PANAPARK
FREE ZONE

Informe de Sostenibilidad

2025



CONECTA
RESPONSABLE

HITOS
GESTIÓN 2025

Recinto Panapark Free zone

Crecimiento del **51% en Clientes**

Implementación **100% BASC**

Primera Zona Franca Privada en emitir **Certificado de Reexportación**

Aprobación de **expansión a 106 Ha**

Primer año de **Trazabilidad operativa PICIZ**

Soporte operativo Panapark Free Zone

Implementación de **Sistema de Gestión de Riesgos** y Oportunidades empresariales

Lanzamiento del **Programa de Educación Superior**

Lanzamiento del **voluntariado corporativo**

1era medición formal de **satisfacción organizacional**

Lanzamiento **Campaña Interna Organizacional**



CONTENIDO

- Mensaje de la Alta Dirección 03
- Sobre este Informe 05
- Perfil de Panapark Free Zone 14
- Gobernanza, Ética y Transparencia 22
- Seguridad integral y eficiencia operativa 29
- Relación con Clientes y Servicio 35
- Crecimiento e Impacto Económico 42
- Talento Humano y Cultura Organizacional 48
- Relación con la Comunidad 60
- Gestión Ambiental y mejora continua 68
- Reconocimientos, Certificaciones y Participación Gremial 76
- Índice de Contenido GRI 83

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2025

CARTA DEL *PRESIDENTE*



Massimo Zannier
Presidente

"El 2025 fue, para Panapark Free Zone, un año que consolidó nuestra visión y transformó nuestra capacidad de generar valor."

Estimados grupos de interés,

Hay años que consolidan y años que transforman. **El 2025 fue, para Panapark Free Zone, ambas cosas a la vez.** Cuando iniciamos este proyecto, la visión era clara: construir una zona franca que fuera algo más que un recinto fiscal con beneficios tributarios. Queríamos demostrar que era posible operar con excelencia, crecer con responsabilidad y generar valor real para las empresas que confían en nosotros, para las comunidades que nos rodean y para el país que nos da el marco para existir. Los hechos de 2025 nos dicen que ese camino tiene solidez.
Este año cerramos con 74 empresas que invirtieron en Panapark, frente a 49 el año anterior. Ese crecimiento del 51% en un solo período no es casualidad: es el resultado de haber construido una infraestructura de clase mundial y de haber demostrado, con hechos concretos, que Panapark Free Zone es un aliado estratégico para las empresas que buscan operar desde Panamá hacia el mundo. La aprobación por el Consejo de Gabinete de la expansión territorial de nuestra zona franca consolida las condiciones de seguridad jurídica para las empresas usuarias y amplía el horizonte de desarrollo de Panapark Free Zone.

El hito que más me enorgullece de este año no es de escala, sino de precedente. **Panapark Free Zone se convirtió en la primera zona franca privada en Panamá en emitir un Certificado de Reexportación, un logro que amplía las capacidades de nuestras empresas usuarias y abre una nueva dimensión en el posicionamiento de la Zona Franca como plataforma de comercio internacional.**

Al mismo tiempo, **2025 fue el año en que profundizamos en los sistemas que sostienen nuestra operación.** Avanzamos en la gestión de riesgos y oportunidades empresariales, fortalecimos nuestros mecanismos de cumplimiento y dimos pasos concretos en la medición de nuestra cultura organizacional. **Una organización que aspira a ser referente hacia afuera tiene que ser rigurosa hacia adentro.**

Este segundo Informe de Sostenibilidad es una declaración de ese compromiso. No lo publicamos porque nos lo exige un estándar; lo publicamos porque creemos que **rendir cuentas con rigor es parte de lo que significa operar con propósito.**

Gracias a nuestro equipo, socios estratégicos y a las empresas que han elegido a Panapark Free Zone como su plataforma de operación.

CARTA DEL CEO

En **Panapark Free Zone** tenemos la convicción de que los negocios no deben crecer a pesar de su entorno, sino junto con él. Ese principio no es solo un enunciado de nuestra estrategia de sostenibilidad: es la brújula que orientó cada decisión importante que tomamos durante 2025.

Este informe cubre un año en el que la organización **creció significativamente en escala** y, al mismo tiempo, profundizó en los sistemas que hacen sostenible ese crecimiento. Ambas cosas son necesarias y ninguna es suficiente sin la otra. Crecer sin sistemas genera fragilidad. Tener sistemas sin crecimiento genera estancamiento. En 2025, Panapark Free Zone avanzó en las dos direcciones a la vez. En lo económico, superamos los **USD 661.48 millones en inversión conjunta acumulada**, incorporamos **21 nuevas empresas inversoras** en el ecosistema de Panapark y generamos **empleo directo para 1,000 personas** en conjunto con nuestras empresas usuarias. La ejecución de nuestros proyectos institucionales alcanzó una **tasa de avance del 93%,** superando en 8 puntos el resultado del año anterior, y cerramos el año con un **ahorro del 2.7%** sobre el presupuesto planificado. Esos números importan, pero importa más lo que significan: que la organización tiene la capacidad de planificar con rigor y ejecutar con disciplina.

En lo operativo, completamos la **implementación de BASC al 100%** y dejamos listo el camino para la certificación oficial en 2026. Automatizamos el control de accesos a Panapark, ampliamos el sistema de videovigilancia y habilitamos nuestro primer centro de datos. Implementamos el sistema de gestión de riesgos y oportunidades empresariales en toda la organización y abrimos un capítulo nuevo en nuestra historia: la **emisión del primer Certificado de Reexportación por parte de una zona franca privada en Panamá**, un hito que amplía las capacidades de nuestras empresas usuarias y fortalece nuestra posición como plataforma de comercio internacional.

En lo humano, 2025 fue el año en que fortalecimos nuestros mecanismos de escucha con la primera medición formal de cultura organizacional, obteniendo un **índice de sentido de pertenencia del 100%** lo cual nos señaló con claridad las áreas en las que debemos mejorar. Lanzamos el **Programa de Educación Superior** para apoyar a nuestros colaboradores en su crecimiento profesional, formalizamos el voluntariado corporativo y seguimos fortaleciendo el programa **Fútbol con Corazón en Felipillo (FCC).** Cada una de esas iniciativas responde a la misma pregunta: ¿qué clase de organización queremos ser para las personas que trabajan con nosotros y para las comunidades que nos rodean?

Reportar con rigor es también una forma de liderar. Presentamos este informe como reflejo fiel de lo que somos hoy y como base sólida para lo que nos proponemos construir.



Magda Echeverría
Chief Executive Officer

"En Panapark Free Zone tenemos la convicción de que los negocios no deben crecer a pesar de su entorno, sino junto con él."

PANAPARK FREE ZONE



1. SOBRE ESTE INFORME

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2025

1.1 PRESENTACIÓN DEL INFORME

GRI 2-3, 2-4

Este documento presenta los resultados de gestión de **Panapark Free Zone** en materia **económica, social, ambiental y de gobernanza** para el período **enero-diciembre de 2025.** Su elaboración sigue los **Estándares del Global Reporting Initiative (GRI)**, bajo la opción esencial de los **Estándares Universales GRI 2021**, adoptados como marco de referencia para la medición y comunicación del desempeño sostenible de Panapark.

El **informe 2025** es el **segundo ciclo de reporte formal** de Panapark Free Zone bajo este marco. El primero, publicado en 2024, estableció las líneas base, definió los indicadores internos y formalizó la estructura de gestión que hace posible este segundo ejercicio. Para quienes se acercan al informe de Panapark Free Zone por primera vez, a continuación se presenta un resumen de los **resultados principales del ciclo 2024**, que sirve como punto de referencia para comprender la evolución documentada en las páginas siguientes.

Resultados principales del Informe de Sostenibilidad 2024

Al cierre de 2024, Panapark Free Zone contaba con **49 empresas usuarias activas** y un equipo de **46 colaboradores.** La **inversión anual** gestionada alcanzó **USD 27.6 millones**, con una **inversión acumulada** desde el inicio de operaciones superior a **USD 204 millones**. Ese año se formalizó el **Comité de Sostenibilidad**, se incorporó la figura de **Coordinadora de Talento Humano y Sostenibilidad**, y se aprobaron **políticas institucionales** en ética, capital humano, responsabilidad social y medio ambiente y donaciones y patrocinios.

BASC

Estándar BASC - Culminación del proceso de implementación proyectado para 2025.

136

Luminarias Solares - Operación sostenible y eficiente de Panapark.

Reciclaje

Alianza con Recicladora Nacional de Panamá S.A.

Fútbol con Corazón

117

Beneficiarios (2024)
Inversión USD 51,479.21 (2024)

NPS **+60**

Índice de satisfacción de clientes medido por UNIMER.

Cada uno de estos elementos tiene continuidad en el presente informe, donde se documenta su evolución con datos comparativos verificables para el período 2025.



1.2 ALCANCE, METODOLOGÍA Y PERÍODO DEL INFORME

GRI 2-2, 2-3, 2-5, 2-6

El informe cubre el período comprendido entre **enero y diciembre de 2025.** La unidad reportante incluye las operaciones directas de **Panapark Free Zone** dentro del recinto fiscal, así como los aspectos de gobernanza y estrategia corporativa que **COINLA**, en su rol de entidad administradora, articula para el conjunto de la organización.

La información fue recopilada mediante un proceso estructurado que incluyó:

- Revisión de **registros administrativos y operativos** internos
- **Consulta y validación** con responsables de cada área funcional
- **Sistematización de indicadores con respaldo en datos verificables**
- Alineación con los **Estándares Universales GRI 2021**
- **Revisión editorial** final

Al contar con un ciclo previo de reporte, este informe incorpora por primera vez comparaciones interanuales en todos los indicadores principales, lo que fortalece su utilidad como herramienta de seguimiento y rendición de cuentas ante los grupos de interés.

La información proveniente de empresas usuarias, proveedores y contratistas no se incluye en el presente ciclo. Su incorporación progresiva forma parte de la **ruta de desarrollo del sistema de reporte.**



1.3 COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

GRI 2-9, 2-12

ODS 8, ODS 9, ODS 16

El Comité de Sostenibilidad de Panapark Free Zone tiene la responsabilidad de **integrar criterios ambientales, sociales y de gobernanza** en la operación cotidiana de Panapark. Constituido en **2024,** se reúne cada dos meses y su agenda abarca la revisión de **indicadores de desempeño,** el seguimiento de compromisos institucionales y la incorporación de temas emergentes. Su funcionamiento responde a la **Política de Responsabilidad Social Empresarial y Derechos Humanos**, y se alinea con los estándares GRI, la Norma ISO 26000 y los ODS.

Ver Pag. 23 Sección de Gobernanza Ética y Transparencia.

Integrantes:

Edgar Jurado
Gerente de Administración y Finanzas

Carlos Castrejón
Gerente de Proyectos

Erick Diaz
Coordinador de Gestión de Procesos

Gregorio Arosemena
Jefe de Administración Panapark Free Zone

Alexandra Adames
Jefa de Marca

María Fernanda Silva
Coordinadora de Talento Humano y Sostenibilidad

Ana Victoria Riaño
Consulta externa en Sostenibilidad

Durante 2025, el comité amplió su agenda con la coordinación del **programa de voluntariado corporativo** y dio pasos en el proceso de **preparación hacia la materialidad formal.**

1.4 TEMAS MATERIALES Y GRUPOS DE INTERÉS

GRI 3-1, 3-2, 2-40, 2-41, 2-42, 2-43, 2-44

ODS 16, ODS 17

De ese proceso resultan 6 temas que estructuran el informe:

- Gobernanza, ética, transparencia y cumplimiento
- Relación con la comunidad
- Bienestar y formación del talento humano
- Relación con los Clientes y Servicio
- Seguridad y continuidad operativa
- Gestión ambiental y eficiencia energética

Ruta hacia la Materialidad Formal

En 2025, Panapark Free Zone dio el primer paso hacia el desarrollo de su **matriz de materialidad formal,** alineada con los requerimientos del **Estándar GRI 3:** Temas Materiales 2021. La acción ejecutada en el período fue la **identificación de los grupos de interés** cuya perspectiva debe incorporarse en el proceso de consulta: colaboradores internos, empresas usuarias, comunidades de influencia directa, entidades regulatorias y la alta dirección de COINLA.

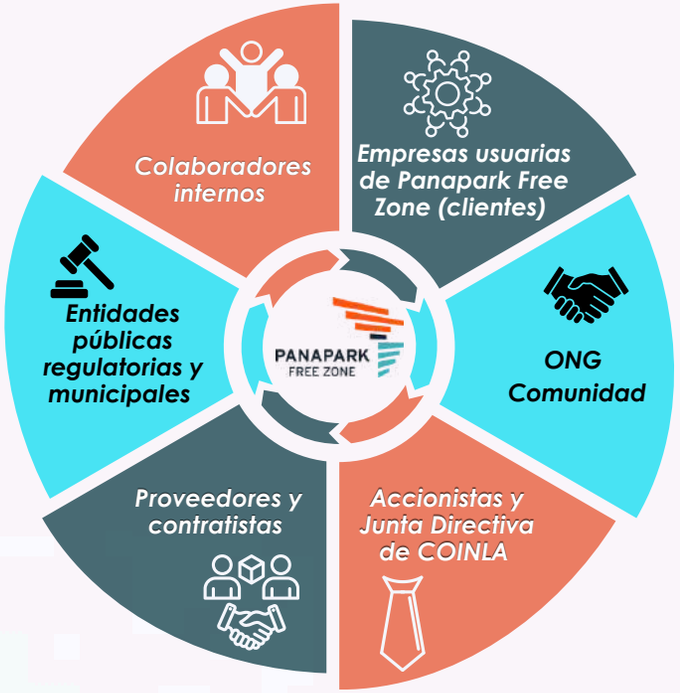
La organización incorporará como parte de su hoja de ruta la formalización de **la metodología de consulta** y los criterios de priorización que permitan construir la matriz con **participación real** de esos grupos.

1.5 PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS

GRI 2-40, GRI 2-41

ODS 17

Panapark Free Zone reconoce como sus principales grupos de interés:



La base de empresas inversoras en Panapark creció de **49 a 74 durante 2025**, lo que amplifica la relevancia de este grupo como **interlocutor estratégico**. Su participación directa en futuros procesos de consulta sobre temas materiales constituye un objetivo del sistema de reporte. El proceso sistemático de diálogo multiactor se incorporará de manera progresiva y ampliará la representatividad de las perspectivas que orientan el informe.

1.6 CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE *GRI 2-23*

ODS 3, ODS 4, ODS 5, ODS 6, ODS 7, ODS 8, ODS 9, ODS 10, ODS 11, ODS 12, ODS 13, ODS 16, ODS 17

Panapark Free Zone integra los ODS como marco de referencia para orientar y comunicar sus impactos económicos, sociales y ambientales. Esta alineación se expresa en políticas institucionales, decisiones operativas y programas de inversión documentados y verificables.

Durante 2025, cinco nuevos desarrollos institucionales fortalecieron de manera directa y verificable la contribución a los ODS.

La implementación del estándar **BASC** al 100% fortalece el **ODS 16** y el **ODS 9**, al consolidar un sistema de comercio seguro y trazable que refuerza la posición de Panapark como plataforma confiable para el comercio internacional.

La formalización del sistema de **gestión de riesgos y oportunidades** empresariales con 32 riesgos identificados y evaluados fortalece el **ODS 16**, al institucionalizar la gobernanza responsable y la rendición de cuentas en la organización.

La formalización del programa de **voluntariado corporativo** fortalece el **ODS 10**, al generar canales estructurados de aporte hacia las comunidades del entorno.

La aprobación por el Consejo de Gabinete de la **expansión a 106 Ha** fortalece el **ODS 9**, al ampliar la capacidad de Panapark para atraer inversión productiva de largo plazo.

La emisión del **primer Certificado de Reexportación** en el marco del régimen de zonas francas privadas en Panamá fortalece el **ODS 17**, al expandir las posibilidades de comercio internacional trazable desde el territorio panameño.

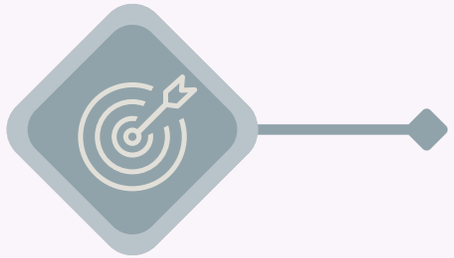
1.7 PRINCIPIOS DE ELABORACIÓN DEL INFORME Y DECLARACION DE USO

GRI 1: Foundation 2021

Declaración de uso

Este informe ha sido elaborado de conformidad con los Estándares GRI, opción esencial, correspondientes a los **Estándares Universales GRI 2021**.
Panapark Free Zone tiene la intención de registrar este informe en la base de datos pública de GRI al momento de su publicación.

PRINCIPIOS DE ELABORACIÓN APLICADOS



Exactitud:

La información cuantitativa proviene de **registros internos verificados** por los responsables de cada área. Los indicadores se presentan con las **unidades de medida y metodologías de cálculo** correspondientes, y las **limitaciones en la disponibilidad o trazabilidad** de datos específicos se declaran en la sección de reexpresiones o en las notas metodológicas de cada indicador.



Balance

El informe presenta tanto los **avances alcanzados como las áreas** en proceso de desarrollo y los indicadores que muestran variaciones negativas respecto al período anterior. Las brechas se reportan con el **mismo nivel de detalle que los logros.**



Claridad

La estructura del informe sigue el **mismo índice de secciones** utilizado en el ciclo 2024. Las **subsecciones nuevas se identifican como tales** y los indicadores se presentan en **tablas comparativas** con unidades de medida explícitas.



Comparabilidad

Al ser el segundo ciclo formal de reporte, este informe incorpora por primera vez **comparaciones interanuales sistemáticas** para todos los **indicadores principales.** Los **cambios metodológicos** que afectan la comparabilidad directa se declaran en la sección 1.8.



Integralidad

El informe cubre las **operaciones directas de Panapark Free Zone** y los aspectos de **gobernanza corporativa** de COINLA. La información de empresas usuarias, proveedores y contratistas no se incluye en este ciclo; su **incorporación progresiva** forma parte de la hoja de ruta de reporte.

Sostenibilidad Contextual

Los indicadores se presentan en el **contexto del crecimiento operativo de Panapark** y de las condiciones del **sector de zonas francas en Panamá** y la región. Los datos absolutos se complementan con **ratios e interpretaciones** que permiten evaluar el desempeño en perspectiva.

Oportunidad

El informe cubre el período **enero-diciembre de 2025** y es publicado en el **primer semestre de 2026,** dentro del ciclo anual establecido desde el primer ejercicio de reporte.

Verificabilidad

La información reportada tiene respaldo en **registros internos, certificados de terceros y fuentes documentales** identificables. Los certificados de reciclaje y reducción de huella de carbono emitidos por Recicladora Nacional de Panamá S.A. constituyen el **primer ejercicio de verificación externa** de indicadores ambientales en la historia de Panapark Free Zone.

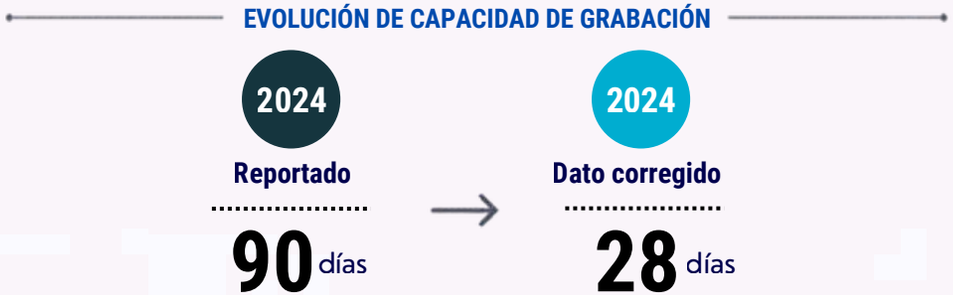
1.8 REEXPRESIONES DE INFORMACIÓN

GRI 2-4

En este segundo ciclo de reporte, dos elementos del informe 2024 requieren corrección o aclaración metodológica:

Infraestructura de videovigilancia: capacidad de grabación del sistema de CCTV

En el Informe de Sostenibilidad 2024 se reportó una capacidad de grabación del sistema CCTV de 90 días. Posterior a una revisión técnica con el proveedor del sistema, se confirmó que ese dato correspondía a la proyección planificada para la implementación completa del sistema, no a la capacidad operativa real en ese momento.



La **capacidad efectiva** al cierre 2024 fue de **28 días**.
La meta de **90 días** se mantiene para **2026** con la instalación del **NVR.**

Actividades de prevención y seguridad operativa

En el Informe de Sostenibilidad 2024 se reportaron 25 actividades de prevención, desglosadas en 4 simulacros de evacuación, 12 capacitaciones en primeros auxilios y 9 entrenamientos en uso de extintores. Una revisión posterior identificó una inconsistencia en la consolidación de los registros correspondientes a ese período.

Los datos verificados indican que las actividades realizadas fueron 7: 2 simulacros de evacuación, 3 capacitaciones en primeros auxilios y 2 entrenamientos en uso de extintores. Esta corrección no afecta la continuidad del programa, sino únicamente el volumen reportado.

Proyectos institucionales: metodología de conteo

En el Informe de Sostenibilidad **2024**, el indicador de proyectos institucionales ejecutados incluía bajo un **mismo conteo proyectos formales, actividades clave, trámites legales y eventos**. En el ciclo 2025, los trámites legales fueron extraídos de ese conteo. Para el ciclo **2026**, las actividades clave y eventos también serán separados del conteo de proyectos formales.

Por esta razón, la **comparación directa del total de proyectos** entre 2024 y 2025 no es metodológicamente correlativa.

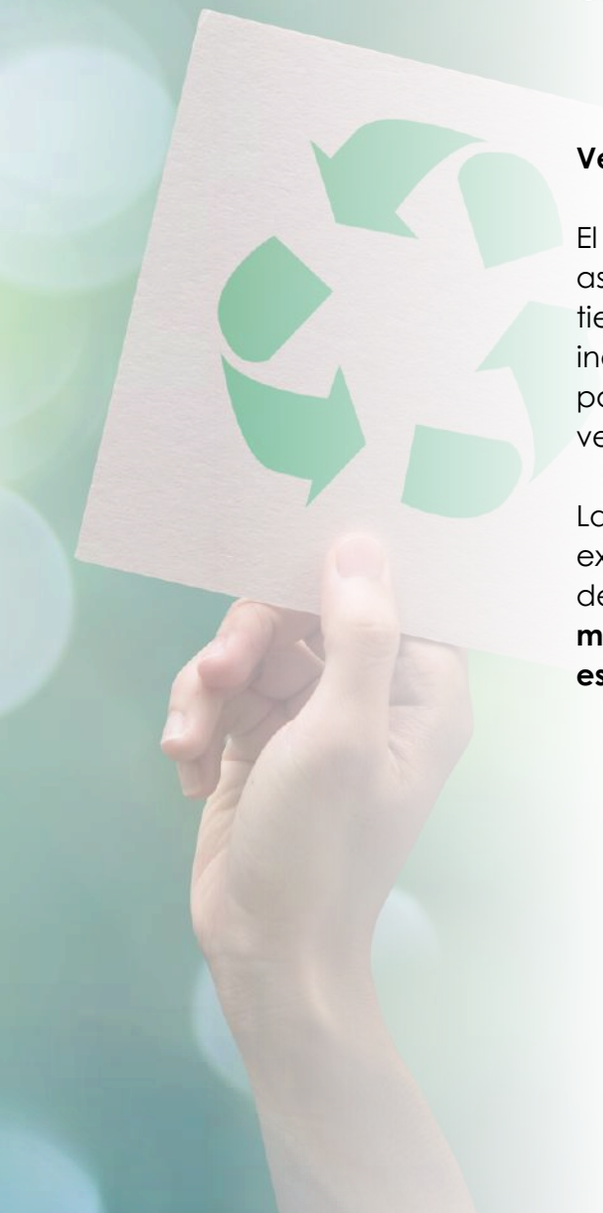
En las secciones correspondientes del informe se incluye una nota aclaratoria.

2024

- Proyectos formales
- Actividades clave
- Trámites legales
- Eventos

2025

- Proyectos formales
- Actividades clave
- Eventos



1.9 VERIFICACIÓN EXTERNA E INFORMACIÓN DE CONTACTO:

GRI 1: Foundation 2021 | GRI 2-4

Verificación externa

El presente informe no ha sido sometido a un proceso de aseguramiento externo independiente. Los datos reportados tienen respaldo en registros internos y, en el caso de los indicadores ambientales de reciclaje, en certificados emitidos por **Recicladora Nacional de Panamá S.A**. como tercero verificador.

La incorporación de un proceso formal de aseguramiento externo sobre indicadores seleccionados forma parte de la hoja de ruta de madurez del sistema de reporte, en línea con las **mejores prácticas internacionales para zonas económicas especiales.**

RECICLADORA NACIONAL DE PANAMÁ

Información de contacto

Para consultas relacionadas con el contenido de este informe, los datos reportados o el proceso de elaboración, puede dirigirse a:

María Fernanda Silva
Coordinadora de Talento Humano y Sostenibilidad

Panapark Free Zone / COINLA

talento.humano@coinla.net

+507 323-5956



2. PERFIL DE PANAPARK FREE ZONE



2.1 DESCRIPCIÓN GENERAL Y PROPUESTA DE VALOR

GRI 2-1, 2-6

ODS 8, ODS 9, ODS 11, ODS 17

Panapark Free Zone es una **zona franca de uso industrial, logístico y de servicios** ubicada en el área metropolitana de **Ciudad de Panamá.** Opera bajo el régimen de zonas francas de la República de Panamá y articula, en un solo recinto, **infraestructura industrial clase A+**, servicios especializados de gestión y un ecosistema de negocios orientado a facilitar la operación de **empresas nacionales e internacionales** desde Panamá hacia los mercados de la región y el mundo.

Su modelo de operación combina tres elementos que definen su propuesta de valor: la **calidad de la infraestructura,** la **solidez de los servicios de acompañamiento** y la **cultura institucional** orientada a la mejora continua. Panapark Free Zone ofrece soluciones a empresas en los sectores de **procesamiento de productos terminados y semielaborados, ensamblaje, manufactura, servicios logísticos y servicios generales.**

Su posición dentro del ecosistema logístico **multimodal panameño**, con **acceso directo a puertos y aeropuertos** del país, le permite servir como **plataforma de distribución regional** y su integración a cadenas de suministro globales.

Desde el inicio de sus operaciones **en enero de 2019**, Panapark Free Zone ha evolucionado de un recinto especial aduanero industrial hacia un **ecosistema empresarial integral de producción de bienes y servicios.** Esa evolución se refleja en el **crecimiento sostenido de empresas instaladas**, en la adopción de **estándares internacionales de operación** y en la formalización de sistemas de gestión que van más allá del cumplimiento normativo básico.

2.2 HITOS INSTITUCIONALES 2025

GRI 2-1, 2-6

ODS 9, ODS 17

Expansión territorial aprobada por el Consejo de Gabinete

Durante 2025, el **Gobierno de la República de Panamá** aprobó la ampliación de la zona franca de **Panapark Free Zone,** mediante la **Resolución de Gabinete No. 39 de 22 de abril de 2025**, luego de su evaluación y aprobación por la **Comisión Nacional de Zonas Francas en sesión del 7 de octubre de 2024.** La decisión fue formalizada mediante la **Resolución No. 559 de 30 de abril de 2025**, en cumplimiento del **Decreto Ejecutivo No. 62 de 11 de abril de 2017.**

Esta ampliación, eleva la superficie total a **106 hectáreas** y amplia de forma significativa la capacidad operativa de Panapark . Este crecimiento está respaldado por una **inversión total proyectada de $. 535,307,776.12** junto con la **generación estimada de aproximadamente 3,000 empleos directos y 7,500 indirectos**, asociados a la actividad de proveedores y servicios vinculados. A nivel administrativo, se prevé además el fortalecimiento de la estructura interna mediante la incorporación de nuevas posiciones dirigidas a talento panameño.

Con esta aprobación, **Panapark Free Zone** consolida su **marco jurídico de largo plazo** y fortalece su capacidad para **atraer inversión productiva, dinamizar encadenamientos económicos** y contribuir de manera sostenida al desarrollo empresarial del país.



Primer Certificado de Reexportación Emitido por una Zona Franca Privada en Panamá

En diciembre de 2025, Panapark Free Zone **emitió el primer Certificado de Reexportación en el marco del régimen de zonas francas privadas en Panamá,** en coordinación con la Autoridad Nacional de Aduanas y el Ministerio de Comercio e Industrias. El primer certificado fue emitido a **CTS Logistic.**

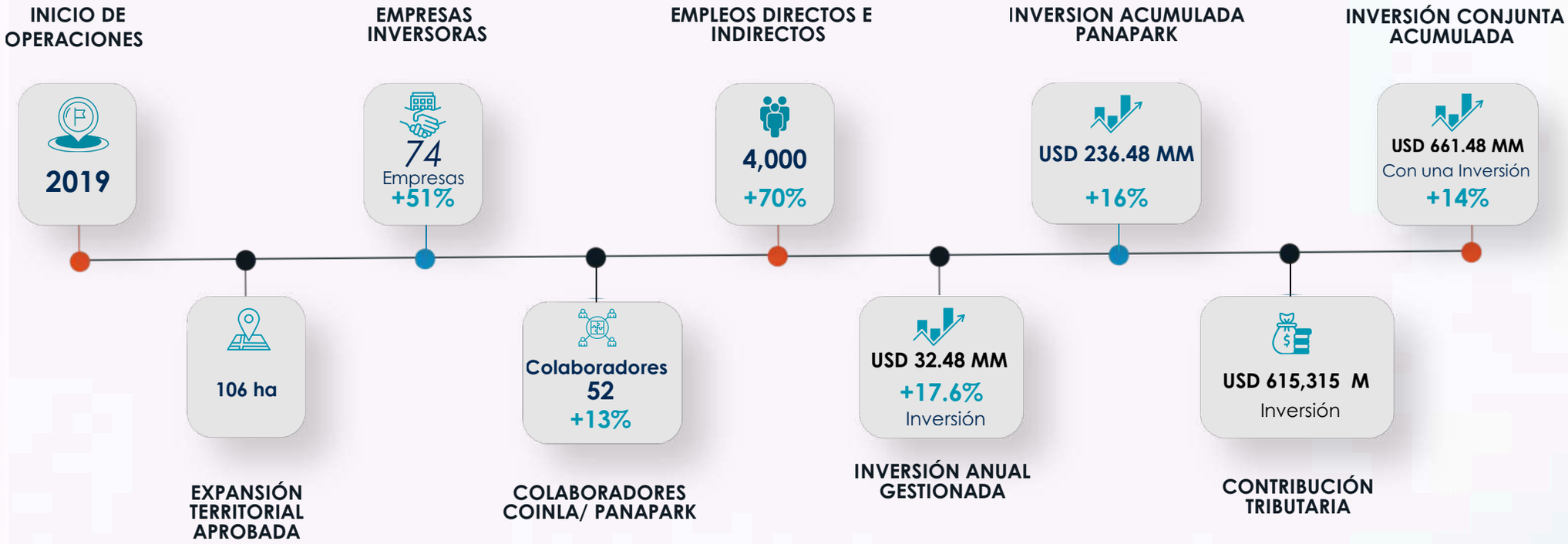
Este mecanismo transforma la posición de Panapark dentro de la **cadena logística internacional:** de zona de producción, almacenamiento y distribución a **plataforma con capacidad de certificar origen y destino de mercancías** reexportadas, lo que agrega valor a las **operaciones de comercio exterior** de las empresas instaladas.



2.3 PERFIL GENERAL EN CIFRAS 2025

GRI 2-1, 2-7

ODS 8, ODS 9



2.4 EMPRESAS INVERSORAS Y SECTORES DE ACTIVIDAD

GRI 2-6

ODS 8, ODS 9, ODS 17

Al cierre de **2025**, Panapark Free Zone cuenta con **74 empresas inversoras**, distribuidas entre los sectores de **logística y distribución, manufactura y ensamblaje, servicios generales y procesamiento de productos**. La diversidad sectorial de Panapark refleja la **flexibilidad de su modelo de operación** y su capacidad para atender empresas con perfiles operativos distintos bajo un mismo recinto con **infraestructura compartida y servicios comunes.**

El crecimiento de **49 a 74 empresas en un solo ciclo** responde a tres factores: la disponibilidad de **infraestructura lista** para operar, la solidez de los **servicios de acompañamiento** y la **reputación de Panapark** como entorno de negocios **confiable, seguro y con estándares** de operación verificables.

1. ***AJEPANA, S.A.***
2. ***ALBERTO DE LA ROCHE***
3. ***ALEN INTELLIGENT LOGISTICS***
4. ***ALLEN S.A.***
5. ***ALPHA LOGISTICS SERVICES, S.A.***
6. ***ALTA EFICIENCIA***
7. ***AMERICAN CLOTHING RECYCLE***
8. ***ANIVID***
9. ***AREC GLOBAL LOGISTIC***
10. ***ARSUM***
11. ***ARTURO ARAÚZ S.A.***
12. ***ATMET PANAMÁ S.A.***
13. ***AVANTI, PARTS & COMPONENTS S.A.***
14. ***BALBOA EXPORTS***
15. ***BERTECH PANAMÁ S.A.***
16. ***BG REALTY & TRADE, S.A.***
17. ***BIOTEA HOUSE***
18. ***CANNA MED PANAMA, S.A.***
19. ***CENTRALPACK***
20. ***CHIRIQUI ELECTRONIC DESIGN STUDIO***
21. ***CTS INTERNATIONAL LOGISTICS PFZ INC.***
22. ***DELUXE REAL STATE CORP***
23. ***DUG SPIRITS INC.***
24. ***EFI PART INTERNATIONAL, S.A.***
25. ***ELEVEX MFG CORP.***
26. ***EXTREME CARGO***
27. ***F.G. ROYAL GROUP CORP.***
28. ***FENIX PAPER CORP***
29. ***FREE SPIRIT COMERCIO INTERNACIONAL LDA SANTA TERESA***
30. ***GCP PANAPARK***
31. ***GDI LOGISTIC, S.A.***
32. ***GLOBAL PACK INTERNATIONAL***
33. ***GRUPO INVERSIONISTA LOS EUGENIOS, S.A.***
34. ***ICL FREIGHT WAREHOUSE DIVISION S.A.***
35. ***INTERNATIONAL BOTTLING SERVICES, S.A. DIPLOMATICO (IBS)***
36. ***INVERSIONES 3T S.A.***
37. ***INVERSIONES INTELIGENTES LATAM***
38. ***IPSS, INC***
39. ***ESTELA SHIPPING***
40. ***ISOTANQUES TRANSPORTES Y QUÍMICOS***
41. ***P&A LOGISTICS, S.A.***
42. ***JOJOBA COMPANY INC.***
43. ***KOSMOS INVESTMENT LATAM, S.A.***
44. ***KUBIC INTRALOGISTIC S.A.***
45. ***LATIN AMERICA STEEL COMPANY S.A.***
46. ***LATINAMERICAN CLOTHING RECYCLE***
47. ***MAKE DOORS***
48. ***MANGUERAS Y CONEXIONES GLOBALES, S.A. (MCG)***
49. ***MASTER BUILDERS SOLUTIONS***
50. ***MAX MERIDIAN, S.A.***
51. ***MILANO REAL STATE CORP.***
52. ***MINE CABLE SERVICES CORPORATION***
53. ***MULTIMODAL MARINE, INC.***
54. ***MUTSCH LATAM***
55. ***NAMID MANAGEMENT, INC.***
56. ***NATULAC FOODS***
57. ***NEOHG, CORP.***
58. ***PANAMA CABLES & ENGINEERING CO. INC.***
59. ***PANAMA E-BAY PTY, INC.***
60. ***PANACORP***
61. ***PANAMETCO***
62. ***PHARMA LOGISTICS & STORAGE INC (PLS)***
63. ***PRILABSA LOGISTIC, S.A.***
64. ***RIGBY INDUSTRIES, S.A.***
65. ***ROYAL ALLOYS INC.***
66. ***SATOSHI PANAMA, S.A.***
67. ***SYNERGIC LOGISTICS, S.A.***
68. ***TERMOPIN***
69. ***VG LOGISTIC***
70. ***VOLCÁN BARÚ LOGISTICA S.A.***
71. ***WARETOM INVESTMENT***
72. ***WESCO ANIXTER PANAMA FREE ZONE S.D.***
73. ***WINNER INTERNATIONAL LOGISTICS***
74. ***YONGLI LATIN AMERICA S. de R.L.***

2.5 VISIÓN DE SOSTENIBILIDAD

GRI 2-22, 2-23

ODS 8, ODS 9, ODS 16, ODS 17

La sostenibilidad en Panapark Free Zone no es un programa paralelo a la operación: es parte de la forma en que se toman decisiones, se gestionan los recursos y se construyen relaciones con los grupos de interés. Esta concepción se expresa en tres dimensiones que actúan de manera integrada.



Desempeño Económico con Gobernanza Responsable

El crecimiento de Panapark se gestiona con **sistemas de control, gestión de riesgos y oportunidades y estándares de cumplimiento** que buscan garantizar que la expansión operativa no ocurra a costa de la **solidez institucional**. La implementación del **sistema de gestión de riesgos y oportunidades empresariales y la certificación BASC en proceso** son expresiones concretas de ese enfoque.



Gestión Ambiental Proactiva

Panapark Free Zone opera con **políticas ambientales formalizadas**, un **programa de reciclaje con certificación externa, 136 luminarias solares y una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales activa.** En 2025 se registró la **primera reducción interanual en consumo eléctrico** desde el inicio de operaciones, con una **disminución del 3.4% respecto a 2024.**



Generación de Valor Social Compartido

El programa **Fútbol con Corazón en Felipillo**, el **voluntariado corporativo formalizado en 2025**, la **alianza con el ITSE para prácticas profesionales** y el **Programa de Educación Superior** para colaboradores son parte de un **compromiso con el entorno** que va más allá del cumplimiento regulatorio mínimo.

2.6 PANAMÁ COMO CONTEXTO ESTRATÉGICO Y CADENA DE VALOR

GRI 2-6

ODS 9, ODS 17

Panapark Free Zone opera dentro de uno de los ecosistemas logísticos más relevantes del hemisferio occidental. Panamá concentra en un territorio reducido el Canal interoceánico, cuatro puertos internacionales de carga, dos aeropuertos con conectividad global y los regímenes especiales. Este contexto otorga a Panapark una **posición privilegiada** para atender empresas que buscan distribución regional o integración a cadenas de suministro con **alcance intercontinental.**

Relaciones Upstream: Proveedores y Contratistas Clave

La operación de Panapark Free Zone apoya en un conjunto de **proveedores de servicios especializados** que incluyen:

Empresa de gestión de residuos y reciclaje (Recicladora Nacional de Panamá S.A.), proveedores de **tecnología y sistemas de seguridad** (CCTV, control de accesos, plataforma PICIZ), contratistas de **mantenimiento civil y de infraestructura**, proveedores de **servicios de salud** (SEMM), y proveedores de **energía, servicios públicos y** servicios de Transporte público. La información de estos proveedores no se incluye en el alcance del informe en este ciclo; su incorporación progresiva forma parte de la **hoja de ruta de reporte.**



Relaciones Downstream: Alianzas con Operadores Logísticos Internacionales

Panapark Free Zone mantiene **alianzas estratégicas con operadores de clase mundial** que refuerzan la propuesta de valor de sus empresas usuarias: **DHL**, para servicios de logística y distribución internacional; **CMA-CGM**, para conectividad marítima y gestión de carga; y **TICAL,** para servicios de transporte y logística regional. Estas alianzas constituyen uno de los **encadenamientos más concretos** entre Panapark y la infraestructura logística nacional e internacional.



3. Gobernanza, Ética y *Transparencia*

3.1 LIDERAZGO, INTEGRIDAD Y RESPONSABILIDAD ORGANIZACIONAL

GRI 2-9, 2-23, 2-24

ODS 5, ODS 8, ODS 16

La estructura de gobernanza de Panapark Free Zone descansa en tres principios que orientan su gestión institucional: **transparencia en la toma de decisiones, rendición de cuentas ante sus grupos de interés y cumplimiento normativo como condición** no negociable en todas las áreas de la operación.

La gestión estratégica está a cargo de la **CEO,** respaldada por un **equipo multidisciplinario** que integra áreas administrativas, técnicas, comerciales y de sostenibilidad. El modelo incorpora criterios **ESG** (Environmental, Social, and Governance) de la organización **en la toma de decisiones** y promueve la **revisión continua de las políticas internas**, de modo que la sostenibilidad opere como **eje transversal** y no como función aislada. Desde agosto de 2024 se encuentra en vigor el **Código de Conducta COINLA**, que establece **política de tolerancia cero ante el acoso, la discriminación y el abuso de poder.**

3.2 ESTRUCTURA DE COMITÉS DE GOBERNANZA

GRI 2-9, 2-12, 2-14, 2-16, 2-26

ODS 5, ODS 8, ODS 10, ODS 16

Panapark Free Zone opera con **cinco comités formalizados** que distribuyen **la responsabilidad de gobernanza** entre las dimensiones ética, social, ambiental y de cumplimiento.

Comité	Integrantes clave	Frecuencia	Función central
Comité Ejecutivo	CEO Gerencias de: ventas, proyectos, administración y finanzas. Consultora de sostenibilidad	Mensual	**Velar por el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa,** Gestionar crisis y asegurar la implementación de las políticas corporativas.
Comité de Donaciones y Patrocinios	Ventas, mercadeo, administración y finanzas, talento humano y sostenibilidad	Según convocatoria	**Evaluar y aprobar inversiones sociales alineadas a la estrategia de sostenibilidad.** Prioriza educación, medio ambiente y deporte.
Comité de Talento Humano	Talento Humano, Administración y Finanzas CEO, Asesor externo de Sostenibilidad	Periódica	**Gestionar bienestar laboral, crecimiento profesional y escucha activa del colaborador.** Alineado a la Política de Capital Humano.
Comité de Sostenibilidad	7 integrantes (ver sección 1.3)	Bimestral	**Transversalizar criterios ESG en la operación.** Revisar indicadores y dar seguimiento a compromisos institucionales.
Comité de Aseguramiento de Riesgos	CEO Gerencias de: ventas, proyectos, administración y finanzas y Oficial de Cumplimiento	Según programa	**Aprobar matrices de riesgos y oportunidades.** Validar mapas de calor empresarial, gestionar los planes de mitigación y desarrollar oportunidades.

La existencia de cinco comités con mandatos diferenciados refleja un **modelo de gobernanza distribuida**, donde la responsabilidad en **ética, riesgo, capital humano e inversión social** no recae en una sola figura sino en **estructuras colegiadas con representación transversal.**

3.3 PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

GRI 2-15

ODS 16

Panapark Free Zone cuenta con **mecanismos institucionales** específicos para prevenir y gestionar situaciones que puedan comprometer la **objetividad, la imparcialidad o la integridad en la toma de decisiones** de sus órganos de dirección y sus colaboradores.

Política de Ética y Anticorrupción

En 2025, Panapark Free Zone formalizó la **Política de Ética y Anticorrupción**, sentando las bases institucionales para la creación del **Comité de Actuar Correcto (CAC)**, cuyo lanzamiento formal está previsto para 2026.

Esta política establece el marco de actuación que regirá al **CAC** una vez constituido, definiendo desde ahora su alcance y funciones: aplicará a todos los colaboradores, agentes y proveedores sin excepción, y será el órgano responsable de velar por su implementación efectiva.

Entre las funciones que el **CAC** ejercerá figuran: el monitoreo del cumplimiento de cláusulas contractuales que prohíben el soborno y la ventaja indebida; la verificación de que los procesos de contratación y asignación de recursos sean justos y transparentes; y la gestión oportuna de reportes relacionados con conductas inapropiadas por parte de personas en posición de autoridad.

La política contempla asimismo la habilitación de un **canal de denuncias confidencial,** que permitirá a cualquier colaborador, proveedor o empresa usuaria reportar situaciones de conflicto de interés o conducta indebida sin temor a represalias. Su operación, una vez el **CAC** entre en funciones, incluirá la revisión periódica de casos para generar aprendizajes institucionales que fortalezcan la prevención.

Código de Conducta COINLA

El Código de Conducta, en vigor desde agosto de 2024, define explícitamente los **comportamientos esperados en situaciones de potencial conflicto de interés.** Establece que **ninguna decisión institucional puede estar motivada por beneficio personal, familiar o de terceros vinculados** al funcionario o colaborador responsable de tomarla. Su aplicación es **transversal:** abarca a la **alta dirección, los mandos medios, los colaboradores operativos y los proveedores** con relaciones contractuales vigentes.

Para 2026, la organización se ha comprometido a **institucionalizar el reporte de métricas del canal de denuncias** como indicador formal del informe de sostenibilidad, lo que permitirá **dar cuenta de manera verificable del funcionamiento real de estos mecanismos.**

3.4 POLÍTICAS INSTITUCIONALES VIGENTES

GRI 2-23, 2-24, 205-2

ODS 5, ODS 8, ODS 16

El marco normativo interno de Panapark Free Zone comprende **cinco políticas y 2 normativas** formalizadas que definen los principios de actuación en cada dimensión de la gestión. A continuación se presenta su estado al cierre de **2025:**

NUESTRAS POLÍTICAS

POLÍTICA	ALCANCE	VIGENTE DESDE	ESTADO 2025
Política de Ética y Anticorrupción	Colaboradores, agentes y proveedores. **Cero tolerancia** al soborno y ventaja indebida.	**2023**	VIGENTE
Política de Capital Humano	Selección, formación, bienestar y compensación. Énfasis en equidad y desarrollo.	**Finales 2023**	VIGENTE
Código de Conducta COINLA	Valores institucionales y **cero tolerancia** al acoso y discriminación.	**Agosto 2024**	VIGENTE
Política de Medio Ambiente	Prevención de contaminación, mejora continua y eficiencia en uso de recursos.	**2023**	VIGENTE
Política de RSE y Derechos Humanos	Compromiso con comunidades, grupos de interés y estándares de derechos.	**2023**	VIGENTE
Política de Donaciones y Patrocinios	Criterios para evaluación y seguimiento de inversiones sociales.	**2023**	VIGENTE
Reglamento Interno de Trabajo	Equidad, seguridad ocupacional e inclusión laboral. En proceso ante MITRADEL.	**En proceso**	EN PROCESO

Estas políticas son de conocimiento obligatorio para todos los colaboradores y se actualizan según cambios normativos o recomendaciones del Comité de actuar correcto (CAC) y el Comité de Talento Humano.

3.5 GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES EMPRESARIALES

GRI 2-23, 2-24, 3-3

ODS 9, ODS 16

Sistema integral de gestión de riesgos y oportunidades formalizado

El programa de Gestión de Riesgos y Oportunidades de COINLA representó uno de los avances más significativos de la **gestión institucional de 2025.** A través de **dos talleres participativos** realizados en **septiembre y octubre, ocho áreas funcionales** identificaron, evaluaron y priorizaron los riesgos de la organización. **Dos Comités de Aseguramiento** validaron las matrices y mapas de calor resultantes, y el **Informe de Gestión de Riesgos Núm. 1** fue presentado formalmente el **25 de noviembre de 2025.**

El proceso identificó y evaluó **32 riesgos estratégicos, tácticos y operacionales,** consolidados en **cinco categorías empresariales**. Todos recibieron **tratamiento de mitigación activa** con responsables asignados y **planes de acción documentados.**

Riesgos Consolidados

Categorías de riesgos consolidados y sus medidas de mitigación



Organización

Riesgo de que la estructura organizacional, dimensionada para la operación actual, requiera ajustes rápidos ante un crecimiento superior al planificado.



Operación

Desalineación entre **planificación de proyectos** e integración de **cadena de suministro**, e interrupción de servicios esenciales.



Cumplimiento normativo

Riesgo **operativo y reputacional de incumplimiento**, por parte de la organización o terceros dentro de Panapark, de regulaciones legales y ambientales, permisos, licencias y requisitos de (re)certificación



Financiero

Variaciones del mercado en las condiciones externas de financiamiento que afecten los planes de inversión e infraestructura de la zona franca.



Contexto externo

Cambios desfavorables en políticas, marcos legales y riesgos de terceros que impacten la continuidad del negocio.

El programa identificó también **19 oportunidades empresariales de alto potencial**, entre ellas el posicionamiento de Panapark **como ecosistema resiliente ante la coyuntura global** y el crecimiento a través de la **transformación cultural y tecnológica.** Los resultados están siendo incorporados a la **planificación estratégica 2026**, que contempla la **Fase operativa del programa,** la cual incluirá el **diccionario completo de categorías de riesgo** y el desarrollo formal del **módulo de oportunidades.**

3.6 MODELO DE GESTIÓN BASADO EN PROCESOS

GRI 2-9, 2-23, 3-3

ODS 9, ODS 16

Una organización que crece al ritmo de **Panapark Free Zone** requiere que sus funciones estén conectadas entre sí de manera sistemática. Con ese propósito, el **Mapa de Procesos institucional quedó formalizado durante 2025**, organizando la operación en **tres niveles complementarios.**

Los procesos estratégicos comprenden la **planificación corporativa, la gobernanza, la gestión de riesgos y oportunidades y la sostenibilidad**.

Los procesos misionales abarcan construcción, comercialización y operación **de la zona franca.** Los **procesos de soporte** incluyen **administración, contabilidad, marketing, finanzas, talento humano, tecnología y legal.**

Esta estructura permite que cada función aporte de forma trazable a los **objetivos institucionales** e integra estándares como **BASC, ISO 26000 y los indicadores GR**I en la operación cotidiana.

3.7 IMPLEMENTACIÓN BASC: DE LA META AL HECHO

GRI 2-12, 2-23, 3-3, 416-1

ODS 9, ODS 16, ODS 17

La certificación BASC (Business Alliance for Secure Commerce) lleva **dos años** siendo parte de la **hoja de ruta institucional de Panapark Free Zone**. El diagnóstico de vulnerabilidades data a finales de 2023, la implementación formal inició a mediados del 2024 y al cierre de 2025 el proceso alcanzó el **100% de cumplimiento, evidenciado en la auditoría interna**, dejando el camino preparado para la **auditoría externa de certificación oficial** programada para el **primer trimestre de 2026.**

Auditoría interna realizada Evaluación integral del sistema.	1 auditoría integral	**Capacitaciones en seguridad realizadas** Sesiones ejecutadas.	10
Procesos auditados Procesos revisados y verificados.	9 procesos	**Cobertura del personal objetivo** Alcance del plan de formación.	94%
Observaciones identificadas Hallazgos registrados.	46	**Procedimiento de Áreas Críticas y Restringidas** Estado de aprobación.	Aprobado
Observaciones cerradas al cierre del período Cumplimiento de cierre.	100%	**Auditoría externa de certificación**	Programada Q1 2026

Más allá del **cumplimiento normativo**, la implementación transformó **la cultura operativa de la zona franca,** los **protocolos de control de acceso, la capacitación del personal de seguridad,** los **procedimientos de áreas críticas** y la **trazabilidad de incidentes** responden ahora a un **sistema integrado y documentado.**

3.8 TRANSICIÓN HACIA UNA GOBERNANZA OPERATIVA MÁS ROBUSTA

GRI 2-14, 2-23

ODS 16

La arquitectura organizativa de Panapark Free Zone se fortalece ciclo a ciclo. **El organigrama 2025** consolida funciones incorporadas en años anteriores: la **Coordinadora de Talento Humano y Sostenibilidad,** el **Gestor de Procesos,** el **Oficial de Cumplimiento como miembro del CAC y el nuevo cargo de Jefe de Seguridad incorporado en el 2025**. Estas posiciones garantizan que **la sostenibilidad, el cumplimiento y la gestión de riesgos** estén **representados en la estructura formal**, no como roles consultivos sino como **responsabilidades integradas a la cadena de decisión.**

Los compromisos de gobernanza para 2026 se presentan a continuación con sus responsables:

Institucionalizar el canal de denuncias con métricas reportables en el próximo informe	**CAC + Comité de Sostenibilidad**
Diseñar campañas de formación ética y regulatoria para colaboradores y proveedores	**Talento Humano + Oficial de Cumplimiento**
Establecer procedimientos para la optimización de la gestión de reportes internos	**Gestión de Procesos**
Iniciar la fase operativa del sistema de gestión de riesgos y Oportunidades empresariales	**Comité de Aseguramiento de Riesgos**
Realizar auditoría externa de certificación **BASC**	**Auditor interno**



4. Seguridad Integral y **Eficiencia operativa**

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2025

4. SEGURIDAD INTEGRAL Y EFICIENCIA OPERATIVA

La seguridad Integral en Panapark Free Zone es un **componente estratégico** de su **modelo de operación**. No se limita a los **perímetros físicos de Panapark**: abarca la integridad de las personas, la trazabilidad de los accesos, la continuidad operativa de las empresas instaladas, seguridad de la información y la **preparación institucional** ante eventos imprevistos. Durante 2025, la gestión de seguridad integral avanzó de un modelo en construcción a un sistema integrado con **datos operativos verificables, ejecución de una auditoría interna y auditoría externa en camino.**



4.1 GESTIÓN DE EMERGENCIAS Y PREPARACIÓN ANTE RIESGOS

GRI 403-1, 403-2

ODS 11, ODS 13

El **Plan de Emergencias de Panapark Free Zone** establece los **protocolos de prevención, respuesta inmediata y recuperación** ante **eventos críticos.** Define **procedimientos diferenciados** según el **tipo de incidente**: incendios, accidentes industriales, fenómenos naturales, amenazas externas y emergencias médicas. Su aplicación cubre las **áreas comunes de Panapark** y **promueve** la adopción de planes equivalentes por parte de las empresas usuarias.

Las **medidas de detección y contención ante incendios en áreas críticas** (cuartos de servidores, centros de control, CCTV) cumplen con las **normas internacionales NFPA 10, 72 y 101: sensores térmicos y ópticos, extintores de CO_2 y niebla, señalización reforzada y compartimentos resistentes al fuego.**



Plan de Emergencias

PUNTOS DE REUNIÓN
Señalizados estratégicamente en áreas comunes de Panapark

Operativo

BRIGADAS INTERNAS
Capacitadas en evacuación, control de incendios y primeros auxilios

Operativo

RUTAS DE EVACUACIÓN
Accesibles con iluminación de respaldo en todas las áreas

Operativo

COORDINACIÓN EXTERNA
SINAPROC, Bomberos, Policía Nacional y servicios de salud

Activa

SISTEMA CONTRA INCENDIOS (NFPA)
Sensores térmicos y ópticos, extintores CO_2 y compartimientos resistentes al fuego

Activa

PLAN INTERNO EMPRESAS USUARIAS
Cada empresa gestiona su plan; Panapark impulsa su adopción

En progreso

El Plan de Emergencias se revisa anualmente en coordinación con el **Comité de Seguridad Integral** y se actualiza según los hallazgos de simulacros, incidentes registrados y cambios en la infraestructura de Panapark. Los datos de **ejecución de simulacros y capacitaciones** se reportan en la sección 4.4.

4.2 SEGURIDAD FÍSICA Y CONTROL ESTRATÉGICO DE ACCESOS

GRI 416-1

ODS 9, ODS 11

El **sistema de seguridad física** de Panapark Free Zone quedó consolidado en 2025 como un modelo integrado que combina



Sistema de videovigilancia CCTV

Al cierre de 2025, Panapark cuenta con **59 cámaras instaladas**, distribuidas en **38 en áreas comunes**, **12 en áreas críticas y 9 adicionales en Torre BICSA.** La capacidad de grabación actual es de **28 días.**

Control de accesos automatizado

En respuesta directa a los hallazgos de la encuesta de satisfacción de clientes 2024, donde el **51% de los usuarios calificó el sistema PICIZ como poco amigable**, durante 2025 se completó la automatización de los siete accesos formales de Panapark: **1 molinete peatonal, 2 carriles con lectores vehiculares, 2 carril VIP, 2 carriles para carga pesada, 4 dispositivos móviles de lectura rápida y 8 controles biométricos en áreas críticas.**

4.2.1 TRAZABILIDAD OPERATIVA PICIZ 2025

GRI 403-2, 416-1

Primer Año con Datos Operativos Completos y Verificables

La **plataforma PICIZ** registra y gestiona todos los accesos peatonales, vehiculares y de carga a Panapark, generando **datos estratégicos de trazabilidad en tiempo real.** En 2025, por primera vez, se cuenta con un registro operativo completo del año:

Empresas con acceso al sistema
56 empresas usuarias + 2 propias del grupo

Vehículos de carga gestionados
2,036

Colaboradores registrados
1,878

Accesos formalizados
7 puntos de control

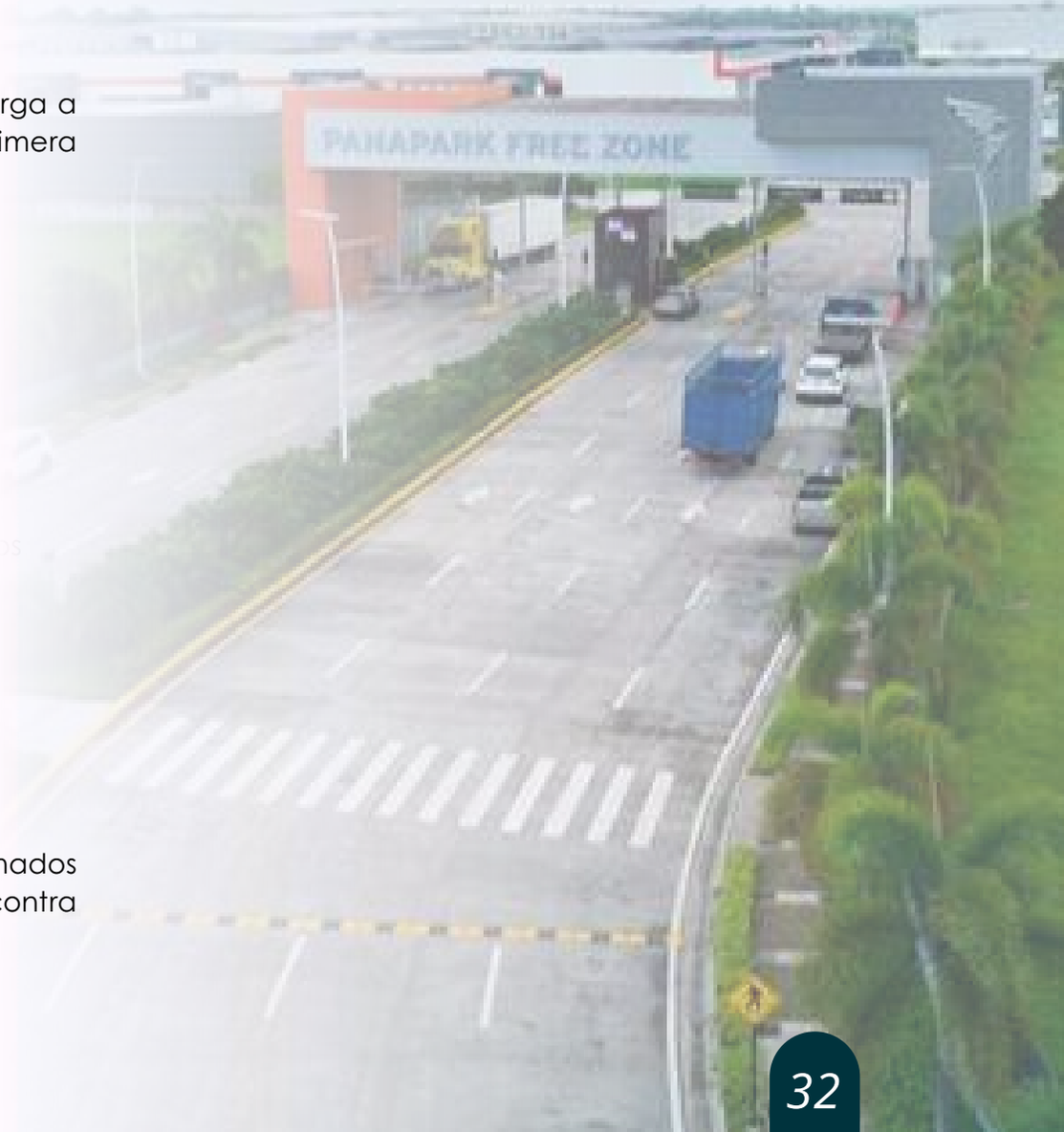
Visitantes registrados en el año
8,237

Incidentes de seguridad registrad
12

Total incidentes cerrados dentro del período
26 / 26 (100%)

Incidentes de mantenimiento registrados
14

Los 26 incidentes registrados se clasificaron en dos categorías: 12 de seguridad (relacionados con el control de acceso) y **14 de mantenimiento** (9 fugas hidrosanitarias y 5 del sistema contra incendios). El **100% fue atendido y cerrado dentro del mismo período.**



4.3 SERVICIOS DE SALUD OCUPACIONAL EN EL RECINTO

GRI 403-3, 403-6

ODS 3, ODS 8

Con más de **4,000 colaboradores** directos e indirectos que desarrollan sus actividades dentro de sus instalaciones, Panapark Free Zone asume el compromiso de promover un **entorno de trabajo** seguro y saludable, **con capacidad de respuesta ante emergencias médicas.** Para ello, cuenta con **servicios de salud orientados** tanto a la **prevención como a la atención oportuna**, disponibles para sus colaboradores y el personal de las empresas usuarias.

CLINICA EMPRESARIAL Y SERVICIO DE AMBULANCIA

Panapark cuenta con una **clínica empresarial** y sirve como base operativa para una ambulancia que brinda atención en Panamá Este, constituyéndose en un **punto de primera respuesta** ante emergencias, previo a la derivación de los usuarios a centros hospitalarios externos.

JORNADAS MÉDICAS SEMM

Con periodicidad programada, Panapark Free Zone realiza **jornadas médicas preventivas** en coordinación con **SEMM,** enfocadas en la **detección temprana** de condiciones de **salud** y la **promoción** de **hábitos preventivos** en los colaboradores.

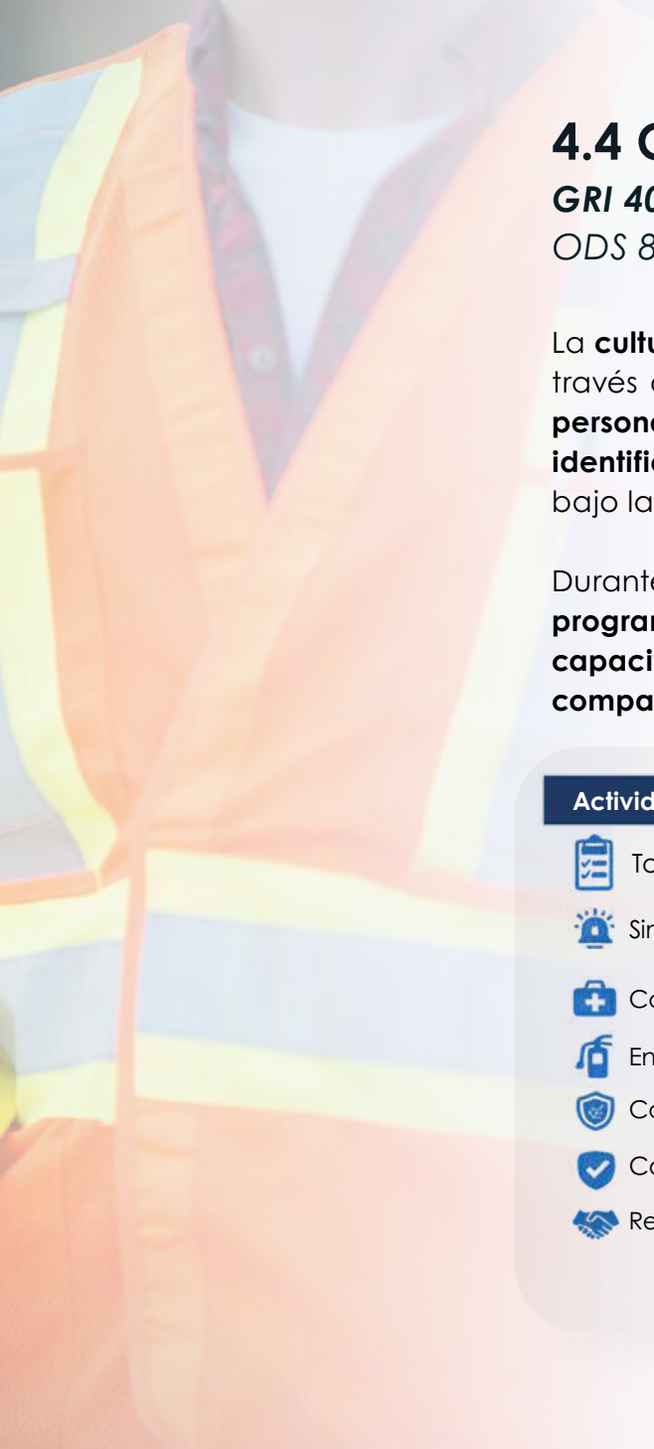
SEGURO PRIVADO DE SALUD Y HOSPITALIZACIÓN

Los colaboradores de COINLA y Panapark Free Zone cuentan con **seguro privido de salud y hospitalización,** complementando la cobertura de la **Caja de Seguro Social** y reduciendo la **vulnerabilidad económica** ante eventos médicos mayores.

ALCANCE E INDICADORES

El **alcance, cobertura e indicadores** de estos servicios se desarrollan en la sección 7.3 del informe, como parte del **compromiso** con el bienestar integral del equipo humano.





4.4 CAPACITACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CULTURA DE PREVENCIÓN

GRI 403-4, 403-5, 403-6

ODS 8, ODS 11, ODS 16

La **cultura de seguridad Integral en Panapark Free Zone** se construye a través de **dos vías complementarias: la capacitación sistemática del personal y la participación activa de los trabajadores en la identificación y gestión de riesgos**. Ambas dimensiones se articulan bajo la **coordinación del Comité de Seguridad Integral.**

Durante **2025,** las capacitaciones se ejecutaron en **dos marcos: el programa propio de prevención de Panapark y el plan de capacitación BASC**. A continuación, se presentan los **resultados comparativos.**

Actividad	2024	2025
Total actividades de prevención	**7**	**19**
Simulacros de evacuación	**2**	**0**
Capacitaciones en primeros auxilios	**3**	**5**
Entrenamientos en uso de extintores	**2**	**2**
Capacitaciones en el marco BASC	N/A	**10**
Cobertura del personal BASC	N/A	**94%**
Reuniones con Policía Nacional	**0**	**2**

La variación en el número de actividades del programa propio entre 2024 y 2025 refleja un **cambio de enfoque**: mientras en 2024 la prioridad fue **ampliar el volumen de actividades formativas**, en 2025 el esfuerzo se concentró en la implementación de los **estándares BASC**, que demandaron **mayor profundidad técnica y cobertura sistemática.**

Para **2026**, con la **certificación BASC completada**, se proyecta **retomar y ampliar el programa propio de prevención** con **indicadores de participación y retroalimentación de asistentes.**



5. Relación con *Clientes y Servicios*

5. RELACIÓN CON CLIENTES Y SERVICIO

La relación con las empresas usuarias es el **eje sobre el que descansa la propuesta de valor de Panapark Free Zone.**

Ese vínculo no se construye únicamente con infraestructura o beneficios fiscales: se sostiene en la **calidad de la atención, la transparencia en la gestión de solicitudes y la capacidad de escuchar, procesar y actuar** sobre lo que las empresas instaladas comunican.

En 2025, Panapark alcanzó **74 empresas inversoras, lo que representa un incremento del 51% respecto al año anterior** y refleja el **nivel de confianza del mercado** en el modelo de operación de Panapark.

5.1 DEL DIAGNÓSTICO A LA ACCIÓN: RESULTADOS NPS 2024 Y RESPUESTA 2025

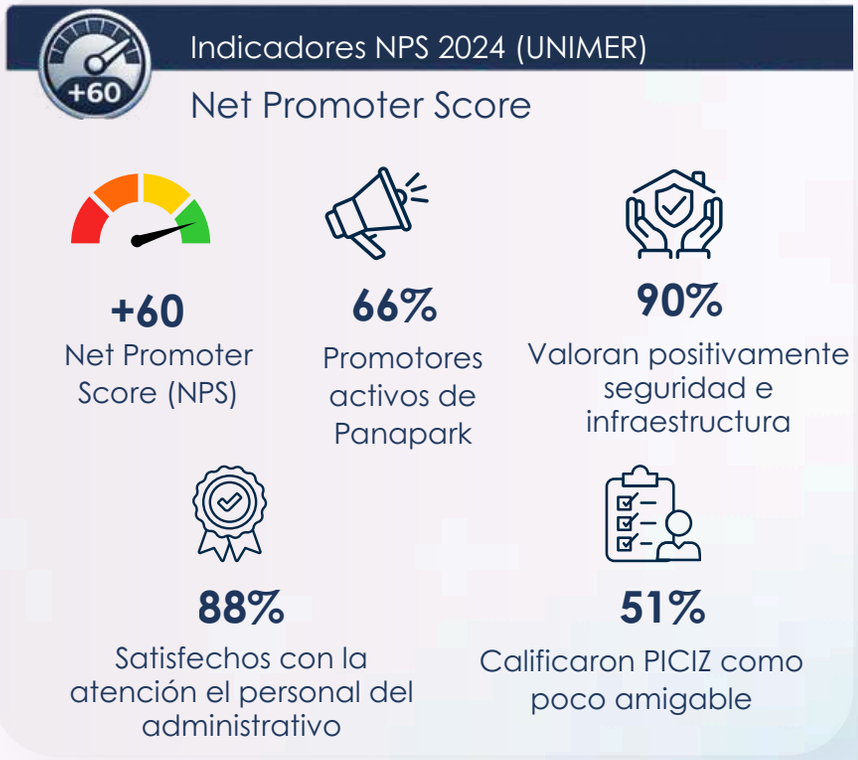
GRI 2-29, 3-3, 417-1

ODS 8, ODS 9, ODS 17

El estudio de satisfacción de clientes realizado por **UNIMER en julio de 2024** arrojó un Net Promoter **Score de +60,** resultado que ubica a Panapark Free Zone **por encima del promedio del sector logístico a nivel nacional e internacional.**

El **66% de las empresas** participantes se identificaron como **promotores activos** de la zona franca, atribuyendo su satisfacción principalmente a la **infraestructura, la seguridad y la ubicación.**

Lo que este ciclo documenta es el conjunto de acciones implementadas en respuesta directa a los hallazgos del estudio 2024, cuyo impacto será medido en la próxima edición prevista para 2027.



Mejoras Implementadas 2025 como Respuesta al NPS 2024

Hallazgo NPS 2024	Mejoras implementadas en 2025
Mejora en la **experiencia** de uso de **PICIZ** (51%)	Automatización completa **de accesos:** molinete, lectores, brazos vehiculares, **carril VIP** y **códigos QR** para visitantes
Tiempos de espera en garitas	Horarios extendidos, 4 dispositivos móviles de lectura rápida, **capacitación** de personal en uso del sistema
Necesidad de trazabilidad en solicitudes	Nuevos protocolos PQRS con trazabilidad digitalizada y **módulo** de tableros en tiempo real
Comunicación institucional mejorable	Actualización de formularios **PICIZ, carnets y canales** de respuesta con confirmación de recepción
Demanda de mayor seguridad en **instalaciones**	59 cámaras CCTV, 8 controles biométricos, 7 accesos formalizados, BASC al 100%

5.2 SISTEMA PQRS: CANAL FORMAL DE ATENCIÓN Y REMEDIACIÓN

GRI 2-25, 2-29

La **plataforma de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de Panapark Free Zone** constituye el mecanismo formal a través del cual las empresas usuarias, sus colaboradores y visitantes pueden comunicar situaciones que requieren atención, corrección o mejora por parte de la administración de Panapark Free Zone. Su operación continua garantiza que ningún requerimiento quede sin trazabilidad ni respuesta.

Durante **2025,** el sistema fue fortalecido con **nuevos protocolos de trazabilidad digitalizada**, un **módulo de tableros y analítica en tiempo real, y la actualización de los formularios de registro.** Estos cambios redujeron los tiempos de atención y aumentaron la visibilidad del estado de cada solicitud tanto para el usuario como para el equipo administrativo.

Las **categorías que gestiona el sistema** incluyen solicitudes de documentos (legales, técnicos y administrativo), servicio y mantenimiento, reservas de espacios operativos, sugerencias de mejora, reportes de incidentes y, cuando corresponde, quejas formales relacionadas con la calidad del servicio o el cumplimiento de condiciones contractuales.



5.3 ÉTICA Y CONFIANZA EN LA RELACIÓN CON CLIENTES

GRI 417-1, 418-1

ODS 16

La **integridad en la relación comercial** es un principio **no negociable en Panapark Free Zone**. Todos los colaboradores, agentes y proveedores que interactúan con las empresas usuarias están sujetos a la **Política de Ética y Anticorrupción,** que prohíbe expresamente cualquier forma de **soborno, conflicto de interés o ventaja indebida** en la gestión comercial o administrativa.

La información que Panapark Free Zone comunica a sus clientes sobre condiciones de operación, tarifas, servicios y normativa aplicable se rige por criterios de **exactitud, claridad y oportunidad.** Los cambios relevantes en las condiciones de Panapark se comunican de forma anticipada a través de los **canales institucionales establecidos.**

El Oficial de Cumplimiento asegura la gestión oportuna de cualquier incidente que pueda comprometer la confianza de las empresas usuarias. Este sistema no solo protege la relación comercial: refuerza la **reputación de Panapark como entorno de negocios confiable, transparente y estable.**

5.4 CLUSTERIZACIÓN: DE LA ESTRATEGIA AL ECOSISTEMA EMPRESARIAL

GRI 2-6, 203-1, 203-2

ODS 8, ODS 9, ODS 17

La **clusterización** es la **apuesta estratégica de Panapark Free Zone** para convertir un recinto de empresas instaladas en un **ecosistema donde la proximidad genera valor compartido.**

Desde el **2022,** este modelo fue presentado como una **hoja de ruta con pilares definidos.** En **2025,** se concretan **nuevos hitos dentro de esos pilares** con **empresas participando activamente y alianzas operativas.**



Principales Logros en 2025 por Pilar Estratégico de la Estrategia de Clusterización

Talento



Capital Humano

Eje temático

- Alianza ITSE **30% de practicantes contratados.**
- Proyecto de empleabilidad juvenil en diseño para 2026.
- Capacitación BASC

Comunidad PFZ



Networking y Digitalización

Eje temático

- Comités temáticos operativos.
- Conecta Ejecutivo
- Plataforma PQRS consolidados.
- Liga deportiva interna activa.

Sostenibilidad Ambiental



Gestión Responsable de Residuos

Eje temático

- Programa de reciclaje con **+5 empresas participantes.**
- Certificados de contribución ambiental emitidos en 2025.
- **54%** de la construcción total tienen paneles solares.

Infraestructura



Servicios y Facilitación

Eje temático

- **Clínica empresarial, ambulancia y ventanilla única** operativas.
- **Automatización de accesos** completada.
- Construcción del Complejo Deportivo para operar en el 2026

Encadenamiento



Interacción Productiva

Eje temático

- Allanza activas con **DHL, CMA-CGM y TICAL**
- **Primer certificado de Reexportacion** emitido en diciembre 2025



5.5 CULTURA DE EXCELENCIA EN EL SERVICIO

GRI 2-29, 3-3

ODS 8, ODS 9

La **calidad del servicio en Panapark Free Zone** se entiende como un **proceso continuo**, no como un estándar estático. Panapark acompaña a las empresas usuarias desde su instalación: apoyo en **procesos bancarios, legales, trámites institucionales y requerimientos operativos iniciales.** Ese acompañamiento no termina una vez que la empresa comienza a operar.

Los mecanismos de escucha activa, que incluyen el **sistema PQRS**, la **medición NPS** y los **espacios de diálogo en el marco de la clusterización**, alimentan un **ciclo de mejora continua** donde cada interacción con el cliente es una oportunidad de identificar lo que funciona y lo que puede hacerse mejor.

COMPROMISOS PARA 2026: UN FUTURO ORIENTADO



Ampliación PQRS

- La ampliación del alcance del sistema **PQRS** con **indicadores públicos** de desempeño



Protocolo de Bienvenida

- Fortalecer el **protocolo de bienvenida** estandarizado para nuevas empresas que se instalen durante el año.



6. Crecimiento e *Impacto Económico*

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2025

6. CRECIMIENTO E IMPACTO ECONÓMICO

El desempeño económico de Panapark Free Zone en 2025 se caracteriza por la **consolidación de lo construido en años anteriores**, más que por la expansión de nueva infraestructura.

Ese cambio de fase no es una desaceleración: es la señal de un modelo que madura. La inversión conjunta acumulada **supera los USD 661.48 millones**, el empleo directo en empresas usuarias **creció un 100% respecto al año anterior**, y la contribución tributaria de Panapark **alcanzó los $ 615,315 en 2025.**

6.1 INVERSIÓN Y DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRI 201-1

ODS 8, ODS 9, ODS 17

Entre 2019 y 2025, Panapark Free Zone ha acumulado una **inversión superior a USD 236.48 millones** gestionada directamente por COINLA como entidad administradora. A esa cifra se suman las inversiones de las empresas instaladas en Panapark, que elevan la **inversión conjunta acumulada a más de USD 661.48 millones.** Ambas cifras se construyen sobre el principio de que el **crecimiento de la zona franca y el crecimiento de sus empresas son parte del mismo proceso.**

La inversión anual gestionada en 2025 fue de **USD 32.48 millones**, con un incremento del **17.6%** con respecto al 2024. Esta variación se refleja en la **consolidación de la infraestructura existente**, la **optimización operativa y el fortalecimiento de los sistemas** de gestión. El presupuesto ejecutado alcanzó **USD 10.37 millones** sobre un presupuesto planificado de **USD 10.65 millones**, con un **ahorro del 2.7%.**

Indicadores de inversión

	2024	2025
Inversión anual gestionada (COINLA)	USD 27.6 MM	USD 32.48 MM
Inversión acumulada Panapark (2019-2025)	> USD 204 MM	> USD 236.48 MM
Inversión estimada empresas inversoras	> USD 376 MM	> USD 425 MM
Inversión conjunta acumulada total	> USD 580 MM	> USD 661.48 MM
Presupuesto de proyectos planificado	USD 22.89 MM	USD 10.65 MM
Ejecución real de proyectos (85%)	USD 19.46 MM	USD 10.37 MM (97%)
Ahorro sobre presupuesto		2.7%

6.2 IMPACTO EN EMPLEO Y ENCADENAMIENTOS LOCALES

GRI 203-1, 203-2

ODS 8, ODS 10, ODS 17

El crecimiento de Panapark Free Zone se traduce en **empleo formal, remuneraciones crecientes y encadenamientos con la economía local**. Al cierre de 2025, las empresas instaladas generan **empleo directo para 1,000 personas**, frente a aproximadamente **500 en el período anterior.** El Panapark en sí mismo, a través de COINLA, **amplió su equipo de 46 a 52 colaboradores directos.**

Indicadores de empleo e impacto social

	2024	2025	Variación
Empresas inversoras	49	74	+51%
Empleo directo en empresas usuarias	500	1,000	+100%
Empleo indirecto estimado	1,850	3,000	+62%
Colaboradores COINLA-Panapark	46	52	+13%
Remuneraciones totales COINLA-Panapark	$. 592,073	$. 633,493	+7%
Contribución tributaria de Panapark	$. 209,961	$. 615,315	+193%

Los encadenamientos con la economía local se expresan en la contratación de **proveedores nacionales** de servicios de mantenimiento, seguridad, limpieza, logística y salud ocupacional. El programa de reciclaje genera un **encadenamiento ambiental** con Recicladora Nacional de Panamá S.A. La alianza con el ITSE genera un **encadenamiento educativo** que convierte a Panapark en **fuente de empleo para jóvenes técnicos de la zona.**



6.3 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS

GRI 2-23, 203-1

ODS 9, ODS 11

La ejecución de proyectos institucionales es el mecanismo a través del cual Panapark Free Zone materializa su plan de desarrollo. En 2025, la **tasa de avance global alcanzó el 93%**, frente al **85% del año anterior**, con una ejecución **presupuestaria eficiente** y un **ahorro del 2.7% sobre lo planificado.**

Indicadores de proyectos

	2024	2025
Proyectos institucionales ejecutados	46	34
Tasa de avance global	85%	93%
Proyectos completados	85%	81%
Proyectos en ejecución activa	15%	19%
Presupuesto planificado	USD 22.89 MM	USD 10.65 MM
Ejecución real	USD 19.46 MM	USD 10.37 MM
Proyectos históricos acumulados	198+	245+

Los proyectos de 2025 se alinearon con cinco prioridades estratégicas:

- ✅ **Optimización del espacio físico e infraestructura**
- ✅ **Mejora de sistemas de vigilancia y control de accesos**
- ✅ **Digitalización de procesos logísticos y operativos**
- ✅ **Bienestar y atención al usuario empresarial**
- ✅ **Gestión ambiental y eficiencia energética**



6.4 MARCO DE INCENTIVOS, EXPANSIÓN TERRITORIAL Y RESPONSABILIDAD FISCAL

GRI 201-4, 207-1

ODS 9, ODS 16, ODS 17

Régimen de Zona Franca e Incentivos del Estado Panameño

Panapark Free Zone opera bajo el **régimen de zonas francas establecido por la Ley 32 de 2011** de la República de Panamá y sus modificaciones. Este marco legal otorga a las empresas instaladas **un conjunto de incentivos fiscales, laborales y migratorios orientados a la atracción de inversión extranjera directa y la generación de empleo formal.** Entre los beneficios del régimen se incluyen **exoneraciones del impuesto sobre la renta** para operaciones dentro de la zona franca, **exoneración de impuestos de importación** para bienes destinados a la operación en Panapark y **beneficios migratorios para personal clave** de las empresas instaladas.

Expansión Territorial a 106 ha aprobada por el Consejo de Gabinete

Durante 2025, el Consejo de Gabinete de la República de Panamá aprobó la **expansión del área de operación de Panapark Free Zone bajo el régimen de zona franca.** Esta aprobación representa el **reconocimiento del Estado panameño al modelo de desarrollo en Panapark** y abre **una nueva fase de capacidad operativa** para la atracción de empresas e inversiones.

Esta expansión fue aprobada mediante la **resolución No 559 del 30 de abril del 2025,** donde se **amplía la superficie de la zona franca a un total de 106 hectáreas 4,997 m2 y 46dm.**

Para este nuevo alcance se tiene proyectada una **inversión total acumulada de $.535,307,776.12**, la cual tendrá una **capacidad proyectada de 200 empresas** y podrá albergar unos **3,000 empleos directos y 7,500 indirectos.**

Se proyecta **culminar el desarrollo para el 2030** y permitir la **consolidación de la zona franca.**

Responsabilidad Fiscal y Contribución Tributaria

En línea con su compromiso de cumplimiento normativo, Panapark Free Zone mantiene al día sus obligaciones fiscales ante la República de Panamá. **La contribución tributaria en 2025 fue de $. 615,315**, cifra que representa el aporte de Panapark al erario nacional y que contrasta positivamente con los **$. 209,961 registrados en 2024.**



7. Talento Humano y Cultura Organizacional

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2025

7. TALENTO HUMANO Y CULTURA ORGANIZACIONAL

El **equipo humano de Panapark Free Zone es el factor que convierte la infraestructura y los sistemas en resultados reales**. En 2025, la gestión de talento incorporó instrumentos nuevos que fortalecen la capacidad de escucha, el desarrollo individual y la cohesión institucional: la **primera medición formal de cultura organizacional,** el **Programa de Educación Superior** y la **formalización del voluntariado corporativo.**



7.1 PERFIL DE COLABORADORES 2025

GRI 2-7, 401-1, 2-30

ODS 5, ODS 8

Al cierre de 2025, el equipo de COINLA-Panapark Free Zone está integrado por **52 colaboradores**, distribuidos entre las dos entidades del grupo. **El crecimiento de 6 personas respecto a 2024** refleja la incorporación de perfiles especializados en respuesta al crecimiento operativo de Panapark. El equipo es **multidisciplinario por diseño:** integra ingenieros, especialistas administrativos, talento humano, legal, profesionales de sostenibilidad, gestores de procesos, personal de seguridad, ventas, marketing y atención al cliente. Esa diversidad funcional no es casual; es la **condición que permite operar una zona franca 4.0** donde cada función está conectada con las demás.

Entidad	Total	Hombres	Mujeres	% Hombres	% Mujeres
Panapark FZ	**28**	22	6	79%	21%
COINLA	**24**	10	14	42%	58%
TOTAL 2025	**52**	**32**	**20**	**62%**	**38%**
TOTAL 2024	**46**	**27**	**19**	**59%**	**41%**



La proporción global de mujeres se ajustó de **42% en 2024 a 38% en 2025.** Este movimiento se explica por el crecimiento del equipo operativo de Panapark Free Zone, donde las funciones técnicas y de mantenimiento tienen históricamente mayor participación masculina. En términos absolutos, el número de mujeres en la organización creció de **19 a 20 personas,** y dentro de PFZ específicamente, pasó de **5 a 6 colaboradoras**, reflejando un avance gradual en los procesos de reclutamiento inclusivo.

Respecto a la negociación colectiva (GRI 2-30):

Los colaboradores de COINLA y Panapark Free Zone no están actualmente cubiertos por acuerdos de negociación colectiva. Sus condiciones laborales se rigen por la Política de Capital Humano, el Código de Conducta y la normativa laboral panameña vigente.

7.2 DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

GRI 405-1

ODS 5, ODS 8, ODS 10

La Política de Capital Humano establece lineamientos explícitos contra toda forma de discriminación en los procesos de selección, contratación, formación y promoción interna. Su aplicación cubre la **equidad de género,** la **diversidad generacional,** la **inclusión de personas con discapacidad** y el **acceso equitativo a oportunidades de desarrollo.**

Los **resultados de la encuesta de cultura organizacional aplicada en noviembre de 2025** aportan por primera vez **datos cuantitativos sobre la percepción de inclusión** desde la experiencia del colaborador:

Indicadores de inclusión noviembre 2025)	**(encuesta)**
Inclusión y respeto en el entorno de trabajo	**97.96%**
Ausencia de discriminación percibida	**97.96%**
Diversidad e inclusión como valor organizacional	**85.71%**
Acceso equitativo a oportunidades de desarrollo	**64.49%**

El **indicador de acceso equitativo a oportunidades de desarrollo**, calificado como **crítico con 64.49%**, es uno de los **tres pilares del plan de acción 2026,** que contempla un **programa formal de reconocimiento y la ampliación del PES** como respuestas directas a este hallazgo.





7.3 BIENESTAR LABORAL Y BENEFICIOS INTEGRALES

GRI 401-2

ODS 3, ODS 8

El **paquete de beneficios de Panapark Free Zone va más allá de las exigencias legales.** Refleja la decisión institucional de que el bienestar del colaborador es condición necesaria para la sostenibilidad del modelo de operación. Los beneficios vigentes en 2025 se mantienen respecto al año anterior e incorporan el **Programa de Educación Superio**r como nuevo elemento:

Beneficios

Seguro privado de hospitalización y salud Todos los colaboradores directos	Vigente
Clínica Empresarial y Servicio de ambulancia Colaboradores y visitantes en el recinto	Vigente
Jornadas médicas SEMM Colaboradores	Vigente
Licencia extendida de paternidad Colaboradores hombres	Vigente
Beneficio por matrimonio Todos los colaboradores	Vigente
Apoyo por fallecimiento de familiar directo Todos los colaboradores	Vigente
Programa BeneficiaT (descuentos en comercios) Todos los colaboradores	Vigente
Reconocimientos institucionales Todos los colaboradores	Vigente
Actividades recreativas familiares Todos los colaboradores	Vigente
Programa de Educación Superior (PES) Colaboradores según criterios del programa	Vigente

Clínica Empresarial: Primer Reporte Formal de Indicadores

GRI (403-3, 403-6)

En 2025, Panapark Free Zone **formalizó su programa de salud ocupacional y preventivo** a través de una **alianza con SEMM División Empresarial,** que opera mediante visitas médicas periódicas dentro del recinto y en Torre BICSA. El programa **atiende a colaboradores COINLA, Panapark Free Zone, entidades gubernamentales y colaboradores de las empresas usuarias**, con **tres objetivos centrales:**

- **Identificar el perfil de salud de cada colaborador**
- **Detectar enfermedades crónicas y factores de riesgo**
- **Establecer seguimientos individualizados.**

Ante cualquier incidente dentro de Panapark, la **Clínica Empresarial constituye además la primera línea de respuesta médica.** Todos los resultados se reportan de **forma agregada y estadística**, bajo **estrictos protocolos de confidencialidad.**

Indicador Clínica Empresarial 2025

Total de consultas atendidas en el año:
178 atenciones médicas

Visitas médicas a colaboradores propios y entidades gubernamentales:
65 visitas médicas

Consultas a personal de empresas usuarias
43 consultas

Tipo de atenciones más frecuentes:
Hipertensión Arterial / Diabetes Melitus Tipo 2

Casos derivados a centros hospitalarios externos:
56 enfermedades crónicas detectadas

Horario de operación de la clínica:
7am a 10:00pm

Indicador de salud ocupacional 2025

Período de cobertura:
3 de febrero al 18 de diciembre de 2025

• **Total de atenciones médicas** realizadas:	**178**
• **Colaboradores con expediente abierto**	**111**
• **Seguimientos médicos y atención de agudos**	**67**
• **Visitas medicas realizadas en el año**	**15**
• **Promedio de atenciones** por visita:	**11.9**
• **Empresas del ecosistema atendidas**	**26**
• **Edad promedio de colaboradores evaluados**	**36.7**
• **Colaboradores con peso normal**	**31%**
• **Colaboradores con sobrepeso u obesidad:**	**69%**
• **Hipertensión diagnosticada en visitas:**	**14 casos nuevos**
• **Diabetes diagnosticada o en seguimiento:**	**9 casos**
• **Incapacidades emitidas**	**1**
• **Hallazgos de riesgo ambiental laboral**	**Ninguno**

7.4 CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

GRI 404-1, 404-2

ODS 4, ODS 8

La base sobre la que descansa el plan de formación de Panapark Free Zone es sólida. En 2024, la organización se convirtió en la **primera empresa en Panamá en certificarse en Radical Collaboration,** una metodología que promueve la colaboración auténtica, rentable y sostenible. Los programas de liderazgo, comunicación y colaboración ejecutados en ese ciclo **superaron el 89% de satisfacción entre los participantes**. Ese capital formativo es el punto de partida desde el cual se construye la estrategia de 2025.

El plan de formación de 2025 incluyó un proceso de formación **en la implementación de los estándares BASC**, que demandaron **capacitaciones de mayor profundidad técnica** y cobertura sistemática del personal objetivo. Se registraron **37 actividades** de capacitación con un promedio de 15.8 horas por colaborador — **cinco veces más que el promedio** de 2024 — y una **cobertura BASC** del personal objetivo del **94%.** La disminución en la inversión reportada en capacitaciones en 2025 se explica por la integración de múltiples actividades formativas dentro del proceso de preparación para certificaciones como BASC, las cuales fueron registradas bajo otros componentes operativos.

Las temáticas de capacitación en 2025 se concentraron en seguridad y comercio internacional (BASC), Ética y Anticorrupción, Temas de Cumplimiento. Habilidades Esenciales y complementos en sostenibilidad institucional.

Para 2026, con la **certificación BASC completada,** el plan de formación **ampliará su cobertura e incorporará indicadores de impacto y seguimiento por área.**

Indicador de capacitación

2024

- Total horas de capacitación: **144 horas**
- Cobertura de planilla: **98%**
- Horas promedio por colaborador: **3.13 hrs**
- Capacitaciones en marco BASC: No reportado
- Inversión en capacitación: **USD 54,896**

Indicador de capacitación

2025

- Total horas de capacitación: **112 horas**
- Cobertura de planilla: **98%**
- Horas promedio por colaborador: **15.8 hrs**
- Capacitaciones en marco BASC: **10 capacitaciones**
- Cobertura BASC del personal objetivo: **94%**
- Inversión en capacitación: **USD 12,158.75**

7.4.1 PROGRAMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR (PES)

GRI 404-2

El **Programa de Educación Superior** nació de la **convicción de que el desarrollo profesional del colaborador es también una inversión institucional.** A través del **PES**, Panapark Free Zone **apoya económicamente los estudios superiores de sus colaboradores**, bajo la condición de que al finalizar **implementen un proyecto de eficiencia o generación de valor para la organización.**



Información del PES

Cobertura máxima (cargos operativos)
Hasta el 75% del costo de estudios

Cobertura máxima (gerencias)
Hasta el 50% del costo de estudios

Tope por beneficiario
$5,000 anuales

Parámetros del PES

Fecha de formalización:
Mayo 2025 (Código GG-PES)

Vigencia: Desde enero 2025

Tope por beneficiario
$5,000 anuales

Máximo de beneficiarios simultáneos
7 colaboradores

Colaboradores beneficiados en 2025

Área legal: 1 colaborador
Área de proyectos: 2 colaboradores
Área de administracion: 1 Colaborador

Áreas de estudio de los beneficiados

Área de Proyectos
→ Maestria en Administración de Empresas con énfasis en Gestión de Proyectos

Área Legal
→ Maestria en Derecho de los Negocios

Área Administrativa
→ Técnico de Servicios Empresariales

7.5 MEDICIÓN DE CULTURA ORGANIZACIONAL 2025

GRI 2-29

ODS 8

La práctica de escuchar formalmente al equipo interno tiene antecedente en Panapark Free Zone. En agosto de 2023, se aplicó una **encuesta de diálogo con colaboradores** que exploró percepciones sobre ambiente laboral, liderazgo y condiciones de trabajo, cuyos hallazgos **orientaron la estrategia de talento humano de 2024.**

La encuesta de noviembre de 2025 representa la **evolución de ese proceso: metodología estructurada con escala Likert, ocho dimensiones definidas, umbrales de interpretación establecidos y cobertura de toda la planilla.** Sus resultados **no son un punto de llegada sino la primera línea base formal** desde la cual medir la evolución de la cultura en ciclos sucesivos.

Los resultados evidencian fortalezas consistentes en aspectos asociados a identidad organizacional, sentido de pertenencia y relación con el liderazgo directo. Al mismo tiempo, se identifican oportunidades de mejora en dimensiones vinculadas al desarrollo profesional, reconocimiento y percepción de compensación, lo que orienta prioridades de gestión para los próximos ciclos.

Este proceso no se concibe como un resultado aislado, sino como parte de un sistema continuo de retroalimentación, que permite alinear la cultura organizacional con los objetivos estratégicos del parque, fortalecer el desempeño del equipo y asegurar condiciones sostenibles de crecimiento

Índice de Satisfacción Laboral

Resultados de Evaluación Interna



PLAN DE ACCIÓN 2026

DERIVADO DE LA ENCUESTA

Escuchamos para actuar.
Los resultados dan origen a un plan de acción articulado en **tres pilares:**



BIENESTAR

Con iniciativas de salud, conciliación y calidad de vida.

COMUNICACIÓN

Con espacios de diálogo institucional y canales más ágiles de retroalimentación.

RECONOCIMIENTO

Con el diseño de un programa formal de valoración pública del desempeño y los logros individuales y de equipo.

La ejecución de este plan será monitoreada a través de ciclos periódicos de seguimiento, integrando nuevamente la voz del equipo como insumo clave para evaluar avances y ajustar las acciones implementadas.

Nuestro compromiso es claro: construir una organización más humana, conectada y orientada al desarrollo de las personas.

7.6 CULTURA CONECTADOS: IDENTIDAD E INICIATIVAS DE INTEGRACIÓN

GRI 2-29

ODS 8, ODS 10

CONECTADOS es la cultura operativa que define la identidad de Panapark Free Zone. No es un eslogan: es la **forma en que el Panapark entiende su razón de ser.** Cinco dimensiones articulan este concepto:

- **CONECTADOS es un puente** (talento ágil para resolver con eficiencia);
- **CONECTADOS es comunidad** (una cultura donde todos cuentan);
- **CONECTADOS es sostenibilidad** (actuamos con responsabilidad y visión de futuro)
- **CONECTADOS es innovación constante** (cada conexión es una oportunidad para reinventarnos);
- **CONECTADOS es orgullo y pertenencia** (sumamos esfuerzos para generar impacto).

Esa cultura se sostiene sobre 7 valores que operativizan el cómo: confianza (honestidad, integridad y coherencia entre lo que se dice y lo que se hace); **excelencia** (soluciones efectivas e innovadoras para clientes internos y externos); **pasión** (generar experiencias únicas para clientes, colaboradores y entorno); **flexibilidad** (alternativas sostenibles adaptadas a cada necesidad); **innovación** (mejora continua y soluciones creativas ante los desafíos del mercado); **respeto** (cordialidad, seguridad y reconocimiento hacia los demás); y **comunicación abierta y honesta** (participación, claridad y trato respetuoso con todos los grupos de interés).



Esa cultura se expresa también en las iniciativas de integración que Panapark Free Zone impulsa para sus colaboradores:

INICIATIVAS DE BIENESTAR Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2025

Voluntariado Corporativo
Programa formal con comité de 5 integrantes.
- 9 actividades programadas en 2025
- Participación del 28% de la planilla
- 487 horas anuales dedicadas

Estado: Activo

Actividades Recreativas Familiares
Espacios de integración dirigidos a colaboradores y sus grupos familiares.

Estado: Activo

Clínica Empresarial
Servicio de atención médica dentro del recinto para colaboradores y familiares en casos de emergencia.

Estado: Activo

Liga Deportiva Interna
Organización de actividades deportivas entre colaboradores de Panapark y empresas usuarias.

Estado: Activo

Programa BeneficiaT
Red de descuentos en comercios aliados para colaboradores y sus familias.

Estado: Activo

Reconocimientos Institucionales
Espacios formales de reconocimiento público por logros y aniversarios.

Estado: Activo

El **resultado de la encuesta de cultura que más refleja el impacto de estas iniciativas** es el **Sentido de Pertenencia,** que **alcanzó el 100% en la medición de noviembre** de 2025. Ese dato no fue una meta declarada: fue el **resultado de construir consistentemente un entorno donde las personas se sienten parte de algo que va más allá de sus funciones.**

Hoja de Ruta de Transformación Organizacional 2026

Los hallazgos de la encuesta de clima y los resultados del sistema de gestión de riesgos apuntan en la misma dirección: la organización necesita fortalecer su estructura para sostener el crecimiento.

La respuesta institucional es un plan de transformación que se continuará ejecutando durante 2026 con foco en cinco ejes: diagnóstico organizacional y rediseño de estructura escalable; revisión y actualización de perfiles de puesto y mapas de competencias; formalización de alianzas con universidades y centros técnicos para atracción de talento especializado; e implementación de políticas de reconocimiento, bienestar vinculadas a los planes de acción derivados de la encuesta de clima y una estrategia de comunicación interna clara, transparente y oportuna.

Este plan conecta la dimensión interna de talento con la gestión de riesgos empresariales, reconociendo que la cultura y la estructura organizacional son variables estratégicas, no solo operativas.



8. Relación Con la Comunidad

8. RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

El entorno comunitario de Panapark Free Zone no es un factor externo a su operación: es parte de su **modelo de sostenibilidad.** Panapark comparte territorio, servicios y vínculos cotidianos con la comunidad de **Felipillo** y zonas adyacentes. Esa proximidad implica tanto responsabilidades como oportunidades. En **2025**, la relación con la comunidad se fortaleció a través de tres vías: la continuidad del **programa social de mayor trayectoria de Panapark**, la formalización del **voluntariado corporativo** y el avance en los **vínculos con instituciones educativas del entorno.**

8.1 FÚTBOL CON CORAZÓN: SIETE AÑOS CONSTRUYENDO COMUNIDAD

GRI 413-1, 203-1, 203-2

ODS 4, ODS 5, ODS 10, ODS 16

El **programa Fútbol con Corazón (FCC)** cumple en **2025** su **séptimo año** consecutivo de operación en la comunidad de **Felipillo.** Su diseño combina metodologías socioemocionales y lúdico-deportivas para trabajar con niñas, niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad, abordando la deserción escolar, el desarrollo de habilidades para la vida y la cohesión familiar. **La continuidad del programa a lo largo de siete años es por sí sola un indicador de impacto: demuestra que el modelo funciona, que la comunidad lo sostiene y que la institución lo prioriza.**



RESULTADOS QUE TRANSFORMAN VIDAS

Programa FCC – Impacto y avances 2019–2025

INVERSIÓN QUE GENERA IMPACTO

Inversión acumulada hasta 2024

$263,211.60

Inversión 2025

$51,323.21

Inversión total del programa

$314,534.81

Acumulado 2019–2025



NUESTROS HITOS 2025

BENEFICIARIOS DIRECTOS (NNA)

+143

Niñas, niños y adolescentes beneficiados directamente.

PADRES DE FAMILIA IMPACTADOS

+96

Padres de familia fortalecidos y acompañados.

ESCOLARIZACIÓN MANTENIDA

100%

Meta sostenida: ¡Ningún niño se queda atrás!

CASOS DE EMBARAZO ADOLESCENTE

0 CASOS

Entornos seguros que protegen su futuro.

AUMENTO EN HABILIDADES PARA LA VIDA

13.18%

Mejora en competencias socioemocionales y de vida.

PARTICIPACIÓN EN ESCUELAS DE FAMILIA

57%

Más familias participando y fortaleciendo vínculos.

Hitos cualitativos del programa en 2025

Más allá de los **indicadores cuantitativos,** el FCC genera **transformaciones que se expresan en trayectorias individuales**; jóvenes que **culminan la escuela secundaria,** participantes que **ingresan a clubes deportivos formales**, familias que **desarrollan herramientas de comunicación y resolución de conflictos.**

El **programa LiderCor**, componente del **desarrollo de liderazgo juvenil,** continúa formando **jóvenes como agentes de cambio en su comunidad.**



Un impacto que crece contigo

Gracias a la **confianza** y al **trabajo en equipo**, seguimos construyendo **oportunidades** para que más **niñas, niños, adolescentes y familia**s tengan un **mejor presente** y un **futuro lleno de posibilidades.**





8.2 VOLUNTARIADO CORPORATIVO

GRI 413-1

ODS 10, ODS 17

Nuestro compromiso va más allá del trabajo diario. A través del voluntariado, nuestro equipo dedica tiempo y talento para generar un impacto positivo en las comunidades.

El voluntariado corporativo de Panapark Free Zone pasó en 2025 de ser una práctica espontánea a un **programa institucional con estructura, comité organizador, calendario de actividades y seguimiento de indicadores.** Esta formalización permite que la participación de los colaboradores en acciones comunitarias sea **planificada, trazable y acumulable** como parte del **compromiso con los criterios y estándares ESG (Environmental, Social, and Governance)** de la organización.









NUESTROS RESULTADOS EN 2025

INDICADORES DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO 2025

	RESULTADO
Actividades de voluntariado realizadas	9
Colaboradores participantes (% de planilla)	28%
Horas anuales dedicadas al voluntariado	487.5
Integrantes del comité organizador	5 miembros
Tipos de actividades	(AMBIENTAL / EDUCATIVA / SOCIAL)

META 2026

Ampliar la cobertura de participación a al menos el **40% de la planilla** y diversificar las tipologías de actividades, incorporando acciones vinculadas al entorno educativo de Felipillo y al programa FCC.



8.3 VINCULACIÓN EDUCATIVA Y EMPLEABILIDAD JOVEN

GRI 413-1, 404-2

ODS 4, ODS 8, ODS 10

El vínculo entre Panapark Free Zone y las instituciones educativas del entorno responde a una **visión de largo plazo**: Panapark no solo genera empleo para quienes ya tienen formación técnica, sino que contribuye a crear las condiciones para que **jóvenes de la zona accedan a esa formación** y encuentren **oportunidades reales de inserción laboral.**

Alianza con el ITSE

La alianza con el **Instituto Técnico Superior Especializado (ITSE)** genera **prácticas profesionales, capacitaciones técnicas y conversatorios estratégicos con líderes del sector.**

El indicador de conversión en 2024 fue del 30%: tres de cada diez practicantes fueron contratados por empresas de Panapark.

Los resultados **2025 se encuentran en la tabla adjunta.**

VINCULACIÓN EDUCATIVA

Avances de iniciativas 2024–2025

INICIATIVA DE VINCULACIÓN EDUCATIVA	ESTADO EN 2024	ESTADO EN 2025
Alianza ITSE: prácticas profesionales y capacitación	**Activa.** 30% conversión a empleo	**Activa.** 30% conversión a empleo
Bolsa de empleo Konzerta	**Activa**	**Activa**
Capacitaciones especializadas a comunidad empresarial	**Logística, residuos, cumplimiento**	**Ambiente, cumplimiento, seguridad**

Para 2026, el vínculo educativo se reforzará con el desarrollo de un **protocolo estandarizado de vinculación con instituciones técnicas**, que defina criterios de **selección de practicantes, roles disponibles y compromisos de seguimiento post-práctica.**

Seguimos fortaleciendo alianzas y oportunidades para impulsar el desarrollo y el empleo.

8.4 MARCO DE INVERSIÓN SOCIAL Y GESTIÓN DE IMPACTOS EN LA COMUNIDAD

GRI 203-1, 413-2

ODS 10, ODS 16, ODS 17

La inversión social de Panapark Free Zone se canaliza a través del **Comité de Donaciones y Patrocinios**, que evalúa cada propuesta según criterios de pertinencia, impacto y trazabilidad. A continuación se presenta el **resumen de inversión social por programa en 2025:**

INVERSIÓN SOCIAL 2025

Programas e iniciativas que generan impacto

Seguimos invirtiendo en programas que fortalecen a nuestra comunidad y generan oportunidades para un mejor futuro.

PROGRAMA / INICIATIVA	TIPO DE IMPACTO	INVERSIÓN 2025	BENEFICIARIOS 2025
Fútbol con Corazón (FCC)	Social, Educativo, Deportivo	$51,323.21	143
Voluntariado Corporativo	Comunitario / Ambiental	$1,400.47	2,888

Gestión de impactos potenciales en comunidades (GRI 413-2)

Panapark Free Zone no ha identificado impactos negativos significativos consumados sobre la comunidad de Felipillo. Sin embargo, **su sistema de gestión de riesgos empresariales**, formalizado en **noviembre de 2025**, identificó **dos categorías de riesgo con potencial de afectación comunitaria:**

- **El riesgo de cumplimiento normativo** incluye el incumplimiento de regulaciones ambientales, permisos y licencias por parte de Panapark o de empresas instaladas en la zona franca, cuya materialización podría generar externalidades sobre el entorno inmediato de Panapark.

- **El riesgo de operación** considera la interrupción prolongada de servicios esenciales, que afectaría tanto a las empresas instaladas como al personal y comunidad que depende de la actividad de Panapark.

Ambos riesgos cuentan con planes de mitigación activos, **responsables asignados** y **mecanismos de monitoreo**. Adicionalmente, el **sistema de gestión de seguridad** incluye **protocolos específicos de protección comunitaria: monitoreo de zonas críticas, control de acceso** con procedimientos claros, **canales confidenciales de reporte y coordinación** con autoridades y partes interesadas del entorno.



9. Gestión Ambiental *y mejora continua*

9. GESTIÓN AMBIENTAL Y MEJORA CONTINUA

La **gestión ambiental de Panapark Free Zone** se articula en torno a su **Política de Medio Ambiente**, que establece el marco para la **prevención de la contaminación**, la **mejora continua y el cumplimiento normativo.** En 2025, la sección ambiental del informe documenta por primera vez una **reducción interanual en el consumo eléctrico**, consolida la **serie histórica de la huella de carbono** y declara con transparencia las **limitaciones de datos que aún requieren fortalecimiento en próximos ciclos.**

9.1 ESTRATEGIA AMBIENTAL Y METAS VIGENTES

GRI 2-23, 302-1, 303-1

ODS 6, ODS 7, ODS 12, ODS 13

La estrategia ambiental de Panapark se organiza en tres ejes:

GESTIÓN AMBIENTAL CON IMPACTO

1. USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS (ENERGÍA, AGUA Y COMBUSTIBLES)
2. GESTIÓN RESPONSABLE DE RESIDUOS
3. CONTROL AMBIENTAL CON SEGUIMIENTO DE LA HUELLA DE CARBONO

Esta estructura se mantiene respecto al año anterior e incorpora en 2025 el primer resultado de reducción en consumo eléctrico como evidencia del impacto de las medidas de eficiencia implementadas.

INDICADORES AMBIENTALES 2025

Gestionamos hoy para un futuro sostenible

En Panapark Free Zone, medimos nuestro desempeño ambiental con enfoque en la **mejora continua**, la **eficiencia** en el **uso de los recursos** y la **reducción** de nuestro impacto.

INDICADOR AMBIENTAL	UNIDAD	META	RESULTADO 2025
Consumo total de electricidad	kWh	-10% anual	**298,583.80 (-3.4%)**
% energía renovable utilizada	%	20% para 2026	**54%** de la construcción total tienen paneles solares.
Uso de diésel en generadores	Litros	-10% anual	**-85.5%**
Emisiones CO_2 flota interna	tCO	-10% anual	**-74.4%**
Consumo de agua potable	m^3	Reducción progresiva	**-34.6%**

9.2 ENERGÍA Y EFICIENCIA: PRIMERA REDUCCIÓN INTERANUAL

GRI 302-1, 302-4

ODS 7, ODS 13

El consumo eléctrico de Panapark Free Zone descendió a 298,583.80 kWh en 2025, frente a los 309,060.79 kWh registrados en 2024. Esta reducción del **3.4% representa la primera vez que la tendencia de consumo se invierte desde el inicio de operaciones de Panapark.** Los dos años anteriores habían mostrado crecimientos del 45.4% (2023-2024) y del 56.8% (2022-2023), impulsados por la expansión operativa de Panapark.

La infraestructura de iluminación solar continúa siendo el principal **mecanismo de eficiencia energética pasiva**. Las **136 luminarias solares** instaladas en calles internas y bulevares operan de forma autónoma durante **12 horas diarias**, con un ahorro estimado de **130,564 kWh anuales**, equivalente a evitar el encendido de más de **120 luminarias** convencionales en el horario nocturno.

CONSUMO ELÉCTRICO (KWH)

Evolución del consumo 2023 - 2025

Medimos, gestionamos y trabajamos para usar la energía de forma más eficiente.

MEDIDOR	2023 (kWh)	2024 (kWh)	2025 (kWh)	VARIACIÓN 2024-2025
Administración / Aduana	56,066.70	67,662.06	63,439.60	-6.2%
Garita	51,184.01	46,268.59	47,036.28	+1.7%
PTAR (Planta de Tratamiento)	105,281.22	195,130.14	188,107.92	-3.6%
TOTAL GENERAL	212,531.93	309,060.79	298,583.80	-3.4%

La reducción observada en 2025 establece la primera referencia de eficiencia energética real de Panapark. Para 2026, la meta del -10% anual establecida en la estrategia ambiental implica alcanzar un consumo inferior a **268,725 kWh**, lo que requerirá acciones adicionales de **optimización en los puntos de mayor consumo, particularmente la PTAR.**

9.3 AGUA Y GESTIÓN HÍDRICA

GRI 303-1, 303-3

ODS 6

El agua potable consumida en Panapark proviene del **suministro municipal administrado por el IDAAN (Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales de Panamá)**, lo que la **clasifica como fuente superficial tratada de terceros según los criterios GRI 303-3.** Su uso abarca las **operaciones de las áreas comunes, el edificio administrativo, la garita, el riego de áreas verdes y las empresas usuarias conectadas al sistema común de Panapark.**

En 2025, Panapark Free Zone implementó por primera vez la lectura sistemática de medidores para el registro del consumo total de agua potable del parque, incluyendo el uso de todas las empresas usuarias. El consumo registrado fue de 13,825,243.20 m³, dato que establece la línea base para el seguimiento interanual de este indicador a partir de 2026. El dato registrado en 2024 correspondió a una estimación por aforo puntual con alcance parcial, por lo que ambos períodos no son comparables. El origen del suministro es exclusivamente la red municipal del IDAAN.

GESTIÓN HÍDRICA

INDICADOR HÍDRICO	2024	2025
Consumo agua potable (m³)	211,360.96	13,825,243.20
Método de medición	Estimación por aforo puntual	Lectura de medidores (totas las empresas usuarias)
Alcance	Parcial- no capturó consumo industrial	Completo- incluye todas las empresas usuarias

Panapark Free Zone cuenta con una planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR) como parte de su infraestructura de gestión hídrica.

Durante 2025, la planta no registró volumen de agua reutilizada. Para 2026, se proyecta evaluar alternativas de optimización de la gestión hídrica del parque, incluyendo el aprovechamiento de agua tratada y la exploración de sistemas complementarios de captación

9.4 GESTIÓN RESPONSABLE DE RESIDUOS

GRI 306-1, 306-2, 306-4

ODS 12

En alianza con Recicladora Nacional de Panamá S.A., Panapark Free Zone **gestiona la separación y canalización de residuos sólidos reciclables** generados en las áreas comunes y empresas usuarias participantes. Los **materiales clasificados son empaquetados y destinados a procesos industriales de valorización**, evitando su **disposición final en vertederos**.

Respecto a los residuos peligrosos: los generados por las actividades propias de la administración de Panapark son mínimos y se gestionan conforme a la normativa nacional. Los residuos industriales de las empresas usuarias son responsabilidad de cada empresa, que opera según sus propios permisos y protocolos ambientales. Panapark promueve buenas prácticas pero no gestiona directamente los residuos de las operaciones de sus clientes.

Materiales reciclados: comparativa 2024 vs 2025



REDUCCIÓN DE HUELLA DE CARBONO DE RECICLAJE

La variación en los indicadores de beneficio ambiental entre 2024 y 2025 responde principalmente al cambio en la composición de materiales reciclados.

En 2025 la recolección se concentró en cartón corrugado, material con alto impacto en ahorro hídrico pero menor incidencia en reducción de CO_2 y energía respecto a los plásticos reciclados en 2024. Esta situación refuerza la importancia de ampliar la diversidad de materiales recuperados con el nuevo proveedor de reciclaje a partir de 2026.

GENERAMOS VALOR PARA EL PLANETA

937.62 kg de CO_2 evitado

370,685 litros de agua ahorrada

2,180.50 kWh de energía ahorrada

2,071.48 litros de combustible ahorrado

65.42 árboles evitados

CONCEPTO	2024	2025	
CO_2 evitado (kg)	1,412.68	937.62	↓
Agua ahorrada (litros)	245,661	370,685	↑
Energía ahorrada (kWH)	2,382.40	2,180.50	↓
Combustible ahorrado (litros)	1,516.21	2,071.48	↑
Combustible fósil evitado (litros)	1,186.20	0.00	—
Tala de árboles evitada (unidades)	37.28	65.42	↑

Cada acción cuenta. Seguimos trabajando por un **futuro más sostenible y eficiente.**



9.5 HUELLA DE CARBONO Y CONTROL AMBIENTAL

GRI 305-5, 307-1

ODS 13

La huella de carbono de Panapark Free Zone se calcula con base en los Alcances 1 y 2 del Greenhouse Gas Protocol. El Alcance 2, derivado del consumo de electricidad adquirida, se calculó aplicando por primera vez el factor oficial de emisión de la red eléctrica de Panamá **(0.220 tCO_2/MWh)**, publicado por la Secretaría Nacional de Energía en agosto de 2025, lo que fortalece la trazabilidad metodológica del indicador. El Alcance 1, correspondiente al consumo de combustibles en flota y generadores, registró **20,844.21 galones en 2025**, con emisiones calculadas de **199.82 tCO_2,** aplicando los factores estándar del IPCC para gasolina y diésel.

El programa de reciclaje contribuyó a evitar **937.62 kg de CO_2** en 2025, frente a **1,412.68 kg en 2024.** Esta variación refleja la diferencia en el volumen y composición de materiales procesados entre ciclos: en 2025 la recolección se concentró en cartón corrugado, material con menor incidencia en reducción de CO_2 que los plásticos reciclados en el período anterior, y no puede interpretarse de forma aislada sin los datos completos de la huella total.

La concientización de las empresas usuarias en gestión responsable de residuos continúa como componente activo de la estrategia ambiental de Panapark.

Indicadores de Huella de Carbono

INDICADOR	2024	2025
Consumo eléctrico (kWh)	309,060.79	**298,583.80**
Alcance 2: emisiones (tCO_2)	126.10	**65.69**
Consumo combustibles (galones	17,000.52	**20,844.21**
Alcance 1: emisiones (tCO_2)	164.09	**199.82**
Huella total (tCO_2e)	290.19	**265.51**
CO_2 evitado por reciclaje (tCO_2)	1.41	**0.94**

(*) El incremento del Alcance 1 en 2024 refleja en gran parte una mejora en la trazabilidad de registros de combustibles, no necesariamente un incremento equivalente en el consumo real. Esta limitación se declaró en el informe 2024 y se mantiene como contexto de la serie histórica.
(**) El Alcance 1 se calcula aplicando los factores estándar del IPCC y GHG Protocol: 2.31 $kgCO_2$/L para gasolina y 2.68 $kgCO_2$/L para diésel, previa conversión de galones a litros (1 galón = 3.78541 litros).
(***) El Alcance 2 se calcula aplicando el factor de emisión de la red eléctrica de 0.000408 tCO_2/kWh, conforme a las directrices del IPCC y GHG Protocol Corporate Standard.

9.6 CERTIFICACIÓN LEED C&C: ESTADO DEL PROCESO

GRI 2-12

ODS 9, ODS 11, ODS 13

En 2024, Panapark Free Zone encargó a la firma **Green Loop** un **análisis técnico de viabilidad para la certificación LEED for Cities & Communities v4.1** (modalidad Plan & Design), otorgada por el U.S. Green Building Council.

El estudio arrojó una **calificación preliminar de 57 puntos**, lo que posicionaría al Panapark en el **nivel Silver**. Los criterios mejor evaluados fueron **gestión energética, control de emisiones de GEI, manejo eficiente del agua, infraestructura de reciclaje y diseño compacto de Panapark.** Ese análisis constituye el **punto de partida de una hoja de ruta formal para lograr el 90% de la implementación como meta en el 2026.**







10. Compromisos *Panapark Free Zone 2026*



10. COMPROMISOS PANAPARK FREE ZONE 2026

GRI 2-22, 2-23

La sostenibilidad se construye ciclo a ciclo. Esta sección conecta lo que Panapark Free Zone declaró en su Informe 2024 con lo que reporta hoy, y establece los compromisos concretos para 2026 con métricas, responsables y plazos definidos. Es esa continuidad entre ciclos la que permite que este documento sea comparable, trazable y útil más allá del año que reporta.

10.1 SEGUIMIENTO A LOS COMPROMISOS 2024 → 2025

GRI 2-22, 2-23

A continuación se presenta el estado de los compromisos institucionales declarados en el Informe de Sostenibilidad 2024 para el ciclo 2025:

Compromisos y Avances

Informe 2024 - Evidencia 2025

Nuestro camino hacia una gestion más sostenible, transparente y con impacto positivo.



COMPROMISO DECLARADO EN EL INFORME 2024	EVIDENCIA EN EL INFORME 2025	ESTADO
Certificación BASC: obtener la certificación oficial en 2025	• Implementación al 100% completada. Auditoría de certificación programada Q1 2026. Ver sección 3.7	EN PROGRESO
Institutionalizar canal de denuncias confidenciales	• Canal CAC operativo. Métrica formal de casos pendiente para 2026. Ver sección 3.3	EN PROGRESO
Implementar campañas de formación ética y regulatoria	• 10 capacitaciones BASC. Programa ético integrado en plan de formación. Ver sección 4.4	CUMPLIDO
Establecer procedimientos internos para gestión de reportes	• Mapa de Processos COINLA 2025 en desarrollo. Ver sección 3.5 / 3.6	EN PROGRESO
Fortalecer el Comité de Sostenibilidad	• Comité activo, bimestral. Agenda ampliada con voluntariado y materialidad. Ver sección 1.3	CUMPLIDO
Capacitar equipos internos en indicadores GRI	• Incluido en plan de formación 2025. Cobertura en proceso de confirmación. Ver sección 7.4	EN PROGRESO
Iniciar proceso de Certificación LED for Cities & Communities	• Análisis de viabilidad completado en 2025 (57 pts). En 2026 se espera implementación al 90% . Ver sección 9.6	2026 EN PROGRESO
Explorar convenios con empresas usuarias para reportes colaborativos	• Programa de reciclaje con 7 empresas. Protocolos de reporte conjunto en desarrollo	PARCIAL
Diseñar versión resumida del informe para clientes y comunidad	• No reportado como completado en 2025	PENDIENTE 2026
Publicar informe en canales institucionales y eventos gremiales	• Previsto al momento de publicación del informe 2025	PENDIENTE PUBLICACIÓN
Crear boletín interno de sostenibilidad para clientes y proveedores	• No reportado como completado en 2025	PENDIENTE 2026
Fortalecer proceso hacia la Matriz de Materiaidad	• Hoja de ruta iniciada. Proceso en etapa cualitativa. Ver sección 1.4	EN PROGRESO
Programa de empoderamiento de madres jóvenes como agentes de cambio	• Ver sección 8.3	PENDIENTE 2026
Proyecto de empleabilidad y formación en habilidades esenciales a jóvenes de IFTs cercanos y comunidad abierta	• Ver sección 8.3	PENDIENTE 2026

EJECUTADO EN 2025 **CUMPLIDO** | **EN PROGRESO** Avance parcial | **PARCIAL** Iniciado, sin completar | **PENDIENTE** Pasa 2026



10.2 COMPROMISOS PANAPARK FREE ZONE 2026

GRI 2-22, 2-23

*Los **compromisos para 2026** se organizan en seis dimensiones. Todos están anclados a secciones específicas de este informe y tienen métrica de seguimiento definida, de modo que el **Informe de Sostenibilidad 2026** pueda verificar su cumplimiento con la misma trazabilidad que se aplica en esta sección.*

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

MÉTRICAS DE SEGUIMIENTO 2025

COMPROMISO	MÉTRICA DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE	PLAZO
Certificación BASC oficial	Auditoría externa completada y certificado obtenido	**Procesos**	**Q1 2026**
Institucionalizar métricas del canal de denuncias CAC	Número de casos reportados y gestionados publicado en informe 2026	**CAC + Sostenibilidad**	**Anual**
Lanzar Fase 2 del sistema de gestión de riesgos	Diccionario completo de categorías y módulo de oportunidades aprobado	**Comité Aseguramiento**	**2026**
Campañas de formación ética y regulatoria	Cobertura ·90% de colaboradores, proveedores y contratistas clave	**Talento Humano**	**Anual**
Iniciar ruta hacia la Matriz de Materialidad formal	Formación al comite de sostenibilidad sobre materialidad	**Talento Humano y Sostenibilidad**	**2026**

OPERATIVO Y SEGURIDAD

COMPROMISO	MÉTRICA	RESPONSABLE	PLAZO
Ampliar capacidad de grabación CCTV a 90 días	• Nuevo NVR instalado y operativo	• Gerencia Operaciones	**2026**
Implementar protocolo estandarizado de bienvenida para nuevas empresas	• Documento aprobado y aplicado en al menos 5 nuevas instalaciones	• Gerencia Ventas	**2026**
Ampliar cobertura PQRS con indicadores públicos de desempeño	• Tiempo promedio de respuesta y % resultados publicados en informe 2026	• Operaciones	**2026**
Medición NPS 2027 con firma UNIMER	• Estudio ejecutado y resultados publicados	• Gerencia Ventas	**2027**

TALENTO HUMANO Y CULTURA

COMPROMISO	MÉTRICA	RESPONSABLE	PLAZO
Diseñar programa formal de reconocimiento institucional	Programa documentado y aplicado al menos una vez en 2026	• Talento Humano	**2026**
Segunda medición de cultura organizacional	Encuesta aplicada y resultados comparados con 2025	• Talento Humano	**Nov 2026**
Ampliar cobertura del voluntariado corporativo	Participación ≠40% de la planilla en actividades de voluntariado	• Comité Voluntariado	**Anual**
Diagnóstico organizacional y rediseño de estructura escalable	Informe de diagnóstico aprobado por CEO	• Talento Humano	**T2 2026**
Confirmar y reportar beneficiarios PES 2025 y 2026	Número de colaboradores beneficiados publicado en informe 2026	• Talento Humano	**Anual**

COMUNIDAD E INVERSIÓN SOCIAL

COMPROMISO	MÉTRICA	RESPONSABLE	PLAZO
Ejecutar proyecto de formación en habilidades esenciales a jóvenes de IPTS y comunidad abierta y/o ejecutar programa de empoderamiento de madres jovenes como agente de cambio	• Al menos una iniciativa ejecutada y documentada en informe 2026	• Talento Humano / RSE	**2026**
Ampliar cobertura FCC: más familias en Escuelas de Familia	• Participación de familias 60% (vs 57% en 2025)	• Comité Donaciones	**2026**
Fortalecer el componente LiderCor del programa FCC	• Número de jóvenes activos en LiderCor reportado en informe 2026	• Comité Donaciones	**2026**
Diversificar voluntariado con foco en comunidad de Felipillo	• ·3 actividades anuales vinculadas a Felipillo	• Comité Voluntariado	**ANUAL**
Formalizar protocolo de vinculación con instituciones técnicas	• Documento aprobado con criterios de selección y seguimiento	• Talento Humano	**2026**
Publicar versión resumida del informe para clientes, comunidad y aliados	• Documento distribuido al momento de publicación	• Gerencia de Marca	**AL PUBLICAR**

AMBIENTAL Y EFICIENCIA

COMPROMISO	MÉTRICA	RESPONSABLE	PLAZO
Reducir consumo eléctrico en -10% respecto a 2025	• Consumo ≤268,725 kWh en 2026	• Gerencia • Operaciones	**ANUAL**
Reportar consumo de agua potable 2025 y 2026	• Dato verificado publicado en informe 2026	• Operaciones	**ANUAL**
Reportar volumen de agua tratada y reutilizada por PTAR	• Indicador formal incorporado al sistema de seguimiento	• Operaciones	**ANUAL**
Confirmar y reportar datos de combustibles 2025	• Alcance 1 y huella total 2025 publicados para comparación	• Finanzas / Operaciones	**ANUAL**
Implementación al 90% y PRE Certificación LEED C&C	• Estado del proceso documentado en informe 2026	• Gerencia General	**ANUAL**

TRANSPARENCIA Y REPORTE

Compromisos y métricas de seguimiento

COMPROMISO	MÉTRICA	RESPONSABLE	PLAZO
Registrar el Informe 2025 en la base de datos pública de GRI	• Registro completado en el portal de GRI	• Comité Sostenibilidad	**AL PUBLICAR**
Crear boletín de sostenibilidad para clientes y proveedores	• Al menos 2 ediciones distribuidas durante 2026	• Gerencia de Marca	**2026**
Desarrollar indicadores de impacto para el programa de capacitación	• Horas promedio, cobertura e inversión reportados en informe 2026	• Talento Humano	**ANUAL**

De cara al Próximo Ciclo

Los compromisos listados en esta sección no son una declaración de intenciones: son el contrato público que Panapark Free Zone establece consigo misma y con sus grupos de interés. ***El Informe de Sostenibilidad 2026*** *abrirá, como lo hace este documento, con la verificación de cuántos de estos compromisos fueron cumplidos, cuántos están en progreso y cuáles requieren una nueva fecha. Esa continuidad es la que le da credibilidad al reporte y la que convierte la sostenibilidad en un proceso institucional vivo, no en un ejercicio anual de comunicación.*

11. ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

◉ Indicador nuevo en 2025: reportado por primera vez en este ciclo.	Total indicadores 2025: 56 | Nuevos en 2025: 12

Estándar GRI	Contenido	Ubicación en el Informe 2025
GRI 2: Revelaciones Generales		
GRI 2-1	Detalles de la organización	2. Perfil de Panapark Free Zone
GRI 2-2	Entidades incluidas en el informe	1.2 Alcance, Metodología y Período
GRI 2-3	Período, fecha del informe y ciclo de presentación	1.1 y 1.2
GRI 2-4	Contacto para preguntas sobre el informe	1.9 Verificación Externa e Información de Contacto
GRI 2-5	Obligación de presentación de informes	1.2 Alcance, Metodología y Período
GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y sectores cubiertos	2.1 Descripción General, 2.4 Empresas Usuarias, 5.4 Clusterización
GRI 2-7	Empleados	7.1 Perfil de Colaboradores 2025
GRI 2-9	Estructura de gobernanza	3.1, 3.2, 3.8
GRI 2-12	Delegación de responsabilidades de sostenibilidad	1.3 Comité de Sostenibilidad, 3.2, 9.6
GRI 2-13	Afiliaciones externas	2.2 Hitos Institucionales 2025
GRI 2-14	Responsabilidad ejecutiva para temas ESG	3.2, 3.8, 7.3
GRI 2-15 ●	Conflictos de interés	3.3 Prevención y Gestión de Conflictos de Interés

◉ Indicador nuevo en 2025: reportado por primera vez en este ciclo.	Total indicadores 2025: 56 | Nuevos en 2025: 12	
GRI 2-16	Valores, principios, normas y códigos de conducta	3.1, 3.4, 5.3
GRI 2-22	Declaración sobre estrategia de desarrollo sostenible	10. Compromisos 2026, Carta del Presidente, Carta del CEO
GRI 2-23	Políticas de sostenibilidad	10. Compromisos 2026, 1.5, 3.4, 3.7, 3.9, 5.3, 6.3, 9.1
GRI 2-24	Inclusión de compromisos y políticas	3.1, 3.4
GRI 2-25 ●	Procesos para remediar impactos negativos	5.2 Sistema PQRS
GRI 2-26	Mecanismos para pedir asesoría y reportar inquietudes	3.2 CAC, 3.3 Conflictos de Interés
GRI 2-29	Enfoques para la participación de los grupos de interés	1.4, 1.5, 5.1, 5.5, 7.5, 7.6
GRI 2-30 ●	Negociación colectiva	7.1 Perfil de Colaboradores 2025
GRI 201-1	Valor económico generado y distribuido	6.1 Inversión y Desempeño Económico
GRI 201-4 ●	Asistencia financiera recibida del gobierno	6.4 Marco de Incentivos y Responsabilidad Fiscal
GRI 203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	6.3 Proyectos, 8.1 FCC, 8.4 Inversión Social
GRI 203-2	Impactos económicos indirectos	6.2 Empleo y Encadenamientos, 8.4 Inversión Social
GRI 205-1	Evaluación de riesgos relacionados con corrupción	3.2 CAC, 3.5 Gestión de Riesgos
GRI 205-2	Comunicación y capacitación sobre políticas anticorrupción	3.4 Políticas Institucionales
GRI 207-1 ●	Enfoque sobre impuestos	6.4 Marco de Incentivos y Responsabilidad Fiscal

◉ Indicador nuevo en 2025: reportado por primera vez en este ciclo.	Total indicadores 2025: 56 | Nuevos en 2025: 12

GRI 3: Temas Materiales		
GRI 3-1	Proceso para determinar temas materiales	1.4 Temas Materiales y Grupos de Interés
Estándar GRI	**Contenido**	**Ubicación en el Informe 2025**
GRI 3-2	Lista de temas materiales	1.4 Temas Materiales y Grupos de Interés
GRI 3-3	Gestión de temas materiales	3.5, 3.7, 4.2.1, 5.1, 5.2
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	9.1 Estrategia Ambiental, 9.2 Energía
GRI 302-4 ●	Reducción del consumo energético	9.2 Energía y Eficiencia: Primera Reducción Interanual
GRI 303-1	Interacciones con agua como recurso compartido	9.3 Agua y Gestión Hídrica
GRI 303-3 ●	Agua extraída	9.3 Agua y Gestión Hídrica
GRI 305-5	Reducción de emisiones de GEI	9.5 Huella de Carbono y Control Ambiental
GRI 306-1	Enfoque sobre residuos	9.4 Gestión Responsable de Residuos
GRI 306-2 ●	Gestión de impactos relacionados con residuos	9.4 Gestión Responsable de Residuos
GRI 306-3	Residuos generados	9.4 Gestión Responsable de Residuos
GRI 306-4	Residuos no destinados a disposición final	9.4 Gestión Responsable de Residuos
GRI 307-1	Incumplimiento de regulaciones ambientales	9.5 Huella de Carbono y Control Ambiental

◉ Indicador nuevo en 2025: reportado por primera vez en este ciclo.	Total indicadores 2025: 56 | Nuevos en 2025: 12

Tópicos Económicos (GRI 201, 203, 205, 207)		
GRI 201-1	Valor económico generado y distribuido	6.1 Inversión y Desempeño Económico
GRI 201-4 ●	Asistencia financiera recibida del gobierno	6.4 Marco de Incentivos y Responsabilidad Fiscal
GRI 203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	6.3 Proyectos, 8.1 FCC, 8.4 Inversión Social
GRI 203-2	Impactos económicos indirectos	6.2 Empleo y Encadenamientos, 8.4 Inversión Social
GRI 205-1	Evaluación de riesgos relacionados con corrupción	3.2 CAC, 3.5 Gestión de Riesgos
GRI 205-2	Comunicación y capacitación sobre políticas anticorrupción	3.4 Políticas Institucionales
GRI 207-1 ●	Enfoque sobre impuestos	6.4 Marco de Incentivos y Responsabilidad Fiscal

◉ Indicador nuevo en 2025: reportado por primera vez en este ciclo.	Total indicadores 2025: 56 | Nuevos en 2025: 12

Tópicos Ambientales (GRI 302, 303, 305, 306, 307)		
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	9.1 Estrategia Ambiental, 9.2 Energía
GRI 302-4 ●	Reducción del consumo energético	9.2 Energía y Eficiencia: Primera Reducción Interanual
GRI 303-1	Interacciones con agua como recurso compartido	9.3 Agua y Gestión Hídrica
GRI 303-3 ●	Agua extraída	9.3 Agua y Gestión Hídrica
GRI 305-5	Reducción de emisiones de GEI	9.5 Huella de Carbono y Control Ambiental
GRI 306-1	Enfoque sobre residuos	9.4 Gestión Responsable de Residuos
GRI 306-2 ●	Gestión de impactos relacionados con residuos	9.4 Gestión Responsable de Residuos
GRI 306-3	Residuos generados	9.4 Gestión Responsable de Residuos
GRI 306-4	Residuos no destinados a disposición final	9.4 Gestión Responsable de Residuos
GRI 307-1	Incumplimiento de regulaciones ambientales	9.5 Huella de Carbono y Control Ambiental

Tópicos Sociales (GRI 401, 403, 404, 405, 413, 416, 417, 418)		
GRI 401-1	Nuevas contrataciones y rotación de empleados	7.1 Perfil de Colaboradores 2025
GRI 401-2	Beneficios para empleados de tiempo completo	7.3 Bienestar Laboral y Beneficios Integrales
GRI 403-1	Sistema de gestión de salud y seguridad	4.1 Gestión de Emergencias
GRI 403-2	Identificación de peligros y evaluación de riesgos	4.1, 4.2.1 Trazabilidad PICIZ
GRI 403-3 ●	Servicios de salud ocupacional	4.3 Servicios de Salud Ocupacional
GRI 403-4 ●	Participación de trabajadores en salud y seguridad	4.4 Capacitación y Cultura de Prevención
GRI 403-5	Capacitación en salud y seguridad	4.4 Capacitación y Cultura de Prevención
GRI 403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	4.3, 4.4, 7.3 Bienestar Laboral
GRI 404-1 ●	Horas promedio de capacitación por empleado	7.4 Capacitación y Desarrollo Profesional
GRI 404-2	Programas de mejora de competencias	7.4, 7.4.1 Programa de Educación Superior, 8.3 Vinculación Educativa
GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobernanza y empleados	7.2 Diversidad, Equidad e Inclusión
GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local	8.1 FCC, 8.2 Voluntariado, 8.3 Vinculación Educativa
GRI 413-2 ●	Operaciones con impactos negativos en comunidades	8.4 Marco de Inversión Social
GRI 416-1	Evaluación de impactos en salud y seguridad de productos	4.2 Seguridad Física y Control de Accesos
GRI 417-1	Requisitos de información para productos y servicios	5.1 NPS 2024 y Respuesta 2025
GRI 418-1	Quejas relacionadas con violación de privacidad	5.2 Sistema PQRS