

# Plan de Sostenibilidad de Panamá

2022 - 2025



# 01

## **Driver 1: Integridad y Confianza**

# Plan de Sostenibilidad 2022-2025

**Integridad y Confianza**

2 Línea de acción

 Indicadores 11

**Compromiso y talento**

4 Línea de acción

 Indicadores 9

**La oportunidad de los retos medio ambientales**

3 Línea de acción

 Indicadores 7

**Innovación y desarrollo de nuevos negocios**

3 Línea de acción

 Indicadores 6

**Experiencia de cliente**

3 Línea de acción

 Indicadores 6

**Responsabilidad Social**

2 Línea de acción

 Indicadores 4



**Plan de Sostenibilidad con 6 drivers, 17 líneas de acción, 43 indicadores, comprometidos y alineados con los ODS**

## Driver 1: Integridad y Confianza

		Periodicidad	Real 2022	Objetivo 2023	Ambición 2025
<b>Gobierno y reporting</b>	Financiación sostenible y/o compatible con transiciones energéticas (financiación verde, bonos de transición...) (millones de euros)	Anual	0.00	1.00	1.00
<b>Gestión de riesgo</b>	<b>Cuantificación de riesgos ASG (escala 0 riesgo bajo-5 riesgo alto)</b>	Anual	2.15%	2.0%	1.9%
<b>Gestión de riesgo</b>	Coste por resolución de incidentes de ciberseguridad (Coste directo, indirecto y reputacional) / Desembolso IT (%)	Anual	0.35%	0.35%	0.30%
<b>Gestión de riesgo</b>	Incidentes de Ciberseguridad / Millones de Ataques x100	Trimestral	7.30%	6.32%	4.74%

**Nota:**

Los indicadores de Ciberseguridad corresponden a los corporativos, extraídos del SOC.



## Driver 1: Integridad y Confianza

		Periodicidad	Real 2022	Objetivo 2023	Ambición 2025
<b>Gestión de riesgo</b>	Índice internacional BitSight de Naturgy Energy Group	Trimestral	760	780	790
<b>Gestión de riesgo</b>	Nivel de cobertura de las evaluaciones de desempeño realizadas sobre el total de proveedores em actividades de riesgo alto (%)	Anual	68%	75%	80%
<b>Compliance</b>	Volumen de compra con aceptación del código ético (%)	Anual	93%	95%	97%
<b>Compliance</b>	Due Dilligence de Derechos Humanos & MA realizados sobre Contrapartes	Anual	0	85%	100%

**Nota:**

Los indicadores de Ciberseguridad corresponden a los corporativos, extraídos del SOC.



## Driver 1: Integridad y Confianza

		Periodicidad	Real 2022	Objetivo 2023	Ambición 2025
Compliance	Revisión de Due Diligence de pagos a terceros y devoluciones	Anual	50%	75%	95%
Compliance	Celebración de Asambleas de Accionistas públicas con la participación de accionistas con más de 2%.	Anual	100%	100%	100%
Compliance	Publicación de Resultados Financieros auditados	Anual	100%	100%	100%



# 02

**Driver 2: La oportunidad de  
los retos medioambientales**

## Driver 2: La oportunidad de los desafíos ambientales

		Periodicidad	Real 2022	Objetivo 2023	Ambición 2025
<b>Cambio climático y transición energética</b>	Emisiones absolutas GEI alcances 1+2	Anual	273413	270678.87	265292.36
<b>Cambio climático y transición energética</b>	Emisiones absolutas GEI alcance 3	Anual	1720949	1686702.11	1669835.09





## Driver 2: La oportunidad de los desafíos ambientales

		Periodicidad	Real 2022	Objetivo 2023	Ambición 2025
<b>Economía circular y ecoeficiencia</b>	Consumo total de agua (hm3)	Anual	3589.45	3640.85	3640.85
<b>Economía circular y ecoeficiencia</b>	Producción total de residuos (peligrosos + no peligrosos) (kt)	Anual	2252	2229.48	2207.18
<b>Economía circular y ecoeficiencia</b>	Residuos totales reciclados y valorizados (peligrosos + no peligrosos) (%)	Anual	68%	68%	68%



## Driver 2: La oportunidad de los desafíos ambientales

		Periodicidad	Real 2022	Objetivo 2023	Ambición 2025
<b>Capital natural y biodiversidad</b>	Iniciativas de mejora de la biodiversidad en todo el ciclo de vida de las instalaciones (construcción, operación, desmantelamiento) (número)	Anual	9	9	15
<b>Capital natural y biodiversidad</b>	Superficie acumulada restaurada ambientalmente	m2	36000	36800	40000



# 03

## **Driver 3: Experiencia de cliente**

## Driver 3: Experiencia de Cliente

		Periodicidad	Real 2022	Objetivo 2023	Ambición 2025
Experiencia de Cliente	Net Promoter Score (NPS) (%). Panamá (atención clientes)	Anual	17%	18%	20%
Experiencia de Cliente	Satisfacción global con la calidad del servicio	Anual	7,5	7,6	8,0
Experiencia de Cliente	Nº reclamaciones registradas/total nº contactos (%)	Anual	5,0%	4,8%	4,5%
Digitalización	Clientes Factura Online (%)	Anual	41%	45%	62%

### ANÁLISIS NPS



## Driver 3: Experiencia de Cliente

		Periodicidad	Real 2022	Objetivo 2023	Ambición 2025
<b>Digitalización</b>	Interacción canales digitales (%)	Anual	11%	16%	25%
<b>Calidad servicio</b>	Cantidad de planes de gestión de crisis elaborados por país	Unidad	0	1	1

### ANÁLISIS NPS



# 04

## **Driver 4: Compromiso y Talento**

## Driver 4: Compromiso y Talento

		Periodicidad	Real 2022	Objetivo 2023	Ambición 2025
<b>Transformación</b>	Porcentaje de personas formadas del total de empleados incluidos en los programas de transformación del talento.	Anual	87%	92%	92%
<b>Gestión de Talento</b>	Horas de formación por empleado	Anual	27	32	32
<b>Gestión de Talento</b>	Rotación no deseada en posiciones clave (Posiciones de estructura) (%)	Anual	0.04%	0.04%	0.04%



## Driver 4: Compromiso y Talento

Driver 4: Compromiso y Talento		Periodicidad	Real 2022	Objetivo 2023	Ambición 2025
Gestión de Talento	Empleados adscritos a la plataforma de beneficios (% de adhesión)	Anual	12%	12%	12%
Gestión de Talento	Satisfacción y compromiso del empleado. Promotores (%)	Trimestral	54%	56%	50%





## Driver 4: Compromiso y Talento

		Periodicidad	Real 2022	Objetivo 2023	Ambición 2025
Diversidad	Mujeres en puestos directivos	Dato acumulado anual	40%	40%	40%
Diversidad	Diversidad de capacidades (% sobre el total)	Dato acumulado anual	2%	2%	2%
Diversidad	Plantilla menor de 30 años (%)	Dato acumulado anual	13%	14%	14%



## Driver 4: Compromiso y Talento

		Periodicidad	Real 2022	Objetivo 2023	Ambición 2025
<b>Seguridad y salud</b>	Índice de absentismo por contingencia común (%)	Anual	0.73%	0.8%	0.8%



# 05

## **Driver 5: Innovación y desarrollo de nuevos negocios**

## Driver 5: Innovación y desarrollo de nuevos negocios

		Periodicidad	Real 2022	Objetivo 2023	Ambición 2025
Nuevos negocios	Puntos recarga vehículo eléctrico (número)	Anual	1	4	30
Nuevos negocios	Captación de clientes por productos de autoconsumo (número)	Anual	0	3	16
Nuevos negocios	Cantidad energía almacenada (GWh)	Anual	0	0	9
Nuevos negocios	Proyectos de soluciones de almacenamiento de energía (número)	Anual	0	0	1



## Driver 5: Innovación y desarrollo de nuevos negocios

		Periodicidad	Real 2022	Objetivo 2023	Ambición 2025
Optimización	TIEPI Panamá	Anual	39	36	29
Innovación	Gasto+Inversión en Innovación sobre EBITDA (%)	Anual	13%	39%	100%



# 06

## **Driver 6: Responsabilidad Social**

## Driver 6: Responsabilidad Social

		Periodicidad	Real 2022	Objetivo 2023	Ambición 2025
Vulnerabilidad energética	Voluntarios en Panamá (número)	Anual	26 % Plantilla	30% Plantilla	50 % Plantilla
Vulnerabilidad energética	Entidades sociales colaboradoras (número)	Anual	5	5	10
Contribución social	Inversión social total (miles de dólares). Suma de inversión en filantropía e inversión social en la comunidad	Anual	25	35	45
Contribución social	Volumen de compra adjudicado a proveedores locales (%)	Anual	83%	84%	85%





# Muchas Gracias

Esta presentación es propiedad de Naturgy Energy Group, S.A. Tanto su contenido como su diseño están destinados al uso exclusivo de su personal.

© Copyright Naturgy Energy Group, S.A.