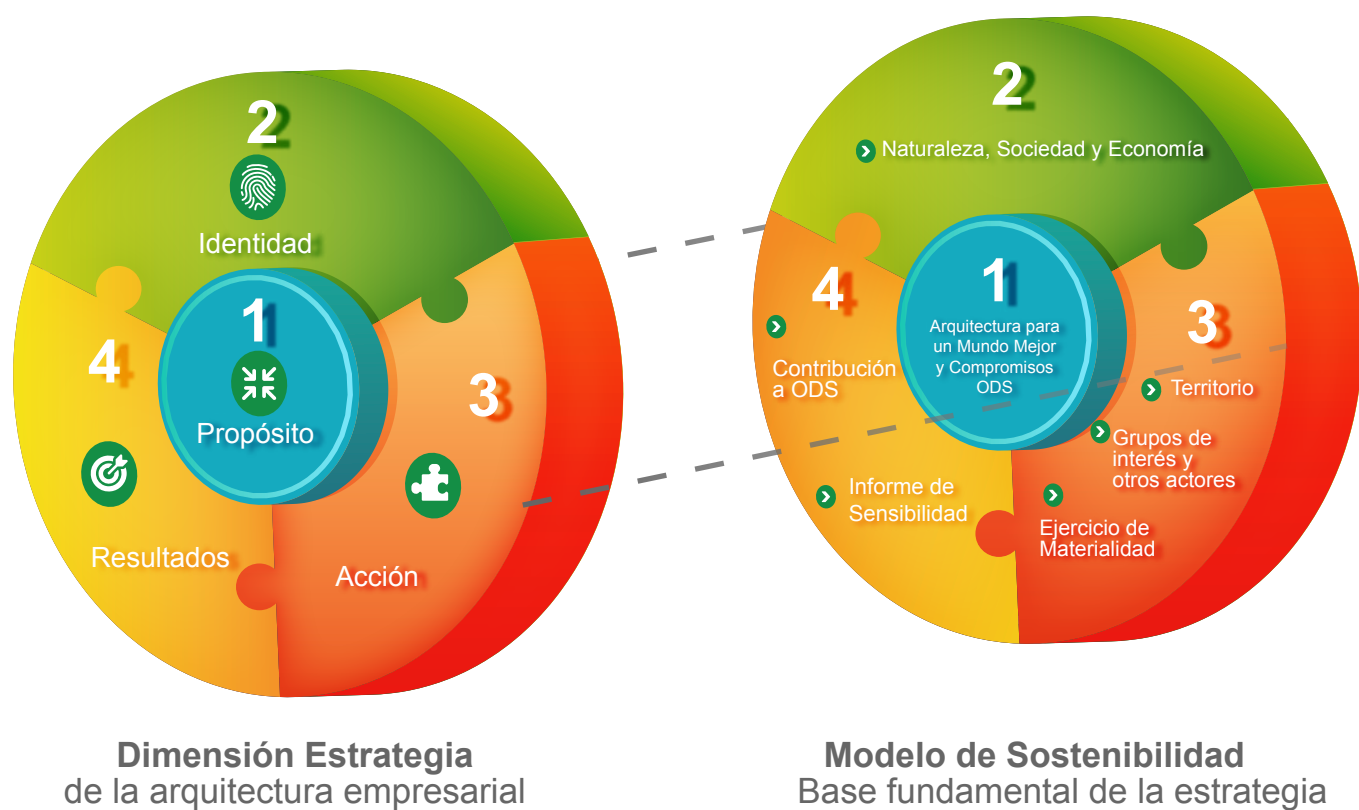
- Para cada tema material, se hace referencia a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible a la que apunta nuestra labor, así como los Principios del Pacto Global.**

- Los indicadores y demás información presentada abarcan todas las actividades de la empresa junto a sus grupos de interés, dentro de la zona de concesión.

- El último informe se llevó a cabo de **enero a diciembre 2020** y fue colocado en el sitio web.

## Modelo de Sostenibilidad

En ENSA, cada vez más la sostenibilidad y la RSE se van convirtiendo en la **columna vertebral de nuestra planeación empresarial y de nuestra visión de negocio**, cuidando el balance entre los aspectos económicos, sociales y ambientales y conectándose con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030**, los **Principios del Pacto Global** y los **Temas Materiales**. El Modelo de Sostenibilidad es el fundamento sobre el cual se soporta el direccionamiento estratégico.



**Modelo de Sostenibilidad, soportado por el direccionamiento estratégico**

En ENSA tienen un serio compromiso con el Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) desde el 24 de junio del año 2014 y a su vez, con los 10 Principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción, así como contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo de Naciones Unidas por medio del aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

A continuación, se presenta la alineación de ENSA con los temas materiales, los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) y los principios del Pacto Global:

Temas Materiales	ODS	Principio de Pacto Global
 <p>Iluminación</p>		<p><b>Derechos Humanos, Principio 1:</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p> <p><b>Medio Ambiente, Principio 7:</b> Favorecemos el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>
 <p>Educación en consumo responsable</p>	 	<p><b>Derechos Humanos, Principio 1:</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p> <p><b>Medio Ambiente, Principio 7:</b> Mantenemos un enfoque preventivo que favorece el medio ambiente.</p>
 <p>Acceso y Comprabilidad de la Energía</p>	   	<p><b>Derechos Humanos, Principio 1:</b> Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p> <p><b>Cuidado del Medio Ambiente, Principio 7:</b> Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p><b>Principio 8:</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p><b>Principio 9:</b> Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>



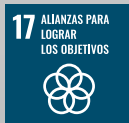
## Temas Materiales

## ODS

## Principio de Pacto Global



Calidad y  
Seguridad  
del Servicio



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

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



Formación  
y Empleo



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

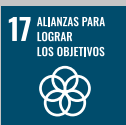
**Principio 4:** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**Principio 5:** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

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



Atención  
al Cliente



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

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

## Temas Materiales

## ODS

## Principio de Pacto Global

Cadena de Valor  
y Contratación  
Responsable

**Derechos Humanos, Principio 2:** Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

**Estándares Laborales, Principio 4:** Apoyamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**Principio 5:** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

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

Transparencia y  
Apertura en  
Comunicación con  
los Grupos de  
Interés

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

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

Cuidado del  
Medio Ambiente

**Principio 7:** Las empresas deberán mantener un enfoque que favorezca el medio ambiente.

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

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

## Iniciativas voluntarias de ENSA alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La medición de la contribución de ENSA a los ODS acoge los parámetros metodológicos del proceso de seguimiento dentro del macroproceso de Planeación Integrada.

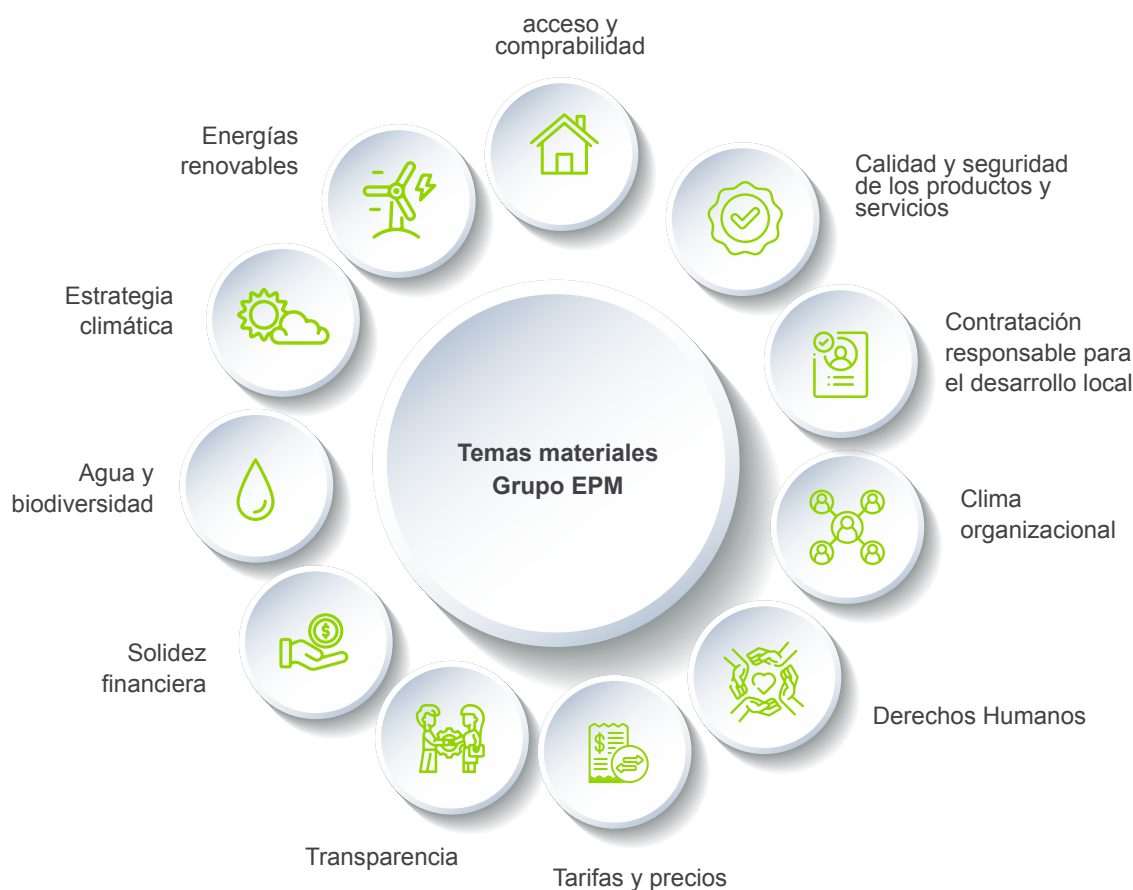
En el 2021 ENSA continuó ejecutando sus principales iniciativas voluntarias; las mismas se encuentran alineadas con la política RSE, temas materiales y ODS para cada iniciativa:

Iniciativa	Alineación al "Core del Negocio"	ODS	Metas de los ODS priorizado
<b>Centro de Especialidades Eléctricas ENSA-INADEH</b>	Este programa tiene como iniciativa capacitar a jóvenes y adultos en baja, media y alta tensión aérea y subterránea, en alianza con el INADEH. Estas capacitaciones se dan con los estándares de calidad y seguridad que exige la regulación y ya tienen la certificación de la Asociación Panameña de Ingenieros y Arquitectos de Panamá, por lo que los egresados ya pueden aplicar a la idoneidad que requieren para ejercer. A través de este centro, ENSA logra reclutar personal que ya está listo para ejercer en el ámbito profesional y con los conocimientos que son requeridos.	7. Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos  8. Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos.	Metas 7.1 garantizando un servicio de energía fiable, seguro y moderno al sector eléctrico, 8.3 y 8.8 Reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación.  A través de este lograr dar habilidades y competencias técnicas a una gran de jóvenes y adultos que no solo son potenciales colaboradores de la empresa, sino del sector eléctrico en el general.
<b>Instalación de Paneles Solares</b>	Con la instalación de paneles solares en sus oficinas, ENSA logra la disminución de gasto en consumos de energía y es uno de los servicios que la empresa ofrece a través de su filial ENSA Servicios.	7. Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.  13. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.	7.2 De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.  13.2 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales.
<b>Cables Protegidos</b>	Instalar cables protegidos, principalmente, en las áreas de abundantes bosques de nuestra zona de concesión con el objetivo de garantizar la calidad del servicio, minimizando las interrupciones en frecuencia y tiempo por los animales y árboles. Al mismo tiempo, protegemos la flora al disminuir la tala y poda de árboles y la fauna al proteger a los animales que mueren por contacto con la red.	12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.  15. Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras, detener la pérdida de biodiversidad.	12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales. 15.5. Para 2021, promover la gestión sostenible de todos los tipos de bosques, poner fin a la deforestación, recuperar los bosques degradados e incrementar la forestación y la reforestación a nivel mundial.
<b>Electrificación Rural</b>	Ampliar la cobertura del servicio de energía eléctrica en la zona de concesión a través de los programas de electrificación rural en alianza con la Oficina de Electrificación Rural (OER), llevando progreso a las comunidades apartadas.	7. Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna	7.1 De aquí a 2030, garantizar el acceso universal a servicios energéticos asequibles, fiables y modernos



# Temas materiales relevantes en sostenibilidad - materialidad

La materialidad es el resultado de un ejercicio denominado análisis de materialidad, por medio del cual una organización reconoce el conjunto de temas o de asuntos de gestión prioritarios para la sostenibilidad de las empresas y de la sociedad y que incluye la perspectiva de los grupos de interés. Los temas materiales conjugan la visión de la organización y sus grupos de interés.



Los temas materiales del Grupo EPM fueron priorizados para cada una de las empresas filiales y se alinearon con los ODS y con las acciones de los planes empresariales.

En 2021 ENSA, como filial del Grupo EPM, participó de la actualización del ejercicio de materialidad, donde se incluyó el análisis de las mega tendencias en sostenibilidad, los impactos de la pandemia por COVID-19 y la alineación con el direccionamiento estratégico. Los asuntos relevantes en sostenibilidad generados a partir de los análisis de dicho ejercicio serán incorporados en la planeación y gestión de las empresas.

ENSA, en el 2021, ejecutó los siguientes proyectos alineados con los temas materiales que son de alta prioridad para la organización apuntando a la generación de valor en los aspectos social, económico y ambiental.

## Acceso y comparabilidad

### Retos 2021:

Se logró conectar a  
**49 mil**  
clientes prepago

producto de las dificultades presentadas en las cadenas de abastecimiento a nivel global, que implicaron tiempos mucho más extendidos de transporte de insumos y desabastecimiento a nivel local para lograr el reto propuesto

### Sustento

La economía informal cada vez es más grande en Panamá y lograr que las personas tengan servicio de energía de acuerdo con sus posibilidades previene que se conecten a la red de forma ilegal. Por esa razón ENSA se enfoca en alcanzar, de forma proactiva, a estos clientes y brindarles el servicio a través de la modalidad prepago.

## Agua y biodiversidad

### Retos 2021:

Instalación de:  
**12 km**  
de cables protegidos

### Sustento

La zona de concesión de ENSA se caracteriza por tener grandes bosques, por lo que incluir cables protegidos desde la planificación de los proyectos, garantiza a minimizar el impacto ambiental a través de la tala y poda constante para evitar afectaciones en la red. Además, se reducen la cantidad de accidentes en animales que mueren por estar en contacto con la red.

## Calidad y seguridad de los productos y servicios

### Retos 2021:

Se cumple con los indicadores de  
**SAIFI (6.55) y SAIDI (11.75)**  
establecidos en la meta del CMI corporativo.

### Sustento

Brindar un servicio de calidad a los clientes, a través del cumplimiento de los indicadores de SAIFI y SAIDI aportan a mantener la satisfacción de los clientes de ENSA.

## Clima Organizacional

### Retos 2021:

Se realizó encuesta de clima organizacional  
**GPTW 2021**

### Sustento

ENSA, como empresa responsable, emprendió múltiples acciones para salvaguardar la vida de cada uno de sus colaboradores en tiempo de pandemia, los cuales fueron aplicados de manera oportuna. Poder medir el impacto de estas acciones en la satisfacción de los colaboradores y el clima organizacional ayuda a trazar la ruta para que el equipo de trabajo, en cualquier momento, pueda confiar en la empresa y, por ende, dar la milla extra.

## Derechos Humanos

### Retos 2021:

Desde la gerencia de planeación estratégica y RSE; **se da seguimiento trimestral de cumplimiento de planes de acción en DDHH**

### Sustento

Identificar los riesgos en temas de DDHH que rondan la compañía y el servicio que brindan, hace tener un compromiso social frente a los grupos de interés.

## Energía Renovables

### Retos 2021:

Implementación de **3 proyectos de paneles solares**  
Calle 2da Colón, Edificio Corporativo ENSA y subestación 24 de diciembre

### Sustento

ENSA a través de acciones como la energía renovable aporta al medio ambiente. La empresa ya ha emprendido varias acciones en esta vía como calentadores de agua solares, adquisición de autos eléctricos y paneles solares en otras oficinas.

## Transparencia y apertura en información con grupos de interés

### Retos 2021:

**Confección y publicación del informe de Sostenibilidad 2020 y evaluación de este.**

### Sustento

La transparencia con los grupos de interés crea empatía, por eso el informe de sostenibilidad es una herramienta con la cual cada vez más ENSA se comunica con ellos y está basado en temas materiales, que son los temas que el grupo corporativo han definido como importantes.

## Contratación responsable para el desarrollo local

### Retos 2021:

ENSA ejecuto **2 asambleas de proveedores y contratistas en el 2021.**  
(mayo y noviembre 2021)

### Sustento

Dotar a los contratistas y proveedores de herramientas y conocimientos que los haga crecer es muy importante. ENSA se reinventa cada vez más y sus aliados deben ir en la misma línea.



# Compromisos y Reconocimientos

## FitchRatings

Por décimo sexto año consecutivo, Fitch Ratings en el 2021 ratificó la **calificación BBB de perspectiva estable a ENSA**. La calificadoradora de riesgos basó su calificación en el estilo de gestión de la compañía, destacando su solidez financiera a nivel nacional y la ubica como referente regional de la industria energética. Así mismo, el comité evaluador sustenta su calificación en aspectos como el relacionamiento actual de la empresa con el Gobierno Panameño, los controles del gobierno corporativo de ENSA y la ejecución de endeudamiento a largo plazo que mitiga el riesgo de endeudamiento y su cobertura de intereses, entre otros aspectos.



ENSA fue elegido como uno de los mejores lugares para trabajar para Mujeres 2021, obteniendo la posición #19 entre todas las empresas multinacionales que participaron en el estudio, realizado por Great Place To Work para Centroamérica y el Caribe Multinacionales. (noviembre 2021).



Reconocimiento de la Cámara de Comercio e Industrias de Panamá por el proyecto de innovación Machine Learning.



ENSA logró posicionarse en la clasificación anual de **Great Place to Work® Centroamérica & Caribe**, en el ranking de los mejores lugares para trabajar de más de 500 hasta 1000 colaboradores en Centroamérica 2021®, en quinto (5to.) puesto y en el ranking país de los mejores lugares para trabajar en Panamá 2021® en el noveno (9no.) lugar. (medición realizada en abril 2021).



En el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa, MERCO, ENSA se ubicó dentro del Ranking General de Empresas más responsables y con mejor Gobierno Corporativo de Panamá, ubicándose en el puesto 56, subiendo 26 puestos frente al 2020. Al mismo tiempo, ocupó el puesto 7 en el Ranking de Empresas con Mejor Reputación en el ámbito digital.



Reconocimiento por la participación en Ventana Social: Programas de Adaptación Resilientes durante pandemia 2020 – 2021 con el proyecto “Adelanto de pines de energía a clientes prepago” por parte de AMCHAM.

# Iluminación

Mantener la calidad del alumbrado en el área de concesión, contribuyendo a los índices de seguridad de los clientes y población del país que circula por las avenidas.



Instalación de Luminarias en San Miguelito (Panamá)

Para ENSA mantener las calles, barriadas y parques iluminados es un compromiso, porque es consciente del bienestar y seguridad que les aporta a las comunidades beneficiadas.

En el 2021 se instalaron

**2274 nuevas luminarias**

aumentando el parque a **124,294**; lo que significa que se ha mantenido una proporción de una luminaria por cada cuatro clientes.

## Iluminación LED

Con el objetivo de brindar **seguridad, disminuir los consumos eléctricos del parque de alumbrado, reducir las pérdidas técnicas y contribuir a la reducción de CO2** durante el 2021 y 2022 se viene ejecutando el proyecto de Iluminación LED.

El proyecto consiste en **sustituir 23 mil luminarias de sodio por tecnología LED**; alcanzado más del **51% de avance a la fecha**.

Se priorizaron las vías principales de la ciudad de Panamá y Colón (**reemplazo de 11,179 luminarias**

**de 250 W de sodio**) así como a los corregimientos más vulnerables en los distritos de Colón, San Miguelito y Panamá.

Durante el 2021, se reemplazaron **6,636 luminarias de 100W de sodio** en áreas como Belisario Frías y Arnulfo Arias en San Miguelito y Barrio Norte, Barrio Sur y Cativá en Colón.

Estos avances equivalen a **63 toneladas menos de emisiones de CO2 por mes**, ENSA, está comprometido con ofrecer un servicio confiable y de calidad en nuestra área de concesión, contribuir en la reducción de CO2 y aportar en el cumplimiento del ODS 7 del programa de las naciones unidas para el desarrollo, sobre energía asequible y no contaminante.



Iluminados, Barrio Norte (Colón) con luminarias LED

## Gestión social y educación en consumo responsable

Promover tecnologías y hábitos responsables de consumo de energía, apuntando a la transformación y sostenibilidad del negocio, el mejoramiento de la relación con los grupos de interés y la protección del medio ambiente.



Asesoría Social comunitaria 2021

En el 2021 se gestionaron

**64 comunidades**

reuniendo a más de 11,500 clientes, representantes y líderes comunitarios, los cuales fueron informados y sensibilizados acerca de asuntos relevantes como uso seguro de las instalaciones eléctricas, proyectos de recuperación de energía, atención de reclamos, arreglos de pago, acceso legal al servicio de energía, entre otros.

Se logró, además, suscribir

**5,655 nuevos contratos de energía**

bajo la modalidad prepago, con una mayor recuperación de energía que la alcanzada en 2020 y que permitieron que fueran facturados 10.5 GWh, que antes se consideraban pérdidas.

Esto significó un incremento de 5.3 GWh con respecto a 2020.



Gestión Social-Habilitación de canchas prepago

Como un beneficio para algunas de las comunidades intervenidas, en 2021 se habilitaron cuatro (4) canchas prepagos y se dictaron 30 horas de capacitación acerca del sistema de energía prepago, contribuyendo a habilitar espacios para la recreación, el esparcimiento y propiciando la participación ciudadana. Con transparencia, ENSA aportó a la organización comunitaria para promover el deporte y la actividad física en niños y adultos de las comunidades beneficiadas, que posiblemente se encontraban en situación de riesgo social.

Debido a que las escuelas oficiales no impartieron clases presenciales durante 2021, no fue el proyecto Guardianes de la Energía no se llevó a cabo en el 2021.



## Educación y comunicación a clientes y usuarios

El relacionamiento con los clientes y las comunidades se llevó a cabo a partir de la comunicación educativa con estrategias de sensibilización, información y formación sobre aspectos básicos de la prestación de los servicios públicos. Por su parte, la comunicación de las interrupciones programadas y no programadas se orienta a minimizar las molestias de los clientes y usuarios, mientras que la comunicación corporativa busca posicionar la marca de ENSA, sus servicios y las diferentes ofertas asociadas a comprabilidad y acceso, mejorar y fortalecer las relaciones de confianza entre usuarios y empresa.

### Abordajes en diferentes comunidades durante el 2021

- Se llevaron a cabo **30 horas de capacitación** a contratistas de áreas técnicas; mejora operacional en materia de gestión social, atención al cliente, desarrollada con el objetivo de que las cuadrillas operativas refuerzan información clave para el cliente y procedimientos en casos sensitivos.
- Construcción y divulgación de **material impreso y audiovisual educativo, relacionado con el uso y funcionamiento del sistema prepago**; contenido valioso que ayudó a que más clientes pudieran conocer, familiarizarse y utilizar dicha modalidad.



Capacitación a Contratista

En el 2021 se llevaron a cabo **tres (3) mesas de trabajo en la provincia de Colón y más de 20 reuniones con autoridades** para facilitar el acceso y la comparabilidad a través del relacionamiento con los grupos de interés en la gestión social; atendiendo comunidades y concejos municipales.



Coordinación del plan de trabajo de ENSA y el Concejo Municipal de Colón

Se realizó un **curso de 2 semanas en Seguridad Industrial**, dictado en conjunto por el (INADEH) y ENSA, coordinado por la Alcaldía de Colón. En él, 45 jóvenes de la provincia de Colón fueron capacitados y durante el curso, cuatro (4) instructores de ENSA tuvieron la responsabilidad de abordar temáticas como los peligros de hurtar energía, tipos y uso adecuado de los equipos de seguridad.



Capacitación en temas de Seguridad Industrial-ENSA-INADEH 2021



## Acceso y comprabilidad de la energía

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

### Universalización del servicio

El porcentaje de cobertura eléctrica se calcula sobre la base de una estimación del crecimiento de viviendas en el área de concesión de ENSA frente a la cantidad de clientes facturados residenciales. **Al cierre del año 2021, la cobertura del servicio fue de 87.70%**

2021, registró crecimiento en distintas áreas de la concesión. Se realizó proyectos de tendidos eléctricos, extensión de líneas trifásicas de cable protegido en el tramo de Rana de Oro, expansión de la subestación de Geehan, permitiendo mejorar la calidad de vida de los residentes del sector y la reducción de las viviendas sin servicio.

La red de distribución de ENSA para el año

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

ENSA	2019	2020	2021
<b>Redes de energía Distribución primaria Acumuladas (Km)</b>	4,860	4,911	4,915
<b>Redes de energía Distribución secundaria Construidas (Km)</b>	160	134	205
<b>Redes de energía Distribución secundaria Construidas (Km)</b>	7,281	7,414	7,619

*En el 2021 ENSA logró un crecimiento en clientes de 4.7% y la construcción de 2.2 % de km de redes eléctricas.*

## Electrificación Rural

Iluminar la vida de más personas siempre ha sido el norte de la organización, por eso se trabaja de la mano con instituciones como la Oficina de Electrificación Rural (OER), el Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial (MIVIOT) entre otras, para brindar el servicio a comunidades que se encuentran en el área de concesión, pero que no cuentan con el servicio de energía eléctrica por diversos factores.

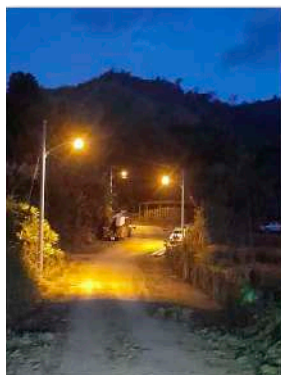


En el 2021 se continuó trabajando con las autoridades gubernamentales en la coordinación para la legalización de áreas de invasión, desarrollo e interconexión de proyectos de electrificación rural en áreas rurales muy dispersas o aisladas. **Comunidades como: Arenal 2, Arenal 3, Nazareth, La Vega, Alto de Vista Alegre, La Gavilana, Río Quintín, El Tigre, entre otras; cuentan con servicio de energía eléctrica e iluminación.**

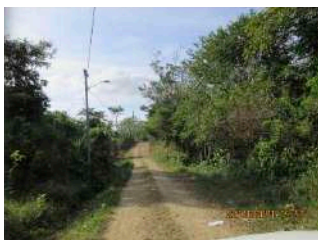
## Proyectos de Electrificación Rural 2021

Provincia	Distrito	Corregimiento	Poblado	Beneficiados	Distancia (km)	Inversión	Fecha Energización
Colón	Omar Torrijos Herrera	San Juan de Turbe	Nazareth	25 viviendas, escuela, abarrotería	2.92	B/. 224,470.00	22-abr
Darién	Chepigana	Agua Fría	Alto Vista Alegre	10 viviendas, cuadro de juegos	0.571	B/. 23,000.00	10-sep
Darién	Chepigana	Río Congo Arriba	Arenal 2 (San Jose)	18 viviendas	2.826	B/. 101,500.00	02-feb
Darién	Chepigana	Río Congo Arriba	Arenal 3	23 viviendas, 1 escuela	4.76	B/. 168,530.00	09-mar
Darién	Chepigana	Río Iglesias	Río Quintín (Arreti)	11 viviendas	2.95	B/. 102,190.00	12-dic
Panamá	Tortí	Loma Bonita	La Gavilana	72 viviendas, 1 escuela, Tiendas, Casa de Congreso	7.18	B/. 271,608.00	01-nov
Panamá	Panamá	San Martín	La Vega	10 viviendas	1.1	B/. 60,474.00	17-may
Panamá	Panamá	San Miguel	El Tigre	13 viviendas	3.5	B/. 45,000.00	25-jun





Arenal 3



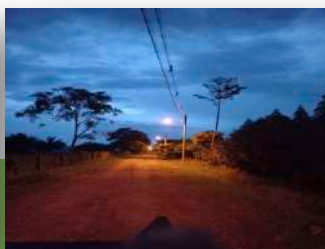
Arenal 2



Nazareth



La Vega



La Gavilana



La Gavilana

### Proyecto de Electrificación Rural Villa Nueva

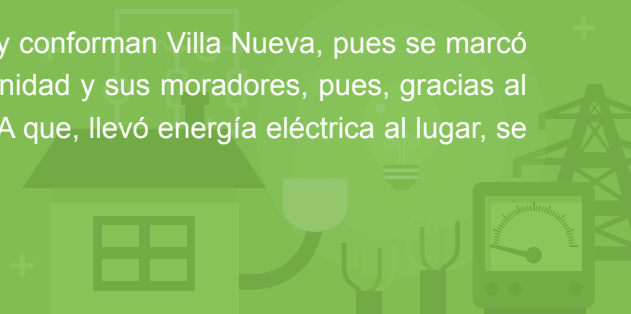
Más de 280 familias cuentan ahora con energía eléctrica en sus hogares, así como con iluminación en las vías públicas de su comunidad, lo que se traduce en mejor calidad de vida y mayor seguridad gracias a la culminación del proyecto de Iluminación de Villa Nueva, el cual fue ejecutado por ENSA implementado tecnología de punta para iluminar todos los sitios de su área de concesión, siendo un aliado de las autoridades y las comunidades, y ratificando su compromiso con la sostenibilidad del país.

Ubicada a 35 minutos de la ciudad de Panamá, Villa Nueva, una comunidad perteneciente al corregimiento de Chilibre; no contaba con electricidad ni los beneficios que aporta la misma, pero desde agosto de 2021, las cosas cambiaron para todos sus habitantes.

Agosto de 2021 quedó en la memoria de las 280 familias que hoy conforman Villa Nueva, pues se marcó un hito que repercutirá en el desarrollo y crecimiento de la comunidad y sus moradores, pues, gracias al trabajo programado de varios meses del equipo humano de ENSA que, llevó energía eléctrica al lugar, se logró iluminar Villa Nueva.



*Inauguración Iluminación Villa Nueva - agosto 2021*



## Financiación de cuentas y morosidad

La financiación de cuentas es una de las facilidades de pago que apunta a la normalización de clientes morosos mediante la financiación de los conceptos vencidos, a tasas de interés bajas y plazos amplios. Los clientes se retrasan en el pago de las facturas y por normatividad se les debe suspender el servicio hasta normalizar la situación.

Financiación de cuentas y morosidad ENSA			
Concepto	2019	2020	2021
Valor Financiado (balboas)	935,351.83	4,563,498.95	5,295,534.00
Clientes financiados (Cantidad)	2,807	2,297	12,622

La cantidad de clientes morosos aumentó en el 2021 de manera significativa esto a causa de que los clientes fueron restringidos de corte en su momento por la ley moratoria producto de la pandemia; el cliente no contaba con capacidad de pago a raíz de todos los eventos ocasionado por el COVID-19.

Se dio continuidad a las estrategias para contrarrestar los efectos generados por la pandemia en cuanto al aumento de clientes morosos tales como:

- Políticas flexibles de arreglos de pagos
- Campañas publicitarias por medios internos, externos y digitales.
- Preparación de abordaje de cuadrillas de corte.
- Campaña de incentivo al cliente - ENSA te recompensa
- Medios masivos de cobranza dentro de la unidad de crédito y gestión de cartera, entre otras.

### Paga a tu medida (Servicio Prepago)

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

**En 2021 se vincularon a más de 20 mil nuevos clientes a este sistema; aproximadamente 5 mil más que en el 2020**, que había sido el año con más vinculaciones desde que se implementó oferta en ENSA. Hasta ahora, se han vinculado un total de 49 mil clientes que disfrutan el servicio de energía a través de la oferta prepago, favoreciendo el uso eficiente, reduciendo las pérdidas de energía y mejorando la cartera.



# Calidad y seguridad del servicio

*Cumplimiento de las expectativas de los clientes y usuarios en el suministro de energía en términos de calidad y confiabilidad para cada uno de los clientes del área de concesión y según los requerimientos regulatorios. Cuidando de manera especial a clientes sensitivos de interrupciones del servicio, ya que la calidad del suministro impacta el desarrollo humano.*

## Calidad y continuidad del servicio

ENSA se esfuerza por llevar energía eléctrica a los clientes de forma segura y continua. Por eso, se mide la confiabilidad del servicio con estándares internacionales como lo es el **System Average Interruption Frequency Index (SAIFI)** y el **System Average Interruption Duration Index (SAIDI)**, los cuales miden la frecuencia y duración de las interrupciones respectivamente.

Con las inversiones en Confiabilidad, se ha logrado que el 23% de las maniobras que se realizan desde el centro de control sean de manera tele controlada a través de la instalación de equipos con capacidad de comunicación y que tuvieron una inversión de \$ 4 MM. Para la instalación de estos equipos de comunicación se priorizan los circuitos con mayor carga y clientes lo que permite disminuir los tiempos de interrupción.

**En el 2021**  
se cumple con la meta  
de **SAIFI y SAIDI**

logrando una  
frecuencia de  
**6.55**  
interrupción

**12.45**  
horas  
respectivamente

Lo que representa una disminución

**0.40%** por debajo para  
el **SAIDI**

**6.40%** por debajo para  
el **SAIFI**



en comparación a la meta establecida, ambos indicadores se mantienen dentro del límite meta establecido. Una mejora sostenida de la calidad del servicio, reflejada en la reducción de la frecuencia y duración de las interrupciones (SAIFI, SAIDI). Logrando un indicador en los últimos 5 años por debajo de los índices regulatorios, ya que el enfoque es hacia la calidad de servicio de sus clientes. Factores como: descargas atmosféricas, conductor cable aéreo-daño, caídas de árboles o ramas, colisiones y animales ocasionan las interrupciones del servicio.

**Calidad del servicio**

**50%**  
de mejoras

**25%**  
mejores a límites  
regulatorios

ENSA continuará ejecutando el plan de mantenimiento de redes para conservar y mejorar el comportamiento de los indicadores de confiabilidad y generando reportes de desempeño semanales buscando oportunidades de mejora en la operación.

ENSA adquirió en el 2021 un moderno transformador móvil de potencia que permitirá transformar o reducir el voltaje de un sistema de alta tensión (115,000 voltios) a otro de media tensión (34,500 y/o 13,800 voltios) y que servirá de respaldo en casos de mantenimiento o daños en las Sub-Estaciones. Con esta adquisición ENSA reafirma su compromiso de contribuir con el desarrollo sostenible del país, puesto que este moderno transformador móvil llega para robustecer la confiabilidad del servicio.





Transformador móvil de potencia de alta tensión (115KV)

El transformador móvil tiene una capacidad de 30 MVA (MegaVoltAmpere), lo cual equivale a dar suministro a 30 mil clientes aproximadamente, cuenta con un diseño especial integrado a un módulo de transporte que le permite estar disponible para ser movilizado a cualquier punto donde se requiera su utilización y es capaz de circular libremente entre 30 y 50 kilómetros por hora, según las condiciones del terreno. Tiene 11 metros de largo y 3.7 metros de alto.

### Gestión de Pérdidas

Los programas de reducción y control de pérdidas están orientados a minimizar la vulnerabilidad de la infraestructura ante acciones fraudulentas y ofrecer a los usuarios ilegales una alternativa de suministro que ellos puedan administrar (Sistemas prepago).

En el 2021 se cumple el indicador de índice de pérdidas de energía, logrando el nivel **“Supera” y en pre-pandemia; se tenía una meta de 12.55% y se logró un 11.31%.**

Para el logro de esta meta se ejecutaron las siguientes estrategias; mayor número de inspecciones de clientes alineados con nuevas estrategias en el direccionamiento de RI por medio de machine learning, y la implementación de un nuevo modelo de vecindad lógica y nuevas estrategias a partir de este. Adicionalmente se logró captar como clientes una gran cantidad de clientes ilegales

Indicador ENSA	2019	2020	2021
Índice de pérdidas del operador de red regulado (IPORR) - (%)	11.47%	12.65%	11.31%

### Medición Inteligente y remota

La implementación de medición inteligente consiste en la instalación de medidores con capacidad de comunicación con el sistema SCADA a clientes con demanda superior a 100 kW.



Para el 2021, se alcanzaron

**902 clientes**

por medición inteligente y remota



lo que representa

**28 nuevos clientes**

con respecto al año anterior.

ENSA inicia el proceso de implementación de un sistema de medición inteligente con la licitación y adjudicación de un proyecto para el despliegue de una red de Radio Frecuencia y en banda libre de 915 MHz, que beneficiaría a 3900 clientes en muchos puntos de la concesión; se espera tener el proyecto terminado a mediados del 2022.

## Sistema de gestión de distribución (DMS)

*El ADMS de ENSA consiste en una serie de aplicaciones que integran la información en tiempo real del SCADA y la información de activos del GIS para proveer una serie de funcionalidades como la monitorización y operación en tiempo real, la gestión de fallas y secuencias de maniobras, así como flujos de carga.*

**El Proyecto denominado SAGED (Sistema avanzado para la gestión de energía distribuida)** fue una realidad en el 2021 tras casi cuatro años de arduo trabajo en equipo, es un proyecto que, con la moderna e innovadora tecnología del ADMS, permite integrar y aprovechar los beneficios de los sistemas SCADA, OMS y DMS, cuenta con un ambiente de pruebas que permite analizar y controlar la red de manera simulada, de forma tal que las operaciones que se realicen sean eficientes y confiables. Además, posee capacidad de almacenar información de simulaciones para un futuro análisis y de esta manera optimizar las operaciones de la compañía.



*Áreas como Ingeniería, Tecnología de la Información, Planeación y Comercial estuvieron al participando de las tres fases en las que se ejecutó el proyecto que tiene entre sus objetivos, mejorar los procesos de monitoreo y control de la red para lograr una operación segura y eficiente y confiable además de contar con herramientas que permitan la incorporación de nuevas tecnologías como generación distribuida, movilidad eléctrica y otros.*

## Seguridad en la prestación del servicio

Para incrementar los niveles de eficiencia de toda la empresa, ENSA cuenta con el foco estratégico: optimización de operaciones, que aplica estándares de seguridad operacional y calidad para la entrega de los servicios a los clientes y usuarios. Se desarrollan planes de prevención, mitigación y control de riesgos, aplicación de métodos y tecnología con estándares de calidad, así como acciones educativas que garantizan la adopción de buenas prácticas para cuidar la infraestructura y seguridad de empleados, clientes y comunidad.

En el 2021 para operar de forma segura, cuidar la salud de los colaboradores a través de la mitigación del riesgo al contagio COVID 19, ENSA elaboró estrategias para los colaboradores en los siguientes temas: OPA e inspecciones en campo, mensajes de seguridad, minutos de seguridad por los líderes de las áreas operativas, discusión de lecciones aprendidas con el personal, programa CONCIENSA (Yo pienso seguro) orientados a fomentar una cultura de prevención y autocuidado.



Accidentes en la prestación del servicio - (Cantidad o número)			
ENSA	2019	2020	2021
Accidentes a: personas quemadas por accidentes eléctricos	3	1	6
Accidentes b: muertes por accidentes	2	1	0
Personas accidentadas por otros conceptos (Accidentes c- Accidentes a - Accidentes b)	19	22	1
Accidentes c: personas accidentadas	24	24	7

Para el 2021 **no se presentaron** demandas ni reclamaciones relacionadas con terceros.

En ninguno de los casos se ha recibido reclamo o se ha determinado responsabilidad por parte de la empresa.

#### En cuanto a los accidentes se detallan los motivos:

**3** fueron asociados a imprudencia por parte del tercero (Cliente) al entrar en contacto o proximidades del tendido eléctrico sin conocer los riesgos que estaban asumiendo.

**1** caso fue una electrocución, cuya incidencia se dio dentro de la residencia del cliente.

**3** casos están asociados a una posible falla debido a la manipulación del equipo o infraestructura de la empresa. Se catalogan así debido a la información del tercero quien notificó de la situación a la empresa, sin embargo, de la inspección realizada no hay información o evidencia concreta que amarre responsabilidad a la empresa por dicho suceso.

**No** han ocurrido fallecimientos por contacto directamente con la infraestructura del negocio.



## Satisfacción del cliente

*ENSA tiene como objetivo clave incrementar los niveles de cercanía con los clientes a través de los diferentes canales de atención, para eso se cuenta con puntos de atención y relacionamiento, además de los canales presenciales. Así mismo, la compañía dispone de diferentes opciones para ofrecer soluciones a las necesidades de sus clientes, brindándoles un trato respetuoso, sin discriminación de raza, género, edad, religión o tendencia política.*

### Acuerdo de pagos para clientes

ENSA ofrece la facilidad de acuerdos de pago para propiciar una forma accesible con la que los clientes que tienen deudas con la compañía puedan poner sus cuentas al día y así, continuar recibiendo el servicio de energía eléctrica de forma regular. La empresa tiene a disposición una línea telefónica desde donde los clientes pueden solicitar acuerdos de pago, o bien, desde los Centros de Atención al Cliente y en según caso para establecer un acuerdo que sea conveniente para ambas partes.

Cada mes deberá pagar la letra o cuota acordada para evitar perder el beneficio, más el consumo facturado en el mes corriente. Un cliente puede solicitar hasta dos acuerdos de pago por cada doce meses.

**ENSA ha gestionado 29,914 acuerdos de pago en el año 2021 para los clientes aproximadamente.**

**En 2021, se habilitó el recaudo a través de cajeros que usen las tarjetas Clave, todas estas mejoras apuntando a facilitar el acceso al cliente de realizar su pago recurrente del servicio eléctrico.**



### Digitalizando la atención al cliente para favorecer la autogestión

Con el propósito de consolidar la mejora continua y ofrecer una mejor experiencia de servicio al cliente, además de hacer más eficientes los tiempos de atención durante las restricciones de movilidad por pandemia, ENSA continúa en el 2021 con la plataforma virtual FLUYAPP, para que sus usuarios puedan agendar citas y turnos a fin recibir una atención más inmediata y personalizada, evitando las aglomeraciones y cuidando, principalmente en estos momentos, la salud de sus clientes en los centros de atención.

Para el año 2021 se han recibido **132 turnos y 1,562** citas de clientes para atención.

### Actualización y automatización de formularios electrónicos de la oficina Virtual “Consulte su cuenta”

ENSA en busca de mejorar el rendimiento, eficiencia de su sitio web y mejora en la experiencia del cliente, ha actualizado y automatizado formularios desde la oficina virtual “Consulte su cuenta” para mejorar el tiempo de atención de los clientes.

Los formularios en línea se pueden modificar con cierta frecuencia y mayor rapidez, se pueden cambiar los formularios electrónicos según la información que se requiera.

La recopilación de información mediante formularios electrónicos es un paso hacia el futuro, es un paso más también para la transformación digital de procesos porque facilita la recopilación, entrada y análisis de datos, proporcionando resultados más precisos en menos tiempo para la empresa y clientes.

**Desde su actualización e inicio de automatización en octubre 2021 se han gestionado 296 formularios de clientes.**

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

En el 2021 se brindó una atención eficiente y eficaz donde el propósito principal es facilitarle a los clientes la gestión de sus requerimientos para garantizarles el acceso de una manera ágil y segura. Los canales de atención estuvieron disponibles para la atención de los clientes durante el 2021, **las llamadas telefónicas al Contact Center y la atención presencial aumentaron en 9.6% y 64% respectivamente**, para el 2021 se observa un incremento en la cantidad de atenciones, debido al levantamiento de restricciones de movilidad establecidas por el MINSA por el estado de emergencia nacional; se tuvo mucha más afluencia de clientes en este canal en comparación al 2020 por pandemia.

El nivel de atención telefónica disminuyó en

**1.11%** llegando en 2021 a un **89%**.

Para mejorar la experiencia de los clientes se desarrolló una estrategia con la finalidad de atender los nuevos suministros al primer contacto; en el 2021 el **74% de los clientes fueron instalados en la primera visita lo que corresponde a un 12% menos que el 2020** producto de las dificultades presentadas en las cadenas de abastecimiento a nivel global, que implicaron tiempos mucho más extendidos de transporte de insumos y desabastecimiento a nivel local.

La vinculación de nuevos clientes al primer contacto se vio afectada de manera significativa debido a que los inventarios de algunos cables, conectores y colectores de ENSA, indispensables para los nuevos suministros, se agotaron completamente y no fue posible reponerlos de manera oportuna.

### Principales indicadores de atención al cliente:

Indicador ENSA	2019	2020	2021	Variación con respecto a 2020 (%)
Atención en Canal Presencial (Cantidad)	238,965	138,853	227,478	64%
NSP promedio total (Regulatorio %)	86	89	94	6%
Atenciones Canal telefónico (Cantidad)	457,714	410,224	449,702	9.60%
Nivel de atención telefónico (%)	82	90	89	1.11%
Atenciones Canal telefónico (Cantidad)	83	84.2	74	12.11%



Activación de nuevos canales de pago para recargas de clientes prepago y clientes post pago. Con el objetivo de ofrecer una mejora continua en la atención y el servicio al cliente, y de los nuevos retos impulsan a la compañía a seguir en la búsqueda constante de formas de recaudo adaptándose a las necesidades. **Durante el 2021 se habilitaron a través de los canales de pagos nuevos puntos para la recaudación de los servicios de pago post pago y prepago.**

Para el servicio post pago, **se incluye a NEQUI recaudador dentro del APP y página Web de ENSA**, ofreciéndole a los clientes un enlace directo a su pago el cual se refleja de forma inmediata en su cuenta de luz.

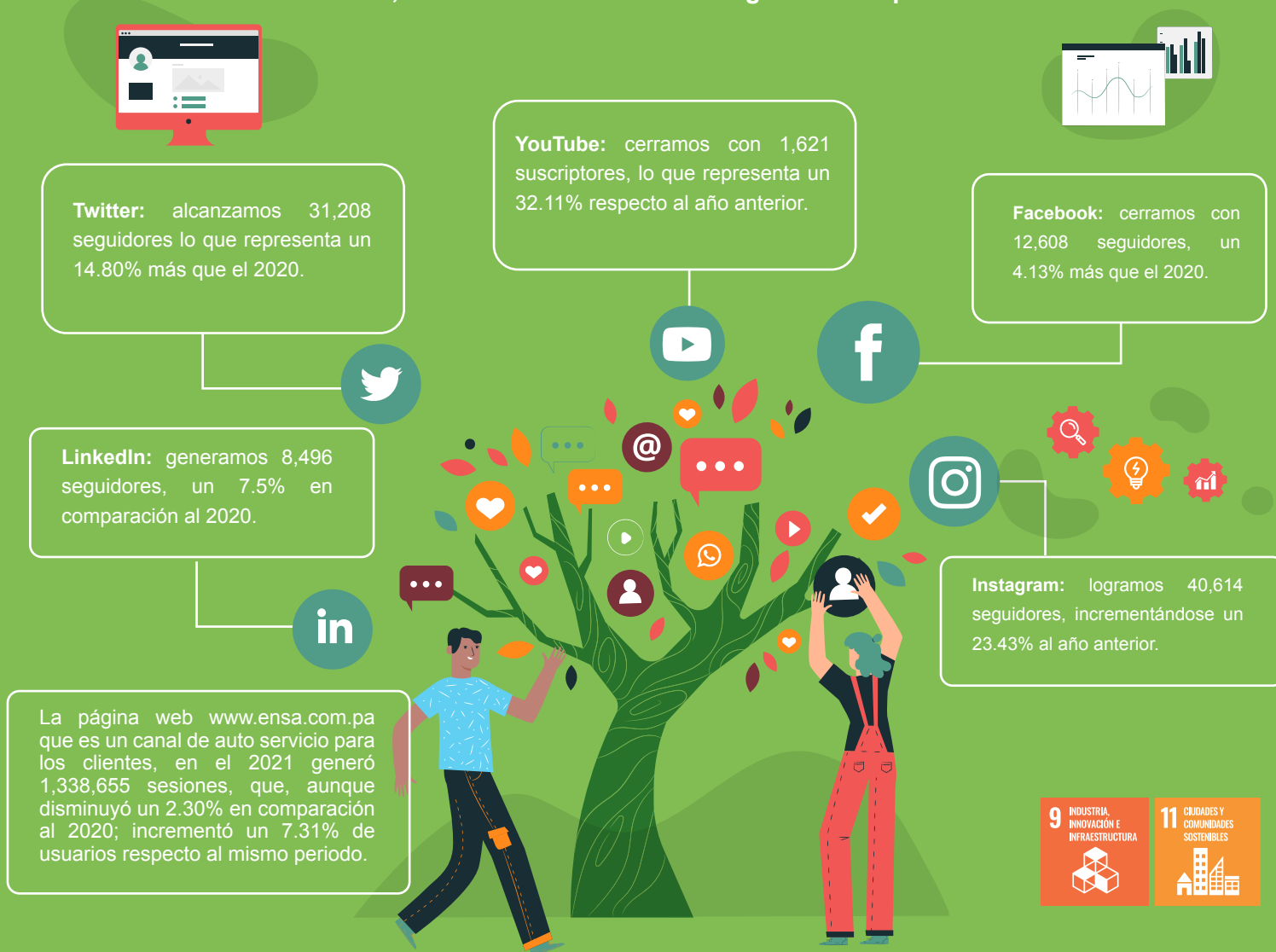
En el servicio de recarga de pines de los clientes prepago, ENSA habilita nuevos puntos de recaudo a través de los más de 2,200 cajeros automáticos del sistema clave, promoviendo el uso del APP y torres de punto pago, permitiendo al cliente tener mayores opciones de pago a través de los canales digitales.

## Ecosistema Digital

En el 2021 los canales digitales fueron fundamentales para continuar con la atención de nuestros clientes. **El APP ENSA Panamá cerró el 2021 con 157,938 descargas** a través de todas las plataformas virtuales, superando el 2020 con más de 60 mil descargas.

De igual forma las redes sociales se mantuvieron con gran relevancia por comunicar de manera directa, didáctica y cercana las decisiones que mantuvo el Gobierno Nacional frente a las acciones para aliviar la situación COVID – 19, los subsidios extraordinarios FET, entre otros, a través de campañas para incentivar la recaudación y acuerdo de pago en los clientes para evitar la suspensión del servicio y cargos adicionales. Entre estas, el lanzamiento de la promoción ENSA te recompensa donde, además se premiaron a aquellos clientes residenciales y/o comerciales con tarifa BTS (BTS 1, BTS 2, BTS 3) que hicieron un esfuerzo financiero para pagar y mantener su cuenta de luz al día.

### Por esto, nuestras redes tuvieron el siguiente comportamiento:





## Clima organizacional

Se refiere a la percepción de satisfacción de los colaboradores con respecto al liderazgo, políticas, prácticas, procesos y sistemas de la empresa. ENSA aplica esta encuesta de percepción anualmente a través del Instituto Great Place to Work. Los resultados que se obtienen nos permiten seguir evolucionando como organización, lo que ha creado una ventaja competitiva para retener y atraer talento necesario para el logro de los objetivos empresariales y su contribución al propósito organizacional.

ENSA logró posicionarse en la clasificación anual de Great Place to Work® Centroamérica & Caribe, en el ranking de los mejores lugares para trabajar en Centroamérica 2021®, en quinto (5to) puesto y en el ranking país de los mejores lugares para trabajar en Panamá 2021® en el noveno (9no) lugar.

### Resultado de la medición de clima organizacional

ENSA	2019	2020	2021
Encuesta GPTW	76%	86%	88%



Gracias a nuestro equipo, somos una de las Mejores Empresas para Trabajar

9<sup>no</sup>  
Mejor Lugar  
para Trabajar  
en Panamá

Los Mejores Lugares  
para Trabajar  
Great Place to Work  
América  
2021

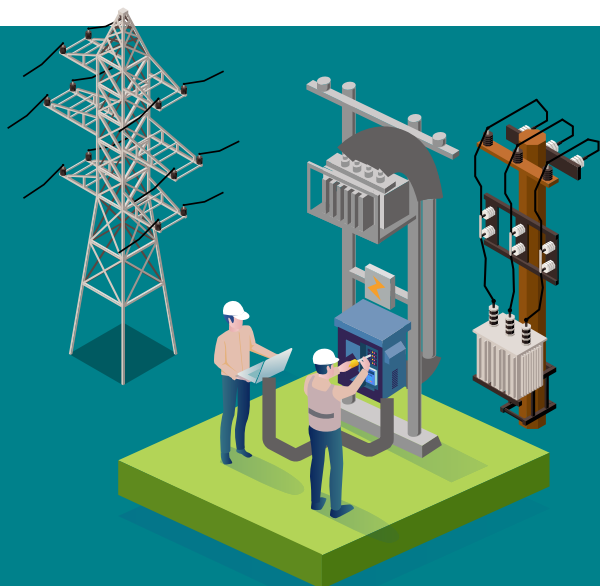
5<sup>to</sup>  
Mejor Lugar  
para Trabajar  
en Centro América

Los Mejores Lugares  
para Trabajar  
Great Place to Work  
Centroamérica  
2021

ENSA fue elegido como uno de los Mejores lugares para Trabajar para Mujeres 2021, obteniendo la posición # 19 entre todas las empresas multinacionales que participaron en el estudio, realizado por Great Place To Work para Centroamérica y el Caribe Multinacionales. Como organización se está construyendo de manera progresiva una organización más diversa e inclusiva a través de la promoción y adquisición de talento humano en base a al potencial de la persona y la implementación de políticas inclusivas. Este reconocimiento obtenido en el 2021 por el instituto Great Place to Work, evidencia el avance que ENSA ha logrado como empresa en el tema de equidad de género.

## Cadena de valor y contratación responsable

*Desarrollar criterios y prácticas para promover el desarrollo sostenible local, a través de procesos responsables de contratación y acompañando a sus socios estratégicos para que garanticen condiciones laborales óptimas a sus colaboradores.*



### Relacionamiento con proveedores y contratistas

Durante el 2021 ENSA se encargó de facilitarles herramientas a todos los contratistas y proveedores para mejorar la gestión de su trabajo, no solo con ENSA sino con sus demás clientes. Por ejemplo, en las dos ediciones de asambleas realizadas se abarcaron temas como finanzas bajo control (*relevante en ambiente de recuperación económica y post pandemia*), mejores prácticas en reclutamiento y selección, manuales de conducta, comportamientos éticos, acciones para mitigar el COVID-19, obligaciones según la legislación, iniciativas del cuidado, uso, manejo de equipos de trabajo (*guantes dieléctricos, varas*), seguridad basada en el comportamiento, cómo impulsar la innovación, relevancia de los DDHH en las empresas.

Para la operación de la organización, ENSA tuvo negocios efectivos con más de **230 proveedores durante el año 2021** tanto para la compra de bienes como para la prestación de servicios, esto mantiene a la compañía como un actor activo del mercado y que genera un impacto en el entorno.

Al término del 2021, ENSA contaba con un grupo de proveedores de servicios técnicos y administrativos que, a su vez, empleaban de forma directa a más de **1090 personas**. Dicha situación nos invita a fortalecer la relación y comunicación con nuestros proveedores y contratistas desde el relacionamiento directo de las áreas internas y a través de boletines, murales informativos y diferentes medios que nos garanticen una cercanía con los procesos.

### En el 2021 se desarrollaron diversas acciones para fortalecer la relación con proveedores y contratistas, entre ellas:

Llevamos a cabo 2 Asambleas de Contratistas en modalidad virtual con la participación de 32 y 47 personas respectivamente, con quienes se compartió temas de Derechos Humanos, Ética, Salud y Seguridad, Direccionamiento Estratégico, Plan de Continuidad de Negocios, entre otros.

Plan de gestión de suministro de bienes y servicios y del relacionamiento con proveedores y contratistas para atender las necesidades de los negocios.



En el 2021 se llevaron a cabo 5 reuniones de alineación con los proveedores de materiales adjudicados para la Negociación.

*Se compartió información de interés como boletines, invitaciones a eventos, campañas, encuestas, entre otros. Al cierre de 2021, se tenían 345 proveedores registrados en la página web.*

### Compras y contratación

ENSA es una empresa que se caracteriza por procesos de compras y contrataciones transparentes con oportunidades para todos los sectores y tamaños de empresas, su 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. La compañía garantiza el adecuado cumplimiento legal, los derechos humanos y prácticas operativas adecuadas basadas en un marco ético.



En el 2021 se cerraron 94 contrataciones con un valor de 20.68 millones de dólares en diversos servicios; disminuyendo la cantidad de contratos y valor en un 14.5% y 70.4% con respecto al 2020. La contratación es una palanca de valor que promueve el desarrollo sostenible y la competitividad en los territorios y contribuye a mejorar la dinámica económica y a la generación de empleos.



## Derechos Humanos

Partiendo del reconocimiento de que cada ser humano es sujeto de derechos, ENSA se compromete a respetar, cumplir y a promover los derechos humanos en el relacionamiento con sus grupos de interés, este compromiso se verá reflejado en el desarrollo de todos los proyectos y procesos de las diferentes áreas de la empresa.

Para la organización, es un reto en términos de su propia sostenibilidad y lo asume como contribución suya a la generación de valor social, económico y ambiental.

ENSA es una empresa donde se resaltan valores y programas destinados a garantizar un trabajo digno, donde prima la libertad de expresión, de pensamiento y la igualdad de género y donde se promueven, resaltan y respetan los derechos humanos.

Estamos comprometidos con:



Los Derechos Humanos siempre deben promoverse y respetarse

## Derechos Humanos



**Durante el 2021 ENSA promovió las prácticas de respeto y promoción de los Derechos Humanos a través del cumplimiento de los siguientes hitos que forman parte del indicador de trayectoria y RSE:**

- Capacitación en Temas de DDHH a 11 Contratistas de ENSA
- Incorporación de cláusulas sobre DDHH en los contratos de proveedores.
- Plan de comunicación de DDHH interno y externo.
- Seguimiento trimestral con los líderes de las áreas responsables de los riesgos extremos y altos atentos a DDHH.

En diciembre 2021 se dio inició a conversaciones con la fundación Ideas para la Paz con el fin de realizar un autodiagnóstico para la identificación de brechas de gestión en derechos en cadena de suministro; se trata de recomendaciones para cerrar brechas y fortalecer el proceso de gestión de la debida diligencia empresarial en derechos humanos y con la consultoría TRUST para realizar el levantamiento del mapa de riesgos y plan de tratamiento atento a los derechos humanos. Este estudio se empezaría a realizar el 1er semestre de 2022.



# Energías renovables

*Las energías renovables consideradas como fuentes limpias ofreciendo una tecnología altamente amigable con el ambiente que, a través de su uso, disminuye la necesidad de uso de energías contaminantes y, por ende, de producción de GEI. Contribuyendo al desarrollo ambiental, económico y social de la región.*

Es posible generar energía de un modo sostenible con el medio ambiente y estos proyectos apoyan la consecución del Objetivo de Desarrollo Sostenible 7 respecto a la generación con energías renovables, objetivos con los que la empresa está muy alineada.

La oferta de energía proveniente de fuentes renovables, eficientes y sostenibles genera un valor importante para ENSA; se ha modelado como un nuevo negocio, representando una nueva fuente de ingresos para ENSA Servicios en una nueva actividad y atendiendo un mercado potencial mucho más grande.

ENSA Servicios, filial de ENSA, en su objetivo de explorar, diseñar y ofrecer soluciones amigables con el ambiente, apuesta a la generación fotovoltaica por los diversos beneficios que aporta por cuanto reduce las emisiones de CO2 al reemplazar otras fuentes de energía no renovables.

**En el 2021 se realizó de manera efectiva la instalación de 3 proyectos de paneles solares:**

- Edificio corporativo ENSA Santa María B.D
- Subestación 24 de diciembre
- Edificio ENSA calle 2da Colon

El aporte que hace la compañía al medio ambiente respecto a la no emisión de dióxido de carbono representa lo mismo que si dejaran de circular 23 vehículos o si se sembraran 93 árboles, es decir, 26 toneladas de CO2.

El futuro es hoy y la tecnología que implementan los paneles solares junto con los beneficios que aportan, han llegado para quedarse y para seguir abriéndose paso en el camino que nos compete seguir como ciudadanos hacia la sostenibilidad para contribuir a un mundo mejor.



*Paneles solares, la alternativa con la que todos podemos ser parte de la solución al cambio climático y el calentamiento global.*



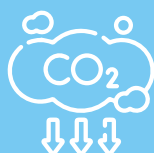
# Estrategia climática, producción y consumo sostenible

*El propósito de la Estrategia Climática para ENSA es lograr ser una empresa resiliente y carbono eficientes y de esta manera contribuir con su sostenibilidad y competitividad, minimizando la vulnerabilidad ante los riesgos climáticos y desarrollando operaciones bajas en emisiones de GEI (gases efecto invernadero).*

ENSA en conjunto con el Grupo EPM, han definido medidas de mitigación y adaptación al cambio climático, en las cuales mencionan las diferentes oportunidades derivadas del mismo como iniciativas en las que se debe trabajar.



## Mitigación al cambio climático



Durante el 2021 se ejecutaron iniciativas, proyectos y programas desarrollados por la empresa para evitar y reducir la emisión de gases efecto invernadero en sus procesos y operaciones; continuidad del sistema de gestión ambiental, IGAE, se realiza el registro de energía auto consumida en las operaciones de la empresa y la energía auto proveída con el sistema de paneles solares en las 4 sedes donde se instalaron.



A septiembre de 2021, ENSA ha remplazado **9 mil 386 luminarias** de sodio por su equivalente en tecnología LED en su área de concesión. Esto representa un avance del 51% del alcance del proyecto que impactará positivamente a los residentes de los distritos de Colón, San Miguelito y Panamá. Estos avances equivalen a **63 toneladas menos de emisiones de CO2 por mes.**



Taller de validación de la fase de elaboración del proyecto gestión ambientalmente racional de residuos peligrosos que contienen contaminantes orgánicos persistentes y mercurio en Panamá.

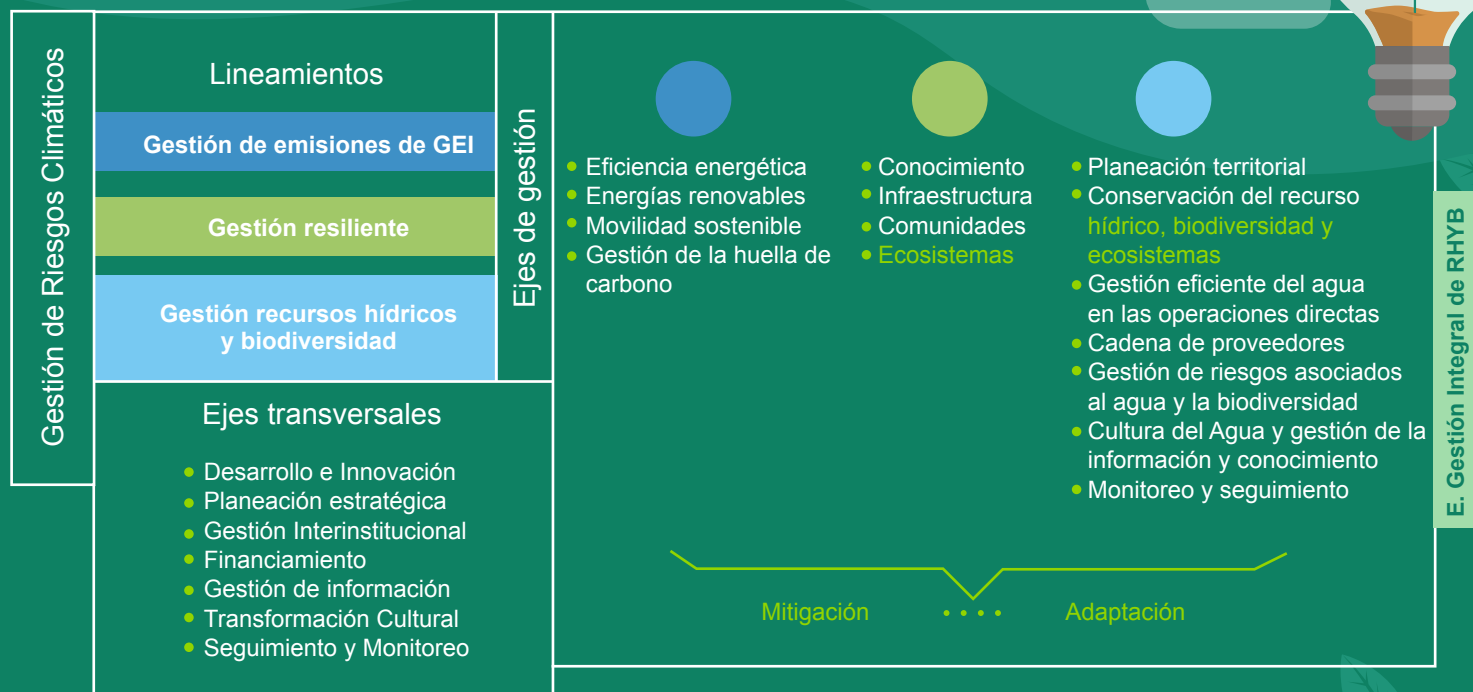


De igual manera ENSA, tiene la hoja de adaptación y mitigación al cambio climático con las acciones a realizar hasta el 2030.

## Estrategia climática Grupo EMP 2018 - 2030

### Negocios resilientes y carbono eficientes

Principios: Integralidad, Competitividad, Flexibilidad, Innovación



### Instalación de Cable Protegido

En el 2021 se ha instalado más de **372 km.** de cable protegido en la zona de concesión, *22 Km más que en el 2020*; de estos **66 km en áreas protegidas**, como *área Silvestre Narganá, bosque protector San Lorenzo, parque nacional Camino de Cruces, parque nacional Chagres, parque nacional Portobelo, parque nacional soberanía, reserva hidrológica Santa Isabel*, con esta acción se busca reducir el impacto ambiental ocasionado por las operaciones de poda y tala que se realizan para disminuir las interrupciones causadas por la densa vegetación además de conservar la flora y fauna de áreas.

**Se instaló 22.13 km de cable protegido en proyectos de extensión de línea eléctrica en zonas rurales; presentando una disminución de 10.37 Km. de cable protegido con respecto al 2020.**

Provincia	Distrito	Corregimiento	Poblado	Status Obras	Viviendas	KM
COLÓN	OMAR TORRIJOS HERRERA	SAN JUAN DE TURBE	NAZARETH	ENERGIZADO	25	2.92
DARIÉN	CHEPIGANA	AGUA FRÍA	ALTO VISTA ALEGRE	ENERGIZADO	10	0.571
DARIÉN	CHEPIGANA	RÍO CONGO ARRIBA	ARENAL 2 (SAN JOSE)	ENERGIZADO	18	2.826
DARIÉN	CHEPIGANA	RÍO CONGO ARRIBA	ARENAL 1	ENERGIZADO	23	4.76
DARIÉN	CHEPIGANA	RÍO IGLESIAS	RÍO QUINTIN IARRETI	ENERGIZADO	11	2.95
PANAMÁ	TORTÍ	LOMA BONITA	LA GAVILANA ETAPA 1	ENERGIZADO	72	4.8
PANAMÁ	TORTÍ	LOMA BONITA	LA GAVILANA ETAPA 2	ENERGIZADO	72	2.2
PANAMÁ	PANAMÁ	SAN MARTÍN	LA VEGA	ENERGIZADO	10	1.1



Extensión de Cable Protegido (3.8 km) - Circuito 10-4  
Potabilizadora de Sabanitas

El cable protegido genera valor a los usuarios y sus comunidades porque **minimiza las interrupciones provocadas por la flora, fauna y eventos climáticos de la misma manera que protege la conexión**. Este tipo de cable también considera una ventaja de seguridad en la distancia mínima de seguridad (DMS) respecto a edificios y otras estructuras por lo que protegemos a nuestros clientes y sus bienes. La naturaleza del cable permite aprovechar su configuración compacta donde se requiere instalar gran cantidad de circuitos en poco espacio (*salida de subestaciones, callejones o acometidas de grandes clientes*) y utilizar sus propiedades mecánicas donde se requieran vanos de gran longitud lo que representa ahorro conjunto.

Durante el 2021 se dieron los siguientes Estudios de impactos ambientales EsIA extensión de línea trifásica - Panamá Norte, extensión de línea eléctrica en la comunidad la Gaviñana, estudio de impacto ambiental, categoría I del proyecto “Extensión de Línea Eléctrica en San José”.



Ilustración 4 Aprobación de Estudio de impacto ambiental- Extensión de Línea comunidad la gaviñana.

En el 2021 se inspeccionó la viabilidad ambiental del **proyecto “Reubicación de Línea Primaria San Lorenzo”**; el cual se ubicará en la servidumbre de la vía que conduce al Castillo de San Lorenzo, en el área protegida conocida como **paisaje protegido San Lorenzo**, corregimiento de Cristóbal, distrito de Colón y provincia de Colón.

## Mantenimiento a Compensaciones Forestales

Como parte de los compromisos asumidos con los proyectos de compensación en el 2021 se hizo el pago de la indemnización ecológica que es el recurso que utiliza el ministerio de ambiente para realizar las compensaciones forestales.

Registro N°	Ubicación geográfica	Entidad con la que se tramitó	Cantidad de Arboles	Monto Total	Año
DRCL-SOF-PN-009-2402-2021	238,965	MI AMBIENTE	23	\$103.00	2021
001-2021	86	MI AMBIENTE	130	\$653.00	2021
055-2021	457,714	MI AMBIENTE	121	\$ -	2021
056-2021	82	MI AMBIENTE	179	\$ -	2021



Los centros de operaciones de ENSA como: subestaciones, almacén y oficinas se encuentran fuera de las zonas protegidas, sin embargo, **ENSA ha realizado alianzas voluntarias desde el 2016 para el mantenimiento de 11.3 hectáreas forestales**. Dentro de los mantenimientos se incluyen actividades agroforestales tales como: corte de maleza, rodaje, fertilización y ronda corta fuego.

Ubicación	Año	Tipo	Área Restaurada	Estatus
Sede Regional de la UTP Davis, Colón	2016	Compensación Forestal	1.3	En Mantenimiento por 5 años
Parque Recreativo Lago Gatún,	2016	Voluntaria (en el marco de La Alianza por el Millón)	1.0	En Mantenimiento por 5 años
Cuenca del Río Mamoní en el área de Gaspar Sábanas, Chepo	2017	Voluntaria en el marco del acuerdo ENSA - ECOFARMS)	3.5	En Mantenimiento por 5 años
Colegio Gil Betegón, Costa bajo colón	2018	Compensación Forestal	3.00	En Mantenimiento por 5 años
Asociación de propietarios Dos Ríos	2019	Compensación Forestal y alianza voluntaria por el millón de hectáreas	1.5	En Mantenimiento por 5 años
Instituto del Patrimonio Cultural del Pueblo Guan	2020-2022	Compensación Forestal	1.00	Se dará inicio en el 2022, por la situación actual de la pandemia.



Ilustración 5 Seguimiento Reforestación

A través de los estudios de impacto ambiental se identifican y se registran en la plantilla de biodiversidad las especie identificadas en UICN.

**A través del informe de seguimiento ambiental de la plantación forestal se observan las siguientes especies:**

Nombre de la especie	Cantidad de Plantones	Altura Promedio (cm)	Coloración y Desarrollo	Insectos
Cocobolo	100	150	Verde oscuro, satisfactorio	Ausentes
Barrigón	100	200	Verde oscuro, satisfactorio	Ausentes
Espavé	200	250	Verde oscuro, satisfactorio	Ausentes
Panamá	125	200	Verde oscuro, satisfactorio	Ausentes
Almendra	50	100	Verde oscuro, satisfactorio	Ausentes
Cedro de montaña	50	100	Verde oscuro, satisfactorio	Ausentes
Caoba	200	250	Verde oscuro, satisfactorio	Ausentes
Roble	125	150	Verde oscuro, satisfactorio	Ausentes
Guayacán	250	250	Verde oscuro, satisfactorio	Ausentes
María	225	250	Verde oscuro, satisfactorio	Ausentes
Aguacate	100	150	Verde oscuro, satisfactorio	Ausentes
Guanábana	125	150	Verde oscuro, satisfactorio	Ausentes
Guaba	100	150	Verde oscuro, satisfactorio	Ausentes
Marañón	100	150	Verde oscuro, satisfactorio	Ausentes
Limón	100	150	Verde oscuro, satisfactorio	Ausentes
Mamey	50	100	Verde oscuro, satisfactorio	Ausentes
Fruta de Pan	50	300	Verde oscuro, satisfactorio	Ausentes
Mamón	50	150	Verde oscuro, satisfactorio	Ausentes
Mango	100	150	Verde oscuro, satisfactorio	Ausentes

En la **tabla de biodiversidad** se registra las especies de flora y fauna observada identificadas en los estudios de impacto ambiental realizados en los proyectos 2021.

Nombre Infraestructura	Nombre Común	Nombre Científico	Zona de vida	Grupo biológico	IUCN (CR, EN, VU o NT)	Normatividad Nacional (CR, EN, VU, o NT)
Proyecto "Reubicación de Línea Primaria San Lorenzo"	Gato solo	<i>Nasua narica</i>	(Bosque húmedo tropical) Bosque Protector y Paisaje Protegido San Lorenzo	Mammalia	IUCN	LC - Preocupación menor
Proyecto "Reubicación de Línea Primaria San Lorenzo"	Hormiguero	<i>Tamandua mexicana</i>	(Bosque húmedo tropical) Bosque Protector y Paisaje Protegido San Lorenzo	Mammalia	IUCN	LC - Preocupación menor
Proyecto "Reubicación de Línea Primaria San Lorenzo"	Mono aullador	<i>Alouatta palliata</i>	(Bosque húmedo tropical) Bosque Protector y Paisaje Protegido San Lorenzo	Mammalia	IUCN	VU
Proyecto "Reubicación de Línea Primaria San Lorenzo"	Mono cariblanco	<i>Cebus capucinus</i>	(Bosque húmedo tropical) Bosque Protector y Paisaje Protegido San Lorenzo	Mammalia	IUCN	VU
Proyecto "Reubicación de Línea Primaria San Lorenzo"	Ñeque	<i>Dasyprocta punctata</i>	(Bosque húmedo tropical) Bosque Protector y Paisaje Protegido San Lorenzo	Mammalia	IUCN	LC - Preocupación menor
Proyecto "Reubicación de Línea Primaria San Lorenzo"	Ardilla cola roja	<i>Sciurus granatensis</i>	(Bosque húmedo tropical) Bosque Protector y Paisaje Protegido San Lorenzo	Mammalia	IUCN	LC - Preocupación menor
Proyecto "Reubicación de Línea Primaria San Lorenzo"	Caracara cabeciamarillo	<i>Milvago chimachima</i>	(Bosque húmedo tropical) Bosque Protector y Paisaje Protegido San Lorenzo	Aves	IUCN	LC - Preocupación menor
Proyecto "Reubicación de Línea Primaria San Lorenzo"	Euphonia coronipinta	<i>Euphonia imitans</i>	(Bosque húmedo tropical) Bosque Protector y Paisaje Protegido San Lorenzo	Aves	IUCN	LC - Preocupación menor
Proyecto "Reubicación de Línea Primaria San Lorenzo"	Salterín cabecirrojo norteño	<i>Ceratopipra mentalis</i>	(Bosque húmedo tropical) Bosque Protector y Paisaje Protegido San Lorenzo	Aves	IUCN	LC - Preocupación menor
Proyecto "Reubicación de Línea Primaria San Lorenzo"	Tucán pico iris	<i>Ramphastos sulfuratus</i>	(Bosque húmedo tropical) Bosque Protector y Paisaje Protegido San Lorenzo	Aves	IUCN	NT
Proyecto "Reubicación de Línea Primaria San Lorenzo"	Perico barbinaranja	<i>Brotogeris jugularis</i>	(Bosque húmedo tropical) Bosque Protector y Paisaje Protegido San Lorenzo	Aves	IUCN	LC - Preocupación menor
Proyecto "Reubicación de Línea Primaria San Lorenzo"	Iguana verde	<i>Iguana iguana</i>	(Bosque húmedo tropical) Bosque Protector y Paisaje Protegido San Lorenzo	Reptilia	IUCN	LC - Preocupación menor
Proyecto "Reubicación de Línea Primaria San Lorenzo"	Sapo común	<i>Rhinella horribilis</i>	(Bosque húmedo tropical) Bosque Protector y Paisaje Protegido San Lorenzo	Amphibia	Ningún Apéndice	LC - Preocupación menor

## Consumo de energía y mejoras en la eficiencia energética

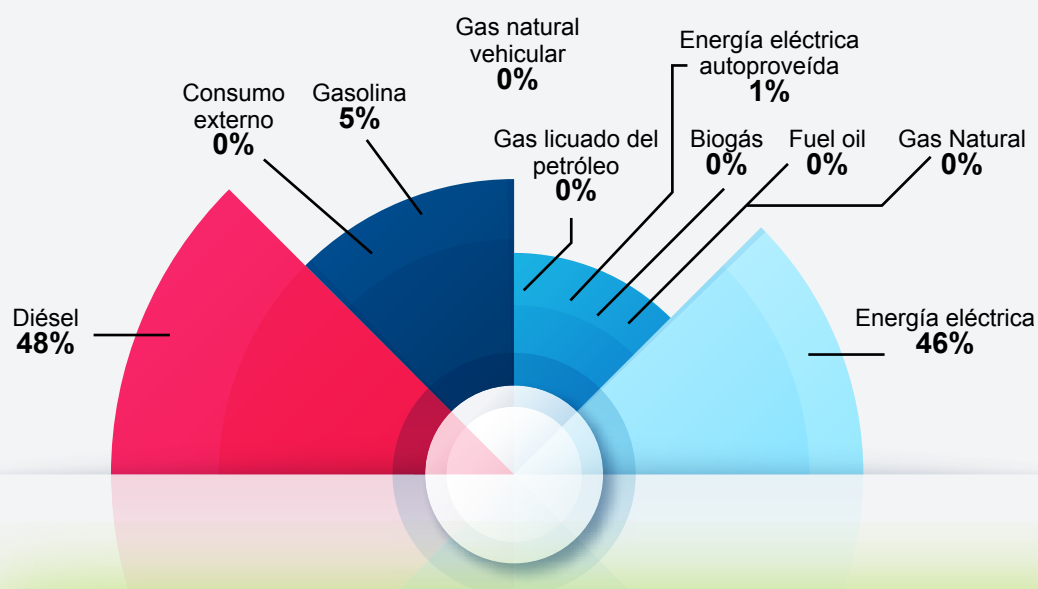
Como empresa socialmente responsable comprometida con el desarrollo sostenible de Panamá, ENSA ha emprendido medidas de innovación para fortalecer el sistema energético nacional. Desde agosto del 2018 ENSA aprovecha y **promueve los beneficios de la energía limpia y renovable mediante la instalación y puesta en servicio de 450 paneles solares en sus oficinas administrativas en Arco Iris, provincia de Colón.**

En el edificio corporativo de ENSA, se instaló **106 paneles de tecnología monocristalina con 320 vatios**

## pico de potencia o 34 kilovatios para su instalación.

Para el 2021 el consumo energético tuvo **un aumento del 33% con respecto al 2020** debido a que, durante el 2020, la operación de la empresa se dio desde la metodología de teletrabajo y durante el 2021 la mayoría de los colaboradores estaban semipresencial en la instalación según la necesidad de la empresa; consumo similar al 2019. Además, es muy importante mencionar que se reporta para este periodo en el aplicativo IDSOS la energía Auto proveída. Con respecto al consumo de combustible registrado por la flota vehicular de ENSA hubo una disminución de 6% con respecto al año 2020.

## IGAE 2021



## Consumo energético (MWh)

Fuente	IGAE 2019	IGAE 2020	IGAE 2021
Energía eléctrica	4,001	3,159	4,101
Energía eléctrica autoproveída	0	0	117
Gas natural	0	0	0
Fuel oil	0	0	0
Biogás	0	0	0
Gas licuado del petróleo	0	0	0
Diésel	1,909	4,495	4,257
Gasolina	140	247	396
Gas natural vehicular	0	0	0
Total consumo interno	6,050	7,901	8,870
Consumo externo	0	0	0
Total consumo	6,050	7,901	8,870

Fuente: *Aplicativo Idsos*

Con una inversión de más de 300 mil dólares, la empresa logró entre todas las instalaciones fotovoltaicas en el 2021 una reducción anual de **210.16 toneladas de CO<sub>2</sub>**, generando anualmente un total de **274,89 kWp** y un ahorro estimado de consumo de energía de **B/.53,000/Año**.

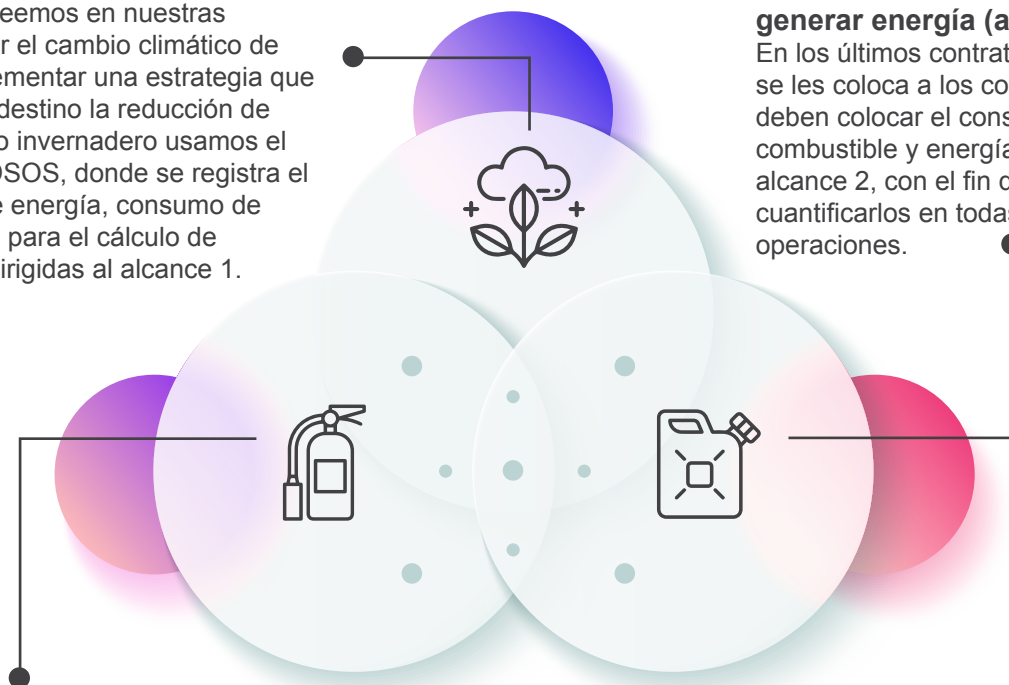


## Manejo de gases y alcance 2

En ENSA creemos en nuestras acciones por el cambio climático de cara a implementar una estrategia que tiene como destino la reducción de gases efecto invernadero usamos el aplicativo IDSOS, donde se registra el consumo de energía, consumo de combustible para el cálculo de emisiones dirigidas al alcance 1.

## Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)

En los últimos contratos adjudicados se les coloca a los contratistas que deben colocar el consumo de combustible y energía que apunta al alcance 2, con el fin de empezar a cuantificarlos en todas sus operaciones.



ENSA mantiene registro de mantenimiento de toda su flota vehicular, al igual que de los aires acondicionados, extintores y recargas de SF6. con el objetivo de reducir las emisiones producto de las actividades.

Para el 2021 se registra en el aplicativo IDSOS, las recargas de SF6:

Empresa	Emisiones totales de SF6 (kg)	Fuente/Documento de referencia	Sede	Equipo
ENSA	0.5	Mantenimiento de Subestaciones y LAT	Sub-Monte Oscuro	INT-11T22
ENSA	0.22	Mantenimiento de Subestaciones y LAT	Sub-24 de diciembre	INT-23M12

Durante el 2021 se registra las recargas de gases refrigerantes, y se utilizan lo de menor daño a la capa de Ozono.

Nombre Infraestructura/ Instalación	Tipo de refrigerante	Número de equipos	2021		Fuente de la información/ Documento o evidencia
			OPCIÓN A Capacidad total de refrigerantes en cada equipo (lb)	OPCIÓN B Cantidad total de recarga de gas refrigerante (lb)	
Oficinas Operativas ENSA (Arco Iris y Cerro Viento)	R-22	4		14	Servicio Generales (Informe de Mantenimiento / Informe de Emisiones Atmosféricas)
Edificio Corporativo ENSA	R-410A	2		33	Servicio Generales (Informe de Mantenimiento / Informe de Emisiones Atmosféricas)

## Manejo de Residuos y Tratamiento

En el aplicativo IDSOS se registran los residuos generados por ENSA de manera anual como: especiales, Ordinarios e inerte, peligrosos.

### Recarga de extintores 2021.

Nombre de la infraestructura/ instalación	Tipo de extintor (sólo nos interesan por ahora los de CO2 y Solkaflam, sean portátiles o satélite)	Cantidad total de recarga de gas (lb) (2021)	Fuente de la información
Cerro Viento	CO2	5	Seguridad y Prevención de Riesgo Laboral
Almacén Llano Bonito	Dióxido de carbono	19	Seguridad y Prevención de Riesgo Laboral
Cerro Viento	CO2	5	Seguridad y Prevención de Riesgo Laboral

Grupo	IGAE 2019	IGAE 2020	IGAE 2021
Biodegradables	572	1,247	1,069
Especiales	572	51	64
Reciclables no peligrosos	75	170	192
Ordinarios e inertes	117	165	267
Peligrosos	61	32	63
<b>Total</b>	<b>896</b>	<b>1,665</b>	<b>1,655</b>

*Fuente: Aplicativo Idsos*

En el 2021 la cantidad de residuos gestionados fueron **1665** similar año anterior, la variación se da en materiales ordinario e inertes.

## Manejo de sustancias Químicas

Durante el 2021, se realizó un reporte de accidente en entrada de Villa de las Fuentes 2 camión de la compañía PWM que tiene base para tanque de basura se le levanta el riel que tiene enganchando los cables de teleoperadores y arrastrando a su paso dos postes.

Uno de los postes que se vieron afectados mantenía banco trifásico en estrella de capacidad de 300KVA, estos quedaron afectados y el aceite de estos se derramo sobre la vía. **Para el control del derrame se utilizó arenilla y se recoge posteriormente.**



*Ilustración 6 Accidente en entrada de Villa de las Fuentes y Derrame de Aceite en la Vía.*

Se activa el protocolo de actuación en caso de accidentes y derrame, con el fin de contener el aceite y ser trasladado el material contaminando y darle la disposición final correcta.

Para el almacenamiento y manejo de PCB se debe realizar con una empresa certificada por el ministerio de Salud en Panamá.

Por lo que se han realizado varios estudios de mercado, con el fin de licitar este servicio.

**ENSA mantiene actualizado el inventario de equipos positivos con PCB, en el 2021 se mantienen almacenado alrededor de 10 Ton de Transformadores positivos con PCB.**

## Conservación del agua

*La protección y el mejoramiento de las cuencas hidrográficas son prioritarios para garantizar la disponibilidad del recurso hídrico, la sostenibilidad de los territorios y la calidad de vida de la comunidad que se beneficia de estos servicios.*



ENSA asume su compromiso con la sostenibilidad en los territorios donde tiene presencia y establece alianzas con diversos actores para desarrollar proyectos e iniciativas que tienen como objetivo **el cuidado del medio ambiente, muy especialmente la protección del recurso hídrico.**



El consumo eficiente de agua a lo interno de la organización también es un compromiso. Desde el 2015 se viene implementado acciones para minimizar el consumo de agua en todas nuestras oficinas, instalando urinarios secos, lavamos inteligentes para controlar el consumo de agua entre otras.



ENSA cuenta con la implementación de tres pilotos de cosecha de agua lluvia, en el 2021 se registró una **cosecha de agua lluvia** de más de **986.45 L** en el 2020 fue de **34,244 litros de agua**, con esta cantidad de agua cosechada se pueden lavar alrededor de **342 vehículos.**

Como parte de la responsabilidad con el ambiente de ENSA, registra su consumo anual desde el 2015, se observa un incremento de consumo de agua en el año 2021, esto se debe a que se han colocado medidores en algunas instalaciones que antes se realizaban por estimación de consumo, además, de las dos sedes nuevas de atención al cliente que se registran y el regreso semipresencial de colaboradores. La totalidad del consumo de agua proviene del sistema de acueducto nacional, y es utilizada en los procesos productivos y de uso doméstico.

### Consumo de Agua 2015 vs 2021

<b>2015</b>	57,593.09
<b>2016</b>	57,256.58
<b>2017</b>	55,823.37
<b>2018</b>	58,156.00
<b>2019</b>	54,000.00
<b>2020</b>	53,954.44
<b>2021</b>	58,506.00

El 100% del agua consumida por ENSA, en todas las sedes es suministrada directamente por el Instituto de acueducto y alcantarillado de Panamá. ENSA no realiza la extracción de agua de ningún río en su zona de concesión.





# Transparencia

*Apuntar a la veracidad, suficiencia, pertinencia, oportunidad y claridad en la información que se entrega a los grupos de interés sobre la gestión empresarial para fortalecer la confianza de los grupos de interés y que puedan tomar decisiones para su beneficio en lo social, ambiental y económico.*

Para ENSA, mantener una comunicación oportuna, eficaz y veraz con sus grupos de interés, es sinónimo de transparencia. Por tal razón contamos con diversas acciones para mantener una comunicación con los diferentes grupos con el propósito de contribuir a generar y mantener la confianza de los grupos de interés en las actuaciones de la Organización.



## Gobierno Corporativo

ENSA cuenta con una Junta Directiva compuesta por tres miembros designados por **Grupo EPM** como **accionista mayoritario** y **dos miembros que designa el Estado panameño**.

Además, cuenta con un **Comité Ejecutivo conformado por el presidente ejecutivo y sus ocho reportes directos**, quienes tienen como principales responsabilidades:

- *proponer las metas anuales y darles seguimiento*
- *evaluar las contingencias*
- *resultados*
- *buscar oportunidades de mejoramiento operativo y financiero*
- *entre otras*





En el 2021 se llevaron a cabo varios espacios, en su mayoría virtuales, para la **rendición de cuentas** a los diferentes grupos de interés, tales como:

- **presentación de metas anual** (2 Prisma a colaboradores)
- **2 asamblea de contratistas** (mayo y noviembre)
- **informe de sostenibilidad 2020** el mismo está disponible en la página web de ENSA
- **boletín para accionistas minoritarios** (febrero) el cual tiene 6 años se estar realizándose como parte de la rendición de cuentas a este grupo de interés.



En el 2021 se realizaron **capacitaciones para la protección de datos personales y justicia comunitaria en el que participaron aproximadamente 250 personas**; esta iniciativa busca asegurar el cumplimiento de los lineamientos dictados por la Ley 81 de 26 de marzo de 2019, sobre protección de datos personales, así como su reglamentación y promover una cultura sobre protección de datos, dentro la empresa.



Durante el 2021 se brindó una atención mucho más cercana, empática, oportuna y efectiva a través de la atención de **80 audiencias de tránsito con un 90% de efectividad, 24 iniciativas legislativas, 934 documentos atendidos, 11 licitaciones y 1 junta de control de juegos**; brindándole un soporte Jurídico a la Operación de la organización y robusteciendo el relacionamiento con diversas autoridades del país.

## Comité de Ética & Seguridad

El **Comité de Ética & Seguridad conoce de los temas relacionados a actos y casos de falta de probidad, honradez, incumplimiento de los códigos de ética y conducta empresarial**, cometidos por colaboradores directos en indirectos de ENSA y solicita investigaciones o ampliaciones que considere relevantes.



Está conformado por:

- **VP de Asuntos Legales**
- **VP de Desarrollo y Gestión Humana**
- **VP de Ingeniería**
- **VP Comercial**
- **VP de TI, Suministros y Servicios**

En el 2021 el Comité de Ética y Seguridad **se reunió 3 veces** en los meses de abril, junio y agosto **con el propósito de dar seguimiento a las acciones que pudieran significar falta de probidad de empleados y contratistas, y cualquier evento que implique faltas a la ética.**

## Contacto Transparente

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



En el 2021 no hemos tenido reporte a través de esta línea de contacto transparente. Estos reportes se pueden hacer a través de diferentes líneas de contacto que son:

Página web de ENSA

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

Correo

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

Vía telefónica

1. Marcando gratuitamente el número: 00-800-570-0920

2. Si vas a usar un teléfono fijo de otro operador que no es CWP puedes marcar el número: 011-00-800-570-0920



Ilustración 7 Campaña Contacto Transparente

## Relacionamiento con los grupos de interés

ENSA está convencida que, para cumplir sus metas de negocio de manera responsable y coherente con la sostenibilidad ambiental y social, debe explicar, capacitar e insistir a sus Grupos de Interés sobre las acciones que realiza y pretende ejecutar para catalogarse como una empresa socialmente responsable.

**En un año donde la virtualidad era todavía obligada, nos ocupamos de crear contenidos didácticos y prácticos que pudieran explicar esta estrategia a todos nuestros Grupos de Interés.**

Interactuamos con los diferentes grupos de interés, con la intención de mantener una comunicación fluida, las principales actividades fueron:

Accionistas	Comunidad
<p><b>a. Juntas Directivas:</b> Cumplimiento del cronograma establecido con participación de los miembros mayoritarios.</p> <p><b>b. Accionistas:</b> Se dedicó un espacio especial en la web de ENSA para que los accionistas minoritarios recibieran la información de la empresa, además de que se realizó la sesión de Asamblea de Accionistas de manera virtual, retomando el espacio de conversación que en 2020 tuvo que suspenderse a raíz de la pandemia.</p>	<p><b>a. Concejos y líderes locales:</b> Concejo y Alcaldía de Colón: se realizaron tres Mesas de Trabajo donde se favoreció el diálogo y el intercambio constructivo con un stakeholder que había sido detractor en los años anteriores. Esto sirvió para establecer planes de trabajo que respondían a necesidades puntuales de la comunidad en aspectos como alumbrado público, servicio prepago, uso de servidumbre pública, contratos del servicio, entre otros.</p> <p><b>Concejo de San Miguelito:</b> Se trabajó en conjunto con los Representantes para la realización de los Proyectos de Luminarias LED en las zonas de Arnulfo Arias, Belisario Frías y Rufina Alfaro; además de hacer parte de un frente interinstitucional para la intervención en El Crisol – Bosques de Castilla.</p> <p><b>b. Guardianes de la Energía:</b> Debido a que las escuelas oficiales no estaban dando clases presenciales producto de la pandemia, el proyecto Guardianes de la Energía no se llevó a cabo en el 2021.</p>
Contratistas y Proveedores:	Gente ENSA:
<p>Se realizaron dos reuniones virtuales en 2021 con la participación de más de 40 colaboradores de las principales empresas contratistas y proveedoras de ENSA. En estas Asambleas, ENSA tuvo la oportunidad de conversar con sus aliados sobre temas tan relevantes como DDHH, ConciENSA, las metas anuales, entre otros.</p>	<p><b>PRISMA:</b> Realización de dos reuniones virtuales con toda la organización para comunicar las acciones de la compañía en 2021, metas, retos y beneficios. En cada reunión, se contó con la participación de en promedio 400 colaboradores con más de 300 conexiones efectivas en la plataforma.</p> <p><b>Gremios:</b></p> <p>ENSA es agremiado de: SUMARSE, AmCham, Sindicato de Industriales Panamá (SIP), Cámara de Comercio, Industria y Agricultura de Panamá (CCIAP) y la Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresa (APEDE).</p>

Se hizo énfasis en el **relacionamiento con autoridades locales y gubernamentales, siempre de manera proactiva, responsable y transparente;** respecto de problemáticas que se presentan en diversos territorios como el fraude de energía, las invasiones a terrenos privados o públicos que perjudican el servicio de calidad a nuestros clientes.





# Ciudadanía corporativa

*El modelo de responsabilidad social de ENSA desarrolla y apoya eventos e iniciativas locales y vinculaciones publicitarias, que estratégicamente apunten a generar, sostener y fortalecer las relaciones con los grupos de interés, donde todas las acciones están encaminadas a la sostenibilidad y a alcanzar el propósito de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor.*

A través de aportes y patrocinio orientados a fortalecer la ciudadanía corporativa y de esta manera promover en las comunidades el desarrollo sostenible, la inclusión y participación, así como las actividades económicas, el acceso a la información y a las oportunidades culturales, educativas, sociales, laborales y económicas, al abordar temáticas como el cuidado de los recursos naturales, los temas técnicos que favorecen la cultura sostenible, el uso seguro de los servicios públicos y el aprovechamiento de materiales reciclables, entre otros



**En el 2021 se realizaron los siguientes patrocinios para compartir conocimientos y experiencias:**

- Patrocinio a la Gala para Periodistas organizada por el Colegio Nacional de Periodistas en el marco del Día del Periodista Panameño que contó con la participación de 500 personas.
- Patrocinio al Atlético Nacional, equipo de fútbol conformado por 30 deportistas que representan a la Policía Nacional y que disputa su espacio en la liga de ascenso y ratificamos nuestro compromiso con el deporte.
- Patrocinio al Foro de Energía de APEDE dirigido a educar sobre la transición energética.
- Patrocinio para la Reunión de Altos Ejecutivos de la CIER, para compartir conocimientos y experiencias con todos los involucrados al sector energético en la región.
- Patrocinio para SUMARSE para la realización de la X Semana de la RSE encaminada a integrar a todas las empresas de cara a la consecución de los objetivos del Pacto Global.
- Patrocinio al equipo de Béisbol de Darién y Colón
- Patrocinio a la Fundación Pro-Niños de Darién

# Gestión de la innovación

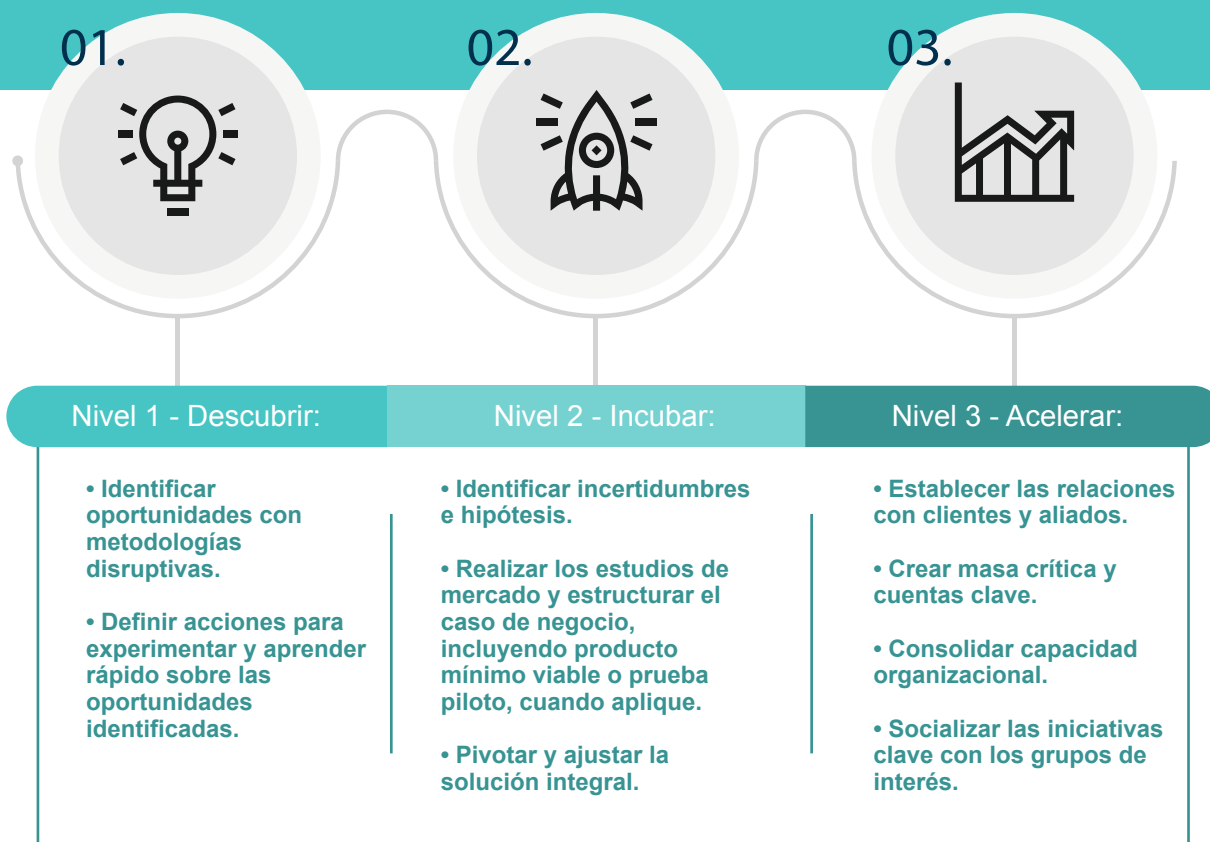
*Innovar es generar ideas que sean convertibles en un producto, servicio o proceso que sean de valor para los clientes o la sociedad, de manera que consigan unos resultados (económicos y sociales) sostenibles en el tiempo.*

Partiendo de la estrategia corporativa, el plan de empresa y la vigilancia tecnológica estratégica se ejecuta un proceso creativo de innovación que parte de en varios niveles; descubrir, incubar

acelerar, y finalmente escalar opciones de nuevas líneas de negocios, productos nuevos o mejorados y transferencia de tecnologías que permitan optimizar en los negocios.



## ¡En ENSA la innovación está en nuestra gente! Proceso creativo de la Innovación en ENSA





## Vigilancia en tendencias tecnológicas y temas de interés.

En el 2021 ENSA lanza la plataforma ENSA INNOVA 4.0 en donde se busca motivar y crear una cultura de innovación liderada por nuestros colaboradores. En ella, se fomenta el desarrollo, participación y la creación de ideas innovadoras dentro de la empresa y terceros de interés (Alianzas con universidades, entidades del gobierno entre otros).



Lanzamiento de ENSA INNOVA 4.0

ENSA, consciente del cambio constante de las tecnologías y oportunidades de mercado lanzó en el 2021 la revista digital HILO CONDUCTOR con el objetivo de mantener informada a nuestra gente de las últimas tendencias tecnológicas y actualizaciones en temas de interés. Logrando 7 publicaciones de acceso a todos los colaboradores de ENSA, ENSA Servicios y HET; llegando a tener 438 vistas en el 2021. No obstante, también se realizaron 2 webinars para incentivar un espacio para de transmitir de manera diversificada la información y una interacción más fraterna con los colaboradores.



Boletines de Vigilancia Tecnológica 2021



Webinar Blockchain enlazado a la industria



Webinar Transición Energética

## Piloto de la Aceleración de la comercialización de tecnología patentable

Como parte de ser una empresa diferenciadora con el país, ENSA ha destinado esfuerzos para aportar incentivos a impulsar la innovación en las universidades. En específico, en el 2021 se firmó un convenio de cooperación entre el Centro de Estudios Multidisciplinario de Ciencia, Ingeniería y Tecnología (CEMCIT-AIP) de la Universidad Tecnológica de Panamá (UTP), la secretaria nacional de Ciencias y Tecnología (Senacyt) y ENSA Servicios, para desarrollar un piloto que permitiera desarrollar tecnología comercializable y patentable.



Este es el primer laboratorio de prototipado en Panamá y servirá para mejorar la competitividad en el país, por ser un espacio de transferencia de conocimientos científicos entre estudiantes, profesores, gobierno y la empresa privada.



Esto forma parte de un proyecto que inició en el 2017 donde participaron estudiantes y profesores de la UTP, así como colaboradores de ENSA, donde se generaron 23 ideas de las cuales 10 contaban con las características para ser patentables y en la actualidad se han desarrollado 3 prototipos para su evaluación.



Con el laboratorio se cubre una gran etapa dentro del proceso, ya que facilita la creación de prototipos para hacer los estudios de viabilidad de los proyectos y su futura comercialización.



*Firma de convenio de cooperación (CEMCIT-AIP), UTP, Senacyt y ENSA*

## ENSA Panamá en el Innóvate Grupo EPM 2021

Por primera vez, ENSA participa en el Innóvate Grupo EPM 2021 obteniendo una representación destacable por parte de nuestros colaboradores siendo así, la filial con más iniciativas seleccionadas de todo el grupo (5 iniciativas de ENSA).

Los equipos se prepararon durante 2 meses, dedicando más de 80 horas de preparación y esfuerzo, cumpliendo adicional a sus roles dentro de la empresa.



Las iniciativas debían enfocarse en economía circular, transformación digital y transformación energética y sustentar sus ideas ante el comité evaluador; como resultado final 3 de las ideas fueron ganadoras del concurso:

- Meditransformadores, sistema de bloqueo y transformación inteligente.
- Transformación Digital con la creación de un Calculador de kWh.
- Plataforma digital para promover la eficiencia energética a los clientes.

Como parte de las promesas del presidente ejecutivo Esteban Barrientos, fueron acreedores de una pasantía de formación en aceleradora de innovación en Medellín, Colombia en la sede de nuestra casa Matriz EPM.

**Felicitemos a nuestra gente ENSA donde hubo participaciones de todas las vicepresidencias de la organización; por su dedicación y esperamos, nuevamente triunfar en las próximas versiones del Innóvate Grupo EPM.**



Participantes del INNOVATE GRUPO EPM 2021



Presidente ejecutivo y ganadores del concurso INNOVATE GRUPO EPM 2021

## ENSA aportando activamente a la estrategia nacional de acceso universal

En el 2021 la secretaria de Energía (SNE) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) organizaron el concurso INNOVAR PARA CONECTAR, buscando dar solución a los desafíos de la cobertura eléctrica en Panamá y promoviendo una cultura de soluciones de impacto en el país. ENSA promoviendo ser un actor activo y su compromiso con la estrategia nacional de acceso universal (ENACU) de energía eléctrica, participó con un equipo multidisciplinario proponiendo el uso de tecnología solar unifamiliar bajo un esquema sustentable regulado a través un nuevo modelo de inversión de las empresas distribuidoras en Panamá.

Felicitemos a nuestros compañeros de la vicepresidencia comercial y planeación estratégica, regulación y nuevos negocios por ser seleccionados como finalistas en este concurso.



Participación de ENSA en el Concurso Innovar para conectar 2021

## Entorno en el Trabajo

En ENSA los líderes son responsables del entorno de trabajo de los colaboradores. La encuesta de satisfacción anual que realiza ENSA también mide a cada líder de equipo, para este 2021 se logró un índice de liderazgo y competencias culturales (modelo GPTW) promedio del

**86%**

Nuestro índice de liderazgo y competencias culturales ha mejorado en un **+20%**  
2021 vs 2016

Evolución en el Índice de Liderazgo y Competencia Culturales

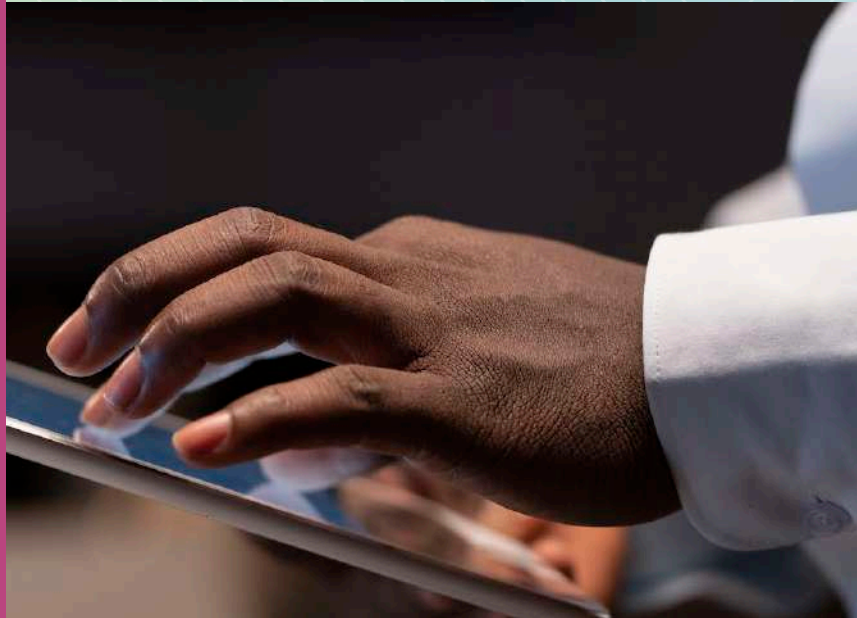




Enfoque de ENSA:

“

**Cuidar a nuestra gente**, sostener y evolucionar las capacidades organizacionales para mantener la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios.”



Desarrollar los atributos de una cultura digital y robustecer el liderazgo consciente como palanca en la optimización de operaciones y crecimiento con criterios de responsabilidad social empresarial.

Debido a la pandemia declarada en el 202 se aprendió, desarrolló y se adecuó las nuevas formas de trabajar y operar manteniendo estándares de calidad en el desempeño y cuidando la salud y bienestar.

El equipo humano demostró su capacidad de adaptación a nuevos y retadores entornos. El compromiso con los clientes y el orgullo de lo que se hace llevó a pensar de forma diferente y encontrar maneras sostener a la organización durante todo el año.

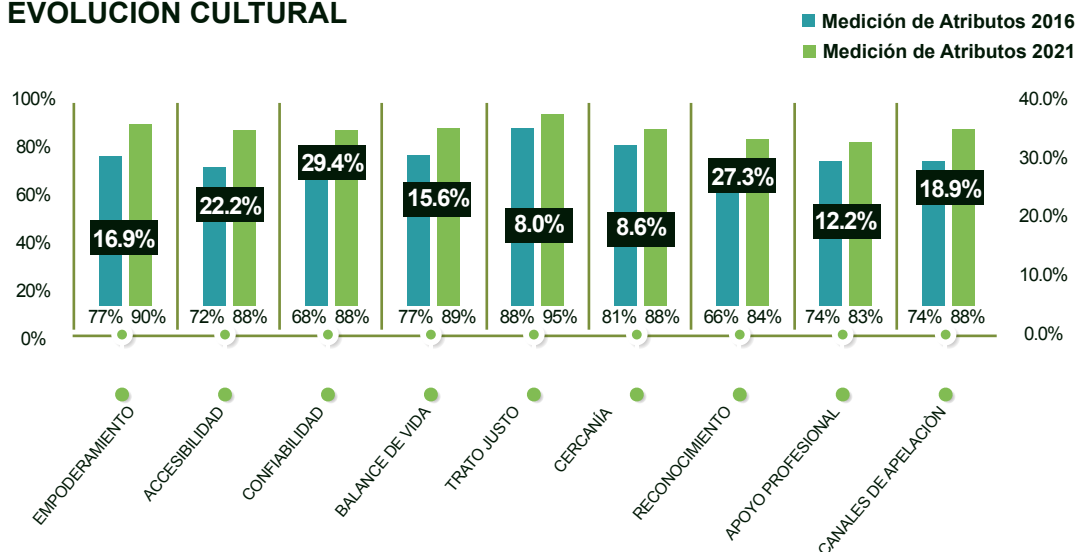


Para el año 2021 se continúa evolucionado y desarrollando a los colaboradores a través del **modelo híbrido**, manteniendo el modelo virtual y activando el modelo presencial de manera paulatina desde mayo 2021 para actualizar al personal operativo.



En el 2021 se continua a través de la gestión del conocimiento fortalecer y desarrollar a los colaboradores en **analítica de datos y lograr ser una organización con capacidades digitales** que permita ser ágiles y predictivos.

## EVOLUCIÓN CULTURAL



**92%** Consideran un Excelente lugar para trabajar



En el 2021 **92% de los colaboradores consideran a ENSA como un excelente lugar para trabajar**, este nivel de satisfacción es evidencia del empoderamiento de los colaboradores y colaboradores y palanca para lograr ser efectivos y eficientes en la prestación de los servicios.

**35** Eventos de Aprendizaje



En el 2021 se efectuaron **35 de eventos de aprendizajes** dirigidos a potenciar las competencias de los colaboradores para el desarrollo de sus respectivas carreras profesionales y el crecimiento personal



### Bienestar Laboral y Beneficios

ENSA fomenta la calidad de vida de sus colaboradores y de su familia, mediante la **implementación de programas y actividades que armonicen su vida familiar y laboral.**



## Programas de nutrición:

Fomentar un estilo de vida saludable en los colaboradores es primordial ya que impacta positivamente en su salud en general. El programa de nutrición en sitio es un beneficio completamente gratuito, dirigido por un especialista en nutrición y dietética.

Dentro de los servicios brindados se encuentran:

- atención de nutrición individual
- talleres y charlas de nutrición y cocina
- programa grupal de creación y mantenimientos de hábitos saludables
- evaluación peso talla
- entre otros



En el 2021 se desarrolló el programa de verano **"Misión Cuerpo Saludable"** donde el objetivo era trabajar en equipo para el logro de un estilo de vida más saludable acompañado de un equipo de nutricionista, médico general y psicología. En dicho programa **participaron 60 personas** representadas por diversas áreas de la empresa, obteniéndose además una pérdida de



**210** libras

entre los equipos participantes



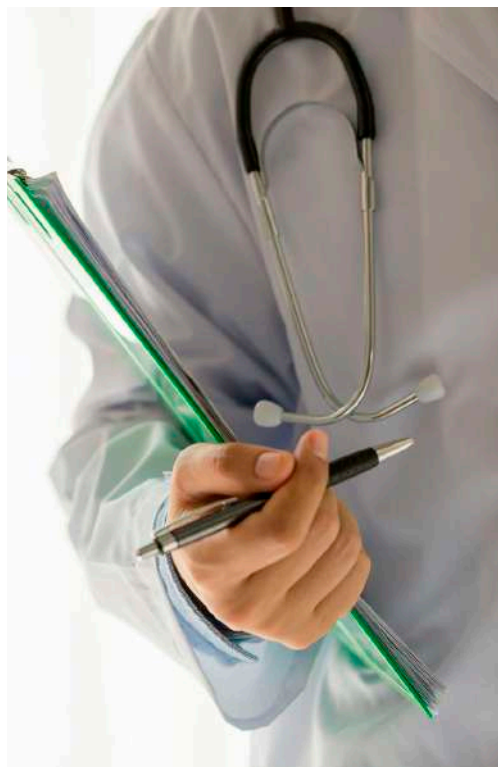
En cuanto a la atención de nutrición de manera individualizada se brindó un total de **285 atenciones de nutrición** de acuerdo con los horarios establecidos por ENSA.



Se llevaron a cabo talleres de alimentación como: **"Guía saludable para iniciar metas 2021"** (presencial y virtual), alimentación para personal de campo, **impactando así a un 80% de los colaboradores**



**Impacto a familia:** Con la finalidad de promover un estilo de vida saludable a los pequeños se realizaron recetas saludables los cuales estuvieron a cargo de una nutricionista e hijo de los colaboradores.



## Servicio de atención médica en sitio y virtual

ENSA brinda servicios de atención médica general en cada una de las sedes (Cerro Viento, Santa María, Arco Iris, Calle 2, Llano Bonito, Los Andes y la Doña) para mayor comodidad de los colaboradores y la atención es totalmente gratuita para el personal. También se extendió el servicio a través de tele consulta para los colaboradores que se encuentran de teletrabajo.

Dentro de los servicios brindados se encuentran:

- › atención por enfermedad común
- › evaluación preocupacional
- › control de enfermedades crónicas
- › atención medica preventiva anual
- › charlas de promoción de la salud
- › talleres de prevención de enfermedades laborales
- › entre otros

En el 2021 se brindaron:

**7,116**

consultas  
presenciales

**230**

Teleconsultas  
por seguimiento  
COVID-19

**157**

Consultas  
regulares

Servicio de atención médica incluyó durante todos los 2021 talleres virtuales y presenciales de prevención.

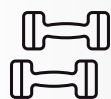
## Gimnasio Corporativo

A partir del 17 de mayo 2021 **se dio la reapertura de los 2 gimnasios corporativos** luego de contar con la aprobación del gobierno nacional para este rubro de servicio. Con la finalidad de mantener las medidas de bioseguridad se equipó los gimnasios con señalizaciones de prevención COVID-19 y kit de limpiezas para reducir el riesgo de contagio.





Se dio inicio al **sistema de reserva a través de booking** en donde los colaboradores podían seleccionar gimnasio, fecha y hora para asistir sin que esto afectara el aforo permitido lo que brinda tranquilidad al personal.



Lanzamiento de la Campaña **“Anímate al Gym”** con el objetivo de que los colaboradores que asisten de manera recurrente pudieran motivar a otros y el beneficio que ha tenido en su salud.



Para el 2021  
se obtuvo un total de:

**3,349**

visitas entre los gimnasios  
de Colón y Panamá

### Programa de pausas activas:

A partir del 10 de agosto de 2021 se implementó de manera permanente las **sesiones de pausas activas semanales para todo el personal administrativo y operativo** en las Sedes de Santa María y Cerro Viento.



Las sesiones de pausas activas son **sesiones de estiramientos de 5 a 15 minutos durante la jornada laboral** cuyo objetivo es la prevención de enfermedades osteomusculares.



**ENSA cuenta con entrenadores calificados** que asisten semanalmente a las diversas sedes de acuerdo con cronograma establecido y que te enseñarán diversos ejercicios que podrás realizar.

En total se brindó:

**60**

horas de pausas activas  
en 2021

**+400**

colaboradores impactados  
por semana.



### Becas para hijos de colaboradores

Durante el mes de enero de cada año ENSA lanza el **Concurso de “Becas”** dirigidos a los hijos de los colaboradores que estén cursando educación primaria y secundaria.

Para concursar el estudiante debe mantener una calificación del año anterior con un promedio mínimo de 4.0 y mantener dicho promedio durante el año escolar que le ha sido otorgada la beca.

Para el 2021 se  
brindaron un total de:

# 41 becas

dirigidos a los hijos del personal  
en donde se brinda un **aporte  
monetario por 10 meses**



### Vacunación de influenza

Con el apoyo del MINSA se logró obtener un total de **220 cupos para vacunación** para el personal operativo de mayor riesgo en campo, brindando así una mayor protección a su salud y disminución de incapacidad por esta enfermedad.

### Registro de casos positivos COVID

Para el 2021 la empresa tuvo **79 colaboradores** quienes fueron diagnosticados con COVID-19; **102 casos menos** en comparación con 2020, no se dieron víctimas fatales.



### Vacunación contra COVID-19

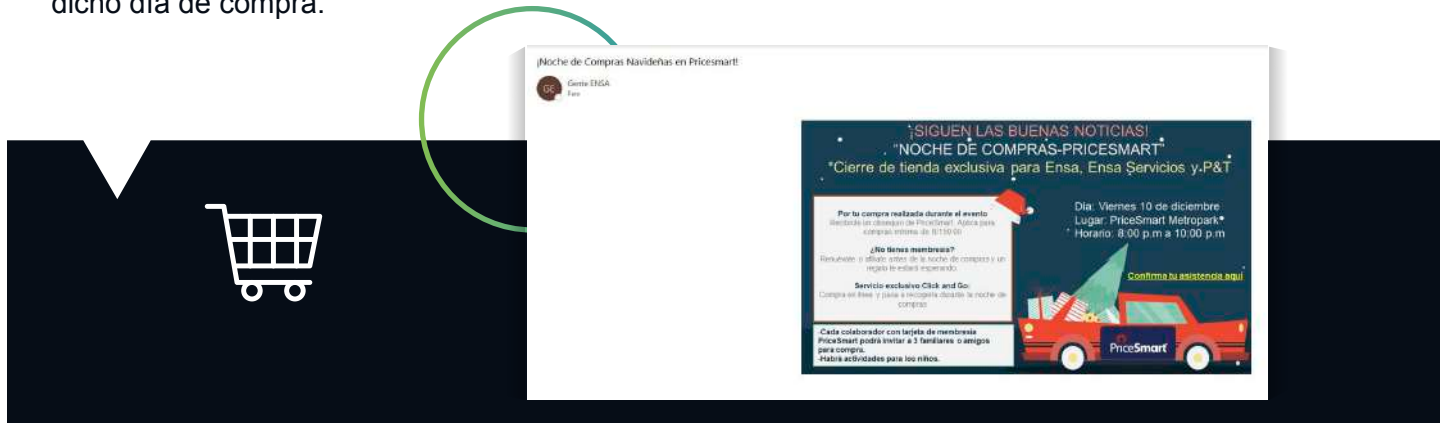
Conocer el estatus de vacunación del personal es importante por lo que en el 2021 se creó un forms en donde los colaboradores podían ingresar los datos de vacunación y así poder obtener data importante de en qué etapa de dosis estaban cada uno de ellos.

Adicional **se compartió de forma recurrente los lugares habilitados por MINSA y CSS** como centros autorizados de vacunación contra el Covid-19 y de igual forma los Centros de Hisopados gratuitos.



## Espacio familiar

En el mes de diciembre se brindó con el apoyo de PRICESMART una **noche de compra exclusiva para los colaboradores de ENSA**, ahorrándose así largas filas y obteniendo super beneficios en dicho día de compra.



### Bienestar laboral y beneficios ENSA

Concepto	2019	2020	2021
Personas beneficiadas - Programa de beneficios (Cantidad)	541	573	585
Valor - Beneficios (Millones)	1.25	1.13	1.39
Empleados que utilizan beneficios (porcentaje)	100%	100%	100%

En el 2021 100% de los colaboradores de ENSA hizo uso de al menos uno de los beneficios otorgados por la empresa.

ENSA entregó a sus **585** empleados directos beneficios por un valor de

**1.39 millones**

en programas de bienestar laboral, un **27%** más que en el año 2020.

## Desempeño laboral

La gestión del desempeño en ENSA apalanca la evolución cultural; de forma articulada con el logro del direccionamiento estratégico, con sus elementos de propósito organizacional.

El desempeño organizacional en ENSA se mide a través de dos metodologías: **Evaluación de Competencias y Cumplimiento del Cuadro de Mando Integral (CMI).**

Durante el 2021 al igual que en el 2020 **el 100% de los colaboradores recibieron una evaluación de desempeño.**

Los objetivos del cuadro de mando integral son cargados en el sistema Success Factor y se comparte públicamente a todas las áreas y niveles de la organización, generando alineación estratégica

La pandemia retó a ajustar y cambiar desde el estilo de liderazgo hasta la forma de como ejecutar operaciones en campo de forma segura para mitigar el riesgo al contagio. Este nuevo aprendizaje y evolución permitió sostener de forma diferente. .

**Brindarle las herramientas a la gente para su desarrollo, es prioridad.**

Por lo que ENSA se encargó de que cada una de las personas que ingresan por primera vez a la organización pasen por el proceso de inducción. En el 2021 el 100% de los nuevos ingresos, pasaron por el proceso de inducción.

## Formación y desarrollo

La gestión del desarrollo hace referencia a una serie de prácticas y escenarios de exposición, acompañamiento y formación guiada que aporten al desarrollo de las capacidades organizacionales y de las competencias en las personas.

Se incorporaron dentro del esquema de gobernabilidad política de gestión del conocimiento la cual consiste en capturar el conocimiento mediante diferentes herramientas para que éste se mantenga en la organización con el propósito de preservar, utilizar y poner el conocimiento a disposición de quien lo necesite.

En el 2021 se llevó a cabo

**23** eventos de formación de los cuales **11 de estos fueron dirigidos al personal operativo**

se brindó actualizaciones en procesos claves del negocio tales como:

- sistema de puesta a tierra
- simposio de seguridad
- Train the trainer para trabajo en altura
- trabajos en espacio confinados
- capacitaciones en electrical safety code
- operación segura de la montacarga
- carro canasta y grúa;



basado en la metodología incorporada en la política de gestión del conocimiento se gestionaron capacitaciones en proceso claves del negocio: gestión de bodega, recertificaciones en sistema hexing y recertificación en medición indirecta.

De forma simultánea, para el capital humano dentro de las áreas administrativas se llevaron a cabo

## 12 eventos de formación

los cuales fueron enfocados en fortalecer el desarrollo de Capacidades y competencias organizacionales para lograr mejores resultados basados en esquema agiles e innovadores.

Algunas de ellas fueron las siguientes:

- diplomado en analítica de datos
- certificación en OSA ITIL
- certificación en SAP Basis y SAP Success Factor
- fundamentos ITIL V4
- desarrollo de pensamiento estratégico para gerentes por medio del Massachusetts Institute of Technology (Critical Thinking).

### Programa Semillero

**INADEH, ENSA, MEDUCA capacitan jóvenes panameños mediante semilleros, para potenciar el empleo e impulsar la recuperación económica**

Para hacer frente a un mercado más exigente, una economía cada vez más globalizada, **INADEH, ENSA, MEDUCA se unen para potenciar las habilidades de los jóvenes panameños** graduandos de los IPT (Institutos Profesionales y Técnicos) en el programa Semillero 2021 de Electricista Liniero de baja.





La puesta en marcha de estas alianzas entre estas instituciones y la consolidación de este robusto programa que ofrece ENSA apoyándose en INADEH, se construyó el **Centro de Formación de Especialidades Eléctricas en el centro de Tocumen y en la sede de Puerto Escondido, Colón**, donde los panameños de todos los rincones del país pueden acceder a esta oferta de formación de INADEH y mejorar sus oportunidades de empleo.

**INADEH y ENSA coinciden en su misión de facilitar el acceso amplio a las habilidades más demandadas por el mercado y mediante la formación dual, acelerar la recuperación económica, el desarrollo personal y favorecer el acceso a empleos de calidad junto a ENSA y sus contratistas.**

Desde 2011 a la fecha

**1,162** jóvenes han sido capacitados en el Centro de Formación de Especialidades Eléctricas



Como cada año en el 2021, MEDUCA - ENSA - INADEH se unieron para **recibir a los estudiantes graduandos de bachiller industrial en electricidad de los IPT Don Bosco y Ángel Rubio**, quienes recibieron capacitación en electricista liniero de baja tensión y luego de tres meses de exitosa preparación

**30** jóvenes obtuvieron su **certificación en el acto de graduación**

realizado en el PH ENSA y en el que participó la directora encargada de INADEH, Mariela Salgado, el presidente ejecutivo de ENSA, Esteban Barrientos y Carlos González, director de Profesional y Técnica del MEDUCA.

y solo en 2021 se formaron en este semillero

**56** participantes

**13** son mujeres

**47** de ellos egresados del Bachiller de Electricidad de MEDUCA

**9** del programa nocturno del INADEH, en el curso de Electricista Liniero de Baja Tensión.

ENSA continua con el compromiso adquirido de desarrollar conocimiento experto alineados a la estrategia del negocio.



## Formación y Desarrollo ENSA

Concepto	2019	2020	2021
Ejecución Plan de Aprendizaje Organizacional (%)	100%	40%	100%
Ejecución presupuestal (%)	100%	54.9%	100%
Eventos de aprendizaje realizados (Cantidad)	8	17	23
Horas capacitación - Empleado promedio	6	2	30.7
Valor - Plan de Aprendizaje Organizacional (balboas)	\$300,000	\$92,200	\$165,000
Becas otorgadas (Cantidad)	2	0	0
Postgrados aprobados (Cantidad)	2	0	0
Salidas al exterior aprobadas por capacitación (cantidad)	3	0	0



En el 2021 se logró ejecutar el **100%** del plan de aprendizaje organizacional **un incremento del 60% con respecto al 2020** debido a las restricciones presupuestarias por la llegada de la pandemia por COVID – 19 y un **incremento del 79% en el valor presupuestal**.



A nivel general, en ENSA se presentó una disminución en las becas, postgrados y salidas al exterior dados los impactos de la postpandemia por el COVID-19; sin embargo, esta misma situación generó una gran oportunidad para el desarrollo de cursos y eventos virtuales.

## Organizaciones sindicales

Es el relacionamiento que se da con la organización sindical a través de un acuerdo escrito relativo a las condiciones de trabajo y de empleo, celebrado entre la empresa y el sindicato.

Es un instrumento de dialogo social que se funda en los principios laborales consagrados en la Constitución Política panameña, las disposiciones contenidas en el Código de Trabajo que regulan esta materia y los acuerdos de la Organización Internacional de Trabajo (OIT). Constituye un medio eficaz para contribuir al sostenimiento y desarrollo de los trabajadores pactada.

ENSA cuenta con un sindicato con el cual se tiene una convención colectiva pactada hasta el 2025; así ENSA declara su cumplimiento frente a las disposiciones normativas sobre el respeto por el derecho de asociación sindical, la negociación colectiva y la libertad sindical.

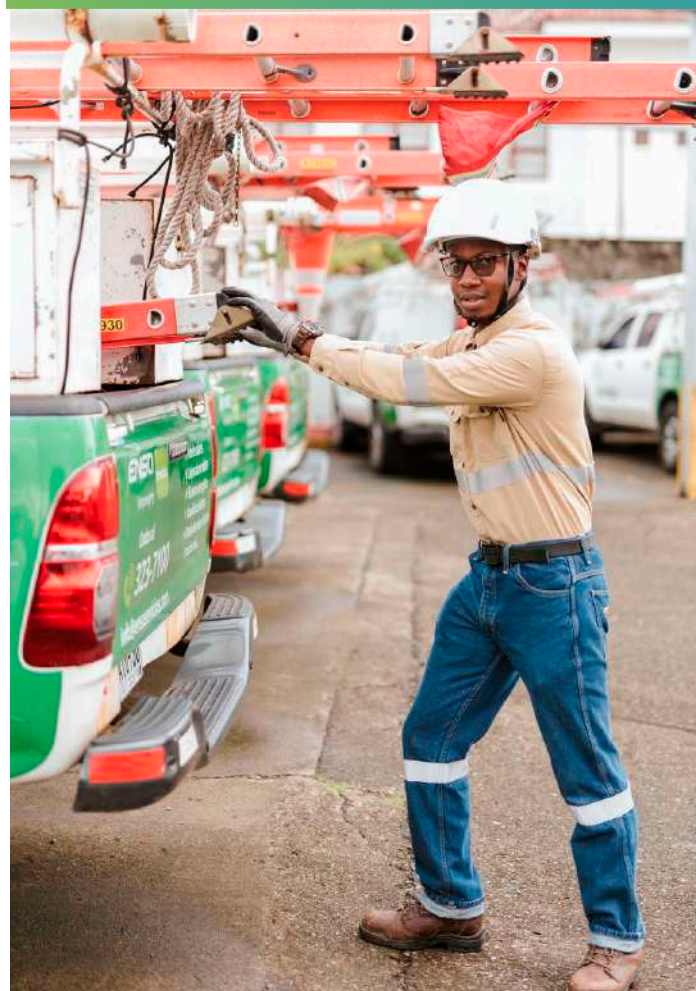
Para el 2021 el **65%** del personal de ENSA está cubierto por acuerdos de negociación colectiva y se brindó 25 horas de permiso sindical para el ejercicio de asociación sindical y colectiva de los trabajadores sindicalizados.

## Planta de empleados

ENSA es una empresa de distribución de energía, la demanda de personal técnico es ejercida tradicionalmente por personal masculino.

ENSA cuenta con un equipo equilibrado en los diferentes cargos, de los **577** colaboradores directos en el 2021, el 36% son femeninas, lo que refuerza el compromiso de la empresa por la equidad y la igualdad.

Además, es una empresa donde la edad promedio de los colaboradores es de 38 años. Al cierre del 2021 ENSA contaba con 39 aprendices y estudiantes de práctica.



## Seguridad y salud en el trabajo

Se elaboró y ejecutó protocolos de seguridad para toda la empresa, con el fin de cuidar la salud física y mental de todos los colaboradores.

Estas capacitaciones se acompañan con campañas a lo largo del año, donde a través de los 5 minutos de seguridad, medios de comunicación internos y el equipo de brigadistas, enfocándose principalmente en temas de bioseguridad para salvaguardar la vida de cada uno frente al COVID-19; se realizaron campañas a lo largo del 2021 (Espacios confinados, seguridad vial, uso de uniforme retardante, caídas en altura, primeros auxilios y RCP entre otras). Sin descuidar los temas propios de la operación.

En el 2021 se obtuvo

**616**

capacitaciones para el personal de ENSA en temas de Seguridad y Salud.

### Seguridad y salud en el trabajo ENSA

Concepto	2019	2020	2021
Tasa de ausentismo (%)	0.63%	0.64%	0.94%
Víctimas mortales - Accidentes o enfermedad laboral (cantidad)	0	0	0
Valor ejecutado o invertido durante el periodo de reporte en programas o actividades relacionadas con la seguridad y salud de los empleados directos o en la nómina de la empresa, sin incluir contratistas. (balboa)	\$113,000	\$31,797	\$64,345
Capacitación en salud y de seguridad - Personal propio (cantidad)	1071	675	616
Capacitación en salud y de seguridad - Personal propio - Horas	8887	1731	22
Accidentes de trabajo reportados	2	8	3
Índice de frecuencia de accidentes de trabajo (IFAT)	0.30	0.12	0.53
Índice de severidad de accidentes de trabajo (ISAT)	0.30	0.38	0.01

*Todas las acciones estuvieron encaminadas al aprendizaje y desarrollo de los colaboradores para equiparlos y apoyarlos en su proceso de adaptación al entorno generado por la pandemia y pudieran así cumplir con sus responsabilidades.*

**Programa CONCIENSA, servicios médicos, nutrición, retos de salud, acondicionamiento físico.**



## Gestión Social y Ambiental

Reforzamiento del compromiso con la **Fundación ECO CREANDO**, con la que se realizaron campañas y talleres de reciclaje, tanto para los colaboradores, contratistas y clientes.

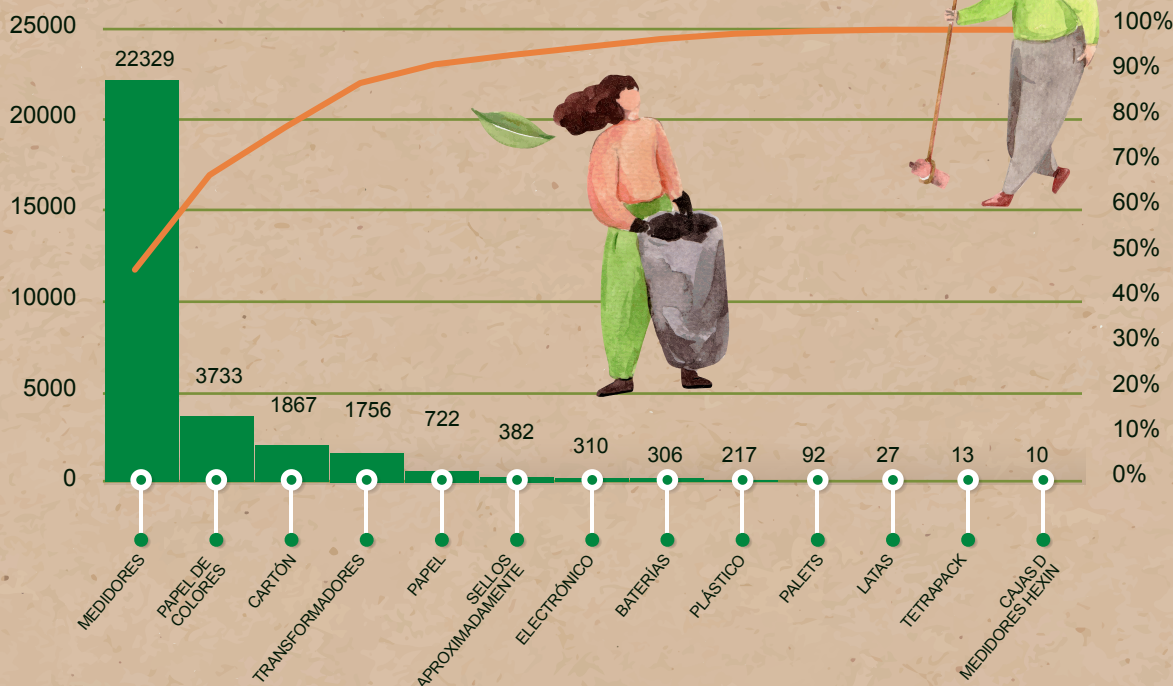
En el 2021 a través de la implementación de una plataforma digital se dieron mensajes sobre el reciclaje desde casa, reciclaje de manera correcta y eficiente.

**31,804**  
KILOS



Dentro de las campañas de reciclaje con la Fundación Eco Creando, **ENSA logró reciclar más de 31,804 kilos de diferentes tipos de materiales** (Papel, medidores, latas, plásticos, baterías etc); incrementando en 15005 Kilos de material aproximadamente el doble de lo reciclado en el 2020.

### MATERIALES RECICLADOS EN 2021







Los ingresos adquiridos por la venta de reciclajes se donan a la **Fundación de Pro-Niños del Darién**, como parte la **Responsabilidad Social empresarial**.



Con esta iniciativa de reciclaje y su posterior donación a la fundación en el 2021 **se beneficiaron más de 115 niños** darienitas que tendrán acceso a útiles escolares, en apoyo a su educación.



Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente, fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental y social.

En cuanto al reciclaje de material de subestaciones e instalaciones ENSA ha reciclado a través de la empresa contratista más de **195,911 Kg/Anual** de material reciclable no peligroso, y especiales, que son producto de las actividades de la operación y construcción; 50,089 Kg/Anual menos que el 2020.

**195,911**  
Kg/Anual

## DESCARTE PERIODO 2021

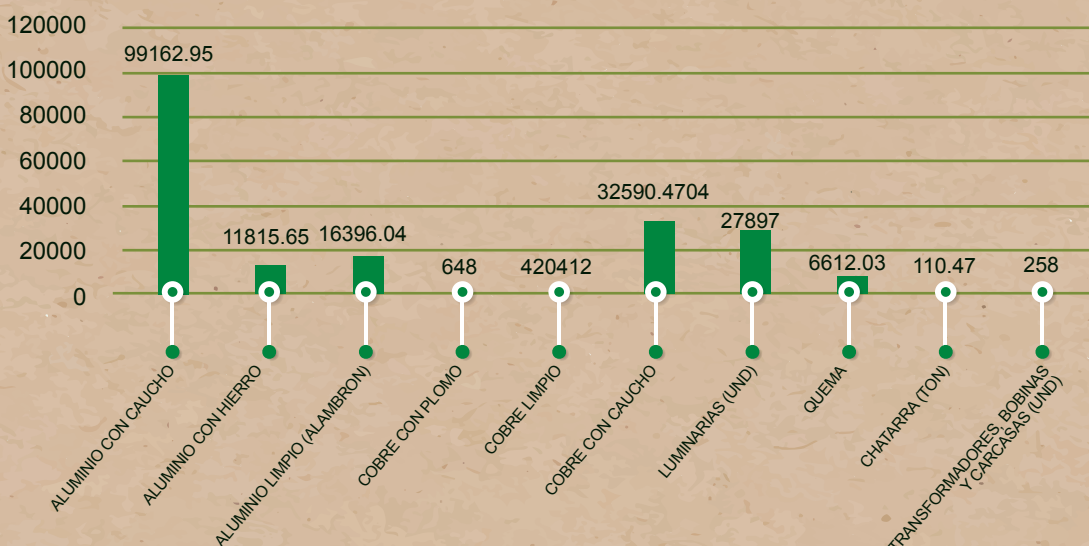


Ilustración 11 Materiales Reciclados con la Fundación ECO-CREANDO 2021 (Materiales peligrosos y especiales)



Se mantiene un registro de todos los materiales que se descartan y se reciclan dentro de la empresa.





# Gestión Financiera

El 2021 se caracterizó por ser un año de retos y de grandes logros e hitos, en el que se continúa reinventando, desaprendiendo y aprendiendo nuevas formas de hacer las cosas en un entorno cambiante, que obligó a replantear la forma de trabajar para lograr los objetivos. Fue un año donde se empezó a visibilizar signos de recuperación económica, pese a los retos financieros y económicos que globalmente impuso la llegada de la pandemia por COVID – 19.

Se obtuvo un cumplimiento de supera en las metas después de un año difícil donde se trazaron estrategias para garantizar su crecimiento y estabilidad, así como inversiones encaminadas a modernizar su servicio y expandir la red eléctrica, con el objetivo de garantizar eficiencia y calidad.

## En el 2021

la ejecución del presupuesto es de 112%. Esto se debe principalmente al **incremento del margen bruto de 103%** por el aumento de la energía trasegada en 107%. Igualmente se ve favorecido por reducción del gasto en un 11.1%.



Producto de la pandemia el Estado Panameño amplió la cobertura del subsidio para los clientes BTD, BTH y los BTS que consumieran hasta 1000kWh, **equivalentes a \$12.2 millones de lo cual la empresa recibió \$49.6 millones en el 2021.** Igualmente, el estado otorgó a través de la Ley 152 el diferimiento a tres años de \$30 millones que benefició a más de

**60,000**  
**clientes**





El deterioro de las cuentas por cobrar generó una provisión menor al año anterior por \$8.2 millones, la cual fue parcialmente mitigada por el incremento en los gastos, de apenas \$1.8 millones en comparación con el año anterior, y a partir de lo cual **se logró recuperar la senda de resultados que se traían antes de la pandemia, logrando un récord histórico en el índice EBITDA al alcanzar**

# \$102.4 M

Se obtiene un incremento del EBITDA anual de

# \$18.0 M

equivalentes a un **incremento de 21.3% con respecto al 2020**; logros que significan haber adelantado más de un año los retos de recuperación originalmente establecidos post COVID-19; como resultado del trabajo sincronizado entre los diferentes equipos de trabajo.



A pesar de las restricciones de movilidad y la disminución de gastos por pandemia, se mantuvo un alto nivel de inversión (CAPEX) invirtiendo

# \$63.2 M

**destinados a la innovación y modernización** para continuar brindando un servicio eficiente, y que garantice a los clientes confiabilidad y calidad, a través de la práctica de una cultura de mantenimiento de equipos e infraestructura y programas de expansión y modernización tales como: medidores prepagos, proyectos de reducción de perdidas en la instalación de totalizadores y mejoras en la red de distribución, sustitución de alumbrado público con tecnología LED, ampliación y renovación de subestaciones, modernización de la plataforma de control de la red, adquisición del primer transformador móvil entre otros.





Cumpliendo con todos sus compromisos ENSA, en un año bajo condiciones de fuerza mayor **logró una utilidad neta en el 2021 de \$33.1 millones** obteniendo un incremento anual en la utilidad neta de \$12.9 millones equivalentes a

**63.6%**

con respecto al 2020 producto del mayor EBITDA y menores gastos financieros por menores tasas a las presupuestadas.



En el 2021 a raíz de la confianza y credibilidad en la solidez y adecuada gestión financiera de ENSA, logró con éxito la emisión por

**\$100 M**

de bonos senior a 15 años

para el mercado estadounidense internacional, los cuales permitieron refinanciar una porción de la deuda a largo plazo en mejores condiciones financieras.

Producto de los resultados económicos del año 2021, **ENSA, entregó al Estado panameño dividendos por la suma de \$9.8 millones de dólares en concepto de pagos de dividendos** por su participación como accionista en la empresa de capital mixto. En 2020, a raíz de la crisis económica desencadenada por la pandemia de COVID-19, ENSA no entregó dividendos, no obstante, mantuvo sus inversiones por 41.1 millones en mejoras a la red de distribución y así, la calidad y eficiencia en el servicio a los clientes.



**ENSA entrega 9.8 millones en dividendos al Estado**





# Nuevos Negocios

## GESTIÓN DE NUEVOS NEGOCIOS (ENSE)

**ENSA Servicios es una empresa filial de ENSA**, orientada a la prestación de servicios técnicos y comerciales que le permite a ENSA adaptarse rápidamente a las circunstancias cambiantes del mercado eléctrico, tanto en lo tecnológico como en lo referente a los nuevos modelos de negocio, coadyuvando en la continuidad y confiabilidad en la prestación del servicio, en la ampliación del portafolio de servicios y en el incremento de los niveles de cercanía con sus clientes.

ENSA Servicios no tiene restricción territorial para la prestación de servicios, desarrollando su actividad actualmente en la República de Panamá, El Salvador y México.

En el año 2021, contribuye a través del desarrollo de proyectos eléctricos a clientes como: **el centro de remediación ambiental de Panamá (CRA)** empresa que se dedica a la gestión integral de residuos peligrosos y no peligrosos, ubicados en la provincia de Colón, para aportar grandemente al país al traer la experiencia, la tecnología y los procesos a favor de la economía circular.

Brindar el extenso conocimiento adquirido y apoyo en la atención oportuna a diversos daños eléctricos que presentan muchos clientes al interno de sus redes eléctricas, a través de los servicios de **mantenimiento eléctrico correctivo o preventivo contribuyendo de esta forma a que los clientes tanto del sector público, como privado operen de forma segura y permanezcan fuera de operaciones el menor tiempo posible**, empresas como: IDAAN, Senafront (Metetí, Darién), Centro Comercial El Dorado y Galores S. A, entre otros se les brindó el servicio.

También es importante mencionar la contribución de **ENSA Servicios** en la ejecución de proyectos eléctricos a empresas que contribuyen al desarrollo del país como lo son:

Transporte Masivo de Panamá, S.A.  
(MI BUS).

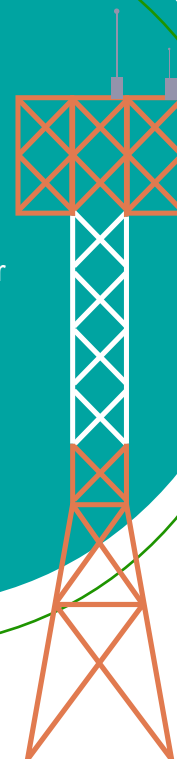
Universidad Tecnológica de Panamá

Promotoras de Vivienda en Panamá como: Casas Pacíficas, S.A., SUCASA y Green Valley.



## Alquiler de la infraestructura para telecomunicaciones

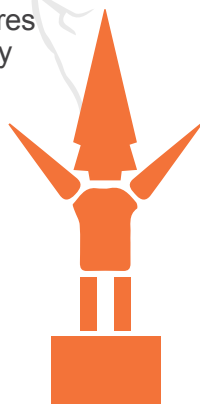
En el **2021** se innova con el uso de infraestructura para la colocación de antenas, en conjunto con sus aliados estratégicos, contribuyendo con esto a que los operadores de telecomunicación como **DIGICEL, CLARO PANAMA y TIGO** para que puedan ampliar su alcance de servicios, llegando a una mayor cantidad de clientes los servicios de telecomunicaciones; **pilar vital en el desempeño y crecimiento del país.**



## Soluciones y servicios eléctricos

ENSA servicios está siendo muy competitivo al brindarle los **mejores precios del mercado** a contratistas eléctricos y clientes finales para el área Naturgy o ENSA brindándoles materiales con normas ENSA con mejores precios, tiempos de entrega y calidad del mercado.

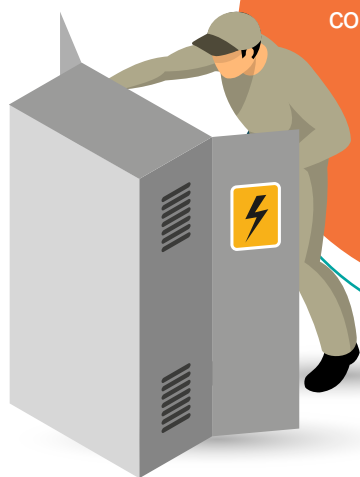
En el 2021 se dio inicio con servicios de **instalación de sistema de pararrayo y mantenimientos preventivos** para PH residenciales, comercios e Industrias.



Instalación de Pararrayo en PH residenciales



En el 2021, también se incursionó en los servicios de Limpieza criogénica para mantenimientos de equipos eléctricos y **Plantas Generadoras como HET**; este consiste en la limpieza o preparación de superficies y piezas con pequeñas partículas de hielo seco que utilizan la cinética, eso hace que el contaminante adherente a la superficie pueda ser removido.



Esto se utiliza hoy en día en muchas industrias; el hielo seco es más rápido que los métodos tradicionales, más **seguro, eficiente, y sostenible** con el medio ambiente.



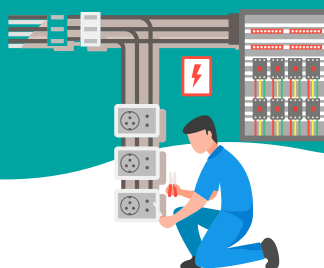
Mantenimiento de equipos  
-Hidro lavadora de hielo seco.

## Eficiencia energética

En el 2021 se le desarrolló una estrategia de eficiencia energética a clientes como KFC, se destacan los **ahorros y beneficios del sistema** de ahorro energético implementado en cuatro sucursales del KFC instalados anteriormente en el 2020 y se inició la planificación de la implementación de este sistema en 10 sucursales más en el 2021 y 2022 se le brinda a los clientes **ahorros significativos** y la diferencia de los ahorros bajo un acuerdo comercial.



Instalación de Sistema de  
Medición Energética en  
10 sucursales de KFC



## Movilidad eléctrica

En el 2021 se incrementa a un nivel significativo la venta e instalación de cargadores eléctricos para las principales marcas de autos de la región (BMW, VOLVO, MINI COOPER, BYD); se concretaron alianzas estratégicas con los agentes de desarrollo de mercados públicos en Panamá como Evergó



Septiembre 2021, se inician las capacitaciones y acercamientos con Evergó para la instalación de **150 estaciones de carga pública para autos eléctricos en todo el territorio nacional**, con la finalidad de impulsar la movilidad eléctrica.



En octubre 2021 se realiza la primera **instalación de movilidad privada** en el interior del país David, Chiriquí.



## Solar

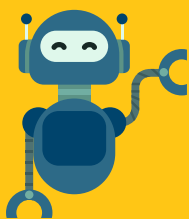
En el 2021 se potenciaron la venta e instalación de paneles solares a residenciales en áreas como:



**Costa del Este  
Chame, Colón y  
Ciudad de Panamá**

como principales áreas de desarrollo.

**ENSA Servicios**, con miras en crecer en paralelo al mercado solar en Panamá y ofrecer una propuesta mucho más competitiva en el mercado **ha reformulado su oferta de energía solar fotovoltaica**, lograr ser una empresa autosuficiente para la venta, instalación, mantenimiento y gestión de permisos requeridos para la aprobación de planos y puestas en marcha de los sistemas fotovoltaicos.



Con esta formulación ENSE, cuenta con un **canal vía WhatsApp donde el usuario interactúa con un BOT** para conocer sobre los servicios de energía solar y otras líneas del portafolio de ENSE.

Asimismo, la contratación de un **profesional experto en diseño fotovoltaico**, quien con su experiencia ha sido pilar importante para la gestión de diseños calculados desde el **software solar AURORA** y de la compra de equipos como paneles solares TIER 1, inversores, materiales y estructuras



Otros de los hitos importantes para ENSA Servicios en el 2021 es que es Channel **Partner TIER 2 de Huawei**, lo que ha permitido comprar y distribuir inversores solares Huawei en toda la República de Panamá.



Actualmente, ENSA servicios ha presentado **+10 nuevas propuestas** solares y está recalculando proyectos con costos que han sido negociados con proveedores y fabricas para lograr presentar propuestas mucho más competitivas con beneficios que hacen la diferencia de la competencia y sobre todo superen las expectativas de los clientes.

Relación y actividades comerciales en conjunto con ONU Medio Ambiente y el Programa de Naciones Unidas para el desarrollo de mercado de Calentadores Solares en Panamá:

- Bus Solar.
- Venta e instalación de equipos Termo solares.
- Eventos y capacitaciones en conjunto con el equipo de ONU.

En proyectos termo solares, ENSA Servicios en el 2021, recibió el acta de proceder para la instalación de un proyecto de calentamiento de agua a partir de energía solar, compuesto por:

**36 colectores de alta eficiencia y 2 tanques de almacenamiento de agua con capacidad de reserva de 3 mil litros de agua cada uno**

en el Hospital San Miguel Arcángel, como parte del proyecto de Desarrollo del Mercado de Calentadores solares de agua en Panamá, que impulsa la Secretaría Nacional de Energía, el programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y el Ministerio de Ambiente.



*Acta para instalación de proyecto de calentamiento de agua a partir de energía solar*







# Índice Estándar GRI

Este informe se ha elaborado de conformidad con los **Estándares GRI**, opción Exhaustiva. Contenido GRI 102-54 actualmente no tiene verificación externa sin embargo se realizó una evaluación a lo interno de la organización con los directivos de más alto nivel a través de una revisión previa a la publicación del informe de sostenibilidad ENSA 2021 y una encuesta.



## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

### Contenidos estándares GRI

### Ubicación en el informe

<b>102-1</b> Nombre de la organización	Gestión Sostenible del Negocio/Acerca de este informe
<b>102-2</b> Actividades, marcas, productos y servicios	Nuestra Empresa
<b>102-3</b> Ubicación de la sede	Nuestra Empresa/Alcance y Cobertura
<b>102-4</b> Ubicación de las operaciones	Nuestra Empresa/Alcance y Cobertura
<b>102-5</b> Propiedad y forma jurídica	Gestión Sostenible del Negocio/ Transparencia y Apertura en Comunicación con los Grupos de Interés
<b>102-6</b> Mercados servidos	Nuestra Empresa/Alcance y Cobertura
<b>102-7</b> Tamaño de la organización	Gestión Sostenible y del Negocio/Entorno del trabajo
<b>102-8</b> Información sobre empleados y otros trabajadores	Gestión Sostenible y del Negocio/Entorno del trabajo
<b>102-9</b> Cadena de suministro.	Gestión Sostenible del Negocio/Cadena de Valor y Contratación Responsable
<b>102-11</b> Principio o enfoque de precaución	Gestión Sostenible y del Negocio/Estrategia Climática, Producción y Consumo Responsable
<b>102-12</b> Iniciativas externas	Gestión Sostenible y del Negocio/Gestión Social y Educación en Consumo Responsable
<b>102-13</b> Afiliación a asociaciones	Gestión Sostenible y del Negocio/Transparencia y Apertura en Comunicación con los Grupos de interés
<b>EU1</b> Capacidad instalada desglosada por fuente de energía primaria y por el régimen de regulación	Gestión Sostenible y del Negocio/Estrategia Climática, Producción y Consumo Sostenible
<b>EU2</b> Producción neta de energía desglosada por fuente de energía primaria y por el régimen de regulación	Gestión Sostenible y del Negocio/Estrategia Climática, Producción y Consumo Sostenible
<b>EU3</b> Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales	Nuestra Empresa
<b>EU4</b> Longitud de las líneas (subterráneas y aéreas) de Transmisión y Distribución	Gestión Sostenible y del Negocio/Acceso y Comprabilidad de la Energía
<b>EU5</b> Asignación de Emisiones de CO2 permitidas, desglosadas según el marco de comercio de bonos de carbono	Gestión Sostenible y del Negocio/Estrategia Climática, Producción y Consumo Sostenible

## E S T R A T E G I A

## Contenidos estándares GRI

## Ubicación en el informe

**102-14** - Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones

Gestión Sostenible y del Negocio/Gobierno Corporativo

**102-15** - Principales impactos, riesgos y oportunidades

Nuestra Empresa/Gestión Integral de Riesgos /  
Direccionamiento estratégico.

## É T I C A E I N T E G R I D A D

## Contenidos estándares GRI

## Ubicación en el informe

**102-16** Valores, principios, Estándares y normas de conducta

Nuestra Empresa/ Propósito y Valores

**102-17** Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

Gestión Sostenible y del Negocio/Comité de Ética y Seguridad/ Contacto Transparente

## G O B E R N A N Z A

## Contenidos estándares GRI

## Ubicación en el informe

**102-18** Estructura de gobernanza

Gestión Sostenible y del Negocio/Gobierno Corporativo

**102-19** Delegación de autoridad

Gestión Sostenible y del Negocio/Gobierno Corporativo

**102-20** Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales

Mensaje presidente ejecutivo

**102-29** Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales

Informe de sostenibilidad ENSA 2021

## P A R T I C I P A C I Ó N D E L O S G R U P O S D E I N T E R É S

## Contenidos estándares GRI

## Ubicación en el informe

**102-40** Lista de grupos de interés

Gestión Sostenible del Negocio/Relacionamiento con los grupos de interés.

**102-41** Acuerdos de negociación colectiva

Gestión Sostenible del Negocio/Entorno del Trabajo

**102-42** Identificación y selección de grupos de interés

Gestión Sostenible del Negocio/Relacionamiento con los grupos de interés.

**102-43** Enfoque para la participación de los grupos de interés

Gestión Sostenible del Negocio/Relacionamiento con los grupos de interés

## P R Á C T I C A S P A R A L A E L A B O R A C I Ó N D E I N F O R M E S

## Contenidos estándares GRI

## Ubicación en el informe

**102-45** Entidades incluidas en los estados financieros consolidados

Gestión Financiera

**102-46** Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema

Gestión Sostenible y del Negocio/Acerca de este Informe

**102-47** Lista de los temas materiales

Gestión Sostenible y del Negocio/Modelo de Sostenibilidad

**102-50** Periodo objeto del informe

Gestión Sostenible y del Negocio/Acerca de este informe

**102-51** Fecha del último informe

Gestión Sostenible y del Negocio/Acerca de este informe

**102-52** Ciclo de elaboración de informes

Gestión Sostenible y del Negocio/Acerca de este informe

**102-53** Punto de contacto para preguntas sobre el informe

Gestión Sostenible y del Negocio/Acerca de este informe

**102-54** Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI

Gestión Sostenible y del Negocio/Acerca de este informe

**102-55** Índice de contenidos GRI

Índice estándar GRI



## GRI 203 - IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

## Contenidos estándares GRI

- 203-1** Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados
- 203-2** Impactos económicos indirectos significativos

## Ubicación en el informe

Gestión Sostenible y del Negocio/Calidad y Seguridad del Servicio Gestión Financiera

Gestión Sostenible y del Negocio:  
Iluminación  
Gestión Social y Educación en Consumo Responsable  
Acceso y Comprabilidad de la Energía  
Satisfacción del Cliente

## GRI 204 - PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

## Contenidos estándares GRI

- 204-1** Proporción de gasto en proveedores locales

## Ubicación en el informe

Gestión Sostenible y del Negocio/Cadena de Valor y Contratación Responsable



## GRI 301 - MATERIALES

## Contenidos estándares GRI

- 301-2** Insumos reciclados

## Ubicación en el informe

Gestión Sostenible y del Negocio/Gestión Social y Ambiental

## GRI 302 - ENERGÍA

- 302-1** Consumo energético dentro de la Organización

Gestión Sostenible y del Negocio/Gestión Social y Ambiental

- 302-2** Consumo energético fuera de la Organización

Gestión Sostenible y del Negocio/Estrategia Climática, Producción y Consumo Sostenible

- 302-3** Intensidad energética

Gestión Sostenible y del Negocio/Estrategia Climática, Producción y Consumo Sostenible

- 302-4** Reducción del consumo energético

Gestión Sostenible y del Negocio/Estrategia Climática, Producción y Consumo Sostenible

- 302-5** Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios

Gestión Sostenible y del Negocio/Estrategia Climática, Producción y Consumo Sostenible

## GRI 303 - AGUA

- 303-3** Agua reciclada y reutilizada

Gestión Sostenible y del Negocio/Estrategia Climática, Producción y Consumo Sostenible

## GRI 304 - BIODIVERSIDAD

- 304-1** Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegida

Gestión Sostenible y del Negocio/Estrategia Climática, Producción y Consumo Sostenible



**Contenidos estándares GRI**

- 304-2** Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad
- 304-3** Hábitats protegidos o restaurados
- 304-4** Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones

**Ubicación en el informe**

- Gestión Sostenible y del Negocio/Estrategia Climática, Producción y Consumo Sostenible
- Gestión Sostenible y del Negocio/Estrategia Climática, Producción y Consumo Sostenible
- Gestión Sostenible y del Negocio/Estrategia Climática, Producción y Consumo Sostenible

**GRI 305 - EMISIONES****Contenidos estándares GRI**

- 305-1** Emisiones directas de GEI (alcance 1)
- 305-2** Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)
- 305-5** Reducción de las emisiones de GEI
- 305-6** Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)
- 306-2** Residuos por tipo y método de eliminación

**Ubicación en el informe**

- Gestión Sostenible y del Negocio/Estrategia Climática, Producción y Consumo Sostenible
- Gestión Sostenible y del Negocio/Estrategia Climática, Producción y Consumo Sostenible
- Gestión Sostenible y del Negocio/Estrategia Climática, Producción y Consumo Sostenible
- Gestión Sostenible y del Negocio/Estrategia Climática, Producción y Consumo Sostenible
- Gestión Sostenible y del Negocio/Estrategia Climática, Producción y Consumo Sostenible

**EFLUENTES Y RESIDUOS****Contenidos estándares GRI**

- 306-3** Derrames significativos
- 306-4** Transporte de residuos peligrosos

**Ubicación en el informe**

- Gestión Sostenible y del Negocio/Estrategia Climática, Producción y Consumo Sostenible
- Gestión Sostenible y del Negocio/Estrategia Climática, Producción y Consumo Sostenible

**GRI 401 - EMPLEO****Contenidos estándares GRI**

- 401-1** Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
- 401-2** Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales

**Ubicación en el informe**

- Gestión Sostenible y del Negocio/Entorno del Trabajo
- Gestión Sostenible y del Negocio/Entorno del Trabajo

**GRI 403 - SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO****Contenidos estándares GRI**

- 403-2** Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente
- 403-4** Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos
- 403-5** Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

**Ubicación en el informe**

- Gestión Sostenible y del Negocio/Entorno del Trabajo
- Gestión Sostenible y del Negocio/Entorno del Trabajo
- Gestión Sostenible y del Negocio/Entorno del trabajo

## GRI 404 - FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

Contenidos estándares GRI	Ubicación en el informe
<b>404-1</b> Media de horas de formación al año por empleado	Gestión Sostenible y del Negocio/Entorno del Trabajo
<b>404-2</b> Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Gestión Sostenible y del Negocio/Entorno del Trabajo
<b>404-3</b> Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Gestión Sostenible y del Negocio/Entorno del Trabajo

## GRI 413 - COMUNIDADES LOCALES

Contenidos estándares GRI	Ubicación en el informe
<b>413-1</b> Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Gestión Sostenible y del Negocio/Gestión Social y Educación en Consumo Responsable
<b>413-2</b> Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	Gestión Sostenible y del Negocio/Gestión Social y Educación en Consumo Responsable

## ACCESO Y COMPRABILIDAD DE LA ENERGÍA

Contenidos estándares GRI	Ubicación en el informe/ Gestión sostenible y del negocio
<b>203-2</b> Impactos económicos indirectos significativos	Universalización del servicio Electrificación Rural Financiación de cuentas y morosidad Paga a tu medida (Servicio Prepago)
<b>EU26</b> Porcentaje de población no servida en áreas con licencia de distribución	Universalización del servicio

## CALIDAD Y SEGURIDAD DEL SERVICIO

Contenidos estándares GRI	Ubicación en el informe/ Gestión sostenible y del negocio
<b>103-1</b> Explicación del tema material y su cobertura	Calidad y seguridad del servicio
<b>103-2</b> El enfoque de gestión y sus componentes	Calidad y continuidad del servicio
<b>103 -3</b> Evaluación del enfoque de gestión	Calidad y continuidad del servicio
<b>416-2</b> Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Seguridad en la prestación del servicio
<b>419-1</b> Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Seguridad en la prestación del servicio
<b>EU25</b> Número de lesiones y muertes que involucran los activos de la empresa, incluidas las sentencias legales, los asentamientos y casos legales pendientes de enfermedades	Seguridad en la prestación del servicio
<b>EU28</b> Frecuencia promedio de apagones	Calidad y continuidad del servicio
<b>EU29</b> Duración promedio de apagones	Calidad y continuidad del servicio

## CLIMA ORGANIZACIONAL

Contenidos estándares GRI	Ubicación en el informe/ Gestión sostenible y del negocio
<b>103-1</b> Explicación del tema material y su cobertura	Clima Organizacional
<b>103 -2</b> El enfoque de gestión y sus componentes	Clima Organizacional
<b>103 - 3</b> Evaluación del enfoque de gestión	Clima Organizacional

## C A D E N A D E V A L O R Y C O N T R A T A C I Ó N R E S P O N S A B L E

## Contenidos estándares GRI

Ubicación en el informe/  
Gestión sostenible y del negocio

<b>103 - 1</b> Explicación del tema material y su cobertura	Cadena de Valor y contratación responsable
<b>102-9</b> Cadena de suministro	Relacionamiento con proveedores y contratistas Compras y contratación
<b>204-1</b> Proporción de gasto en proveedores locales	Compras y contratación

## D E R E C H O S H U M A N O S

## Contenidos estándares GRI

Ubicación en el informe/  
Gestión sostenible y del negocio

<b>103-1</b> Explicación del tema material y su cobertura	Derechos Humanos
<b>103-2</b> El enfoque de gestión y sus componentes	Derechos Humanos
<b>410-1</b> Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de Derechos Humanos	Derechos Humanos
<b>412-2</b> Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre Derechos Humanos	Derechos Humanos
<b>412-3</b> Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre Derechos Humanos o sometidos a evaluación de Derechos Humanos	Derechos Humanos

## E N E R G Í A S R E N O V A B L E S

## Contenidos estándares GRI

Ubicación en el informe/  
Gestión sostenible y del negocio

<b>103-1</b> Explicación del tema material y su cobertura	Energías renovables
<b>103-2</b> El enfoque de gestión y sus componentes	Energías renovables
<b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	Energías renovables

## T R A N S P A R E N C I A

## Contenidos estándares GRI

Ubicación en el informe/  
Gestión sostenible y del negocio

<b>103-1</b> Explicación del tema material y su cobertura	Transparencia
<b>103-2</b> El enfoque de gestión y sus componentes	Transparencia

## C A D E N A D E V A L O R Y C O N T R A T A C I Ó N R E S P O N S A B L E

## Contenidos estándares GRI

Ubicación en el informe/  
Gestión sostenible y del negocio

<b>102-40</b> Lista de grupos de interés	Relacionamiento con los grupos de interés
<b>102-42</b> Identificación y selección de grupos de interés	Relacionamiento con los grupos de interés
<b>102-43</b> Enfoque para la participación de los grupos de interés	Relacionamiento con los grupos de interés
<b>205-2</b> Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Contacto Transparente

