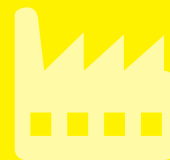




Informe Anual



2013





Grupo **epm**

Producción
Departamento de Comunicación Corporativa
EEGSA

Coordinación general
Silvana Almeda Ortiz
Departamento de Comunicación Corporativa
EEGSA

Corrección de estilo
Departamento de Comunicación Corporativa
EEGSA

Diseño y diagramación
Innova, arte + diseño

Fotografía institucional
Departamento de Comunicación Corporativa
EEGSA y TBWA

Guatemala, 2014



Que el Consejo de Administración somete a la aprobación de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas a celebrarse el 19 de marzo de 2014.

EEGSA camina en la ruta hacia el éxito

Misión

EEGSA representa a un grupo de empresas guatemaltecas pertenecientes al Grupo EPM (Empresas Públicas de Medellín). Es una organización multilatina dentro del sector eléctrico, basando sus resultados en personal competente que se fundamenta en: Valores definidos por la organización, gestión interna eficiente, prestación de productos y servicios de alta calidad, generación de bienestar y productividad a la sociedad, y la promoción de nuevas y mejores fuentes de energía para el beneficio del cliente.

Visión

Al año 2018, ser el grupo líder en el mercado eléctrico centroamericano, con los mejores indicadores técnicos y comerciales, aceptado y valorado por la sociedad en general, rentables desde la perspectiva social, ambiental y financiera, proporcionando valor agregado a sus grupos de interés.

Valores

- Respeto
- Responsabilidad
- Integridad
- Solidaridad
- Innovación

Pilares estratégicos

- Gestión permanente del Valor Agregado de Distribución (VAD)
- Programa permanente de inversiones
 - Gestión de compra de energía
 - Calidad de servicio
 - Gestión humana
 - Gestión de pérdidas
 - Estado de derecho
 - Sostenibilidad



Índice

Carta del Presidente	6
Consejo de Administración 2013	10
Equipo gerencial EEGSA	11
Indicadores económicos de Guatemala	12
Cifras relevantes	13
Auditoría Corporativa para el Grupo EPM	14
Gestión de Servicios Jurídicos	15
Gestión de atención a clientes	17
Principales datos del sistema eléctrico	29
Gestión del sistema eléctrico	33
Gestión Humana y Organizacional	43
Gestión corporativa	53
Gestión financiera	65
Gestión, planificación y control	69





Carta del Presidente

Informe
Anual

2013



Estimados Accionistas:

En nombre del Consejo de Administración de Empresa Eléctrica de Guatemala, Sociedad Anónima (EEGSA), tengo el gusto de presentarles el Informe Anual, en el que se resumen los aspectos destacados en la gestión de esta empresa durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013.

Permítanme iniciar describiendo el entorno macroeconómico dentro del que se desarrollaron nuestras actividades, mencionando que el año 2013, como continuidad a los anteriores, fue un año estable reflejando poca variación entre las proyecciones y la realidad de las variables que influyen en nuestra actividad. En ese sentido, con una inflación interanual de 4.39%, una tasa

de cambio de la divisa norteamericana versus nuestra moneda de Q/US\$7.86, y un crecimiento del Producto Interno Bruto de aproximadamente 3.50%, mantuvo prácticamente una situación equivalente a la del año anterior. Entrando en materia energética, también puedo mencionar relativa estabilidad en el precio promedio del barril de petróleo situándose en torno a los US\$/BBL97.79, y con un nivel de hidraulicidad con una conveniente aportación para los embalses, se dieron las condiciones propicias para la estabilidad del precio del kWh en beneficio especialmente del mercado regulado al que servimos.

Sin duda alguna, el aspecto que revistió la mayor importancia para la Empresa durante el año

2013, fue el establecimiento del Valor Agregado de Distribución (VAD) correspondiente al siguiente quinquenio. Este proceso, recordemos, inició en 2011 con la elaboración de un estudio anticipado que nos sirvió de base para la mejor preparación del estudio definitivo, con el cual, luego de 15 meses de elaboración, se presentó todo el sustento para que la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE) lo diera por aprobado para su aplicación en los pliegos tarifarios a partir del 31 de julio.

Es importante destacar, como factor de fortalecimiento de la compañía, que con este nuevo VAD se reconoce en US\$628.43 millones el Valor Nuevo de Reemplazo (VNR) de los activos de la compañía, reflejando un incremento de más de Q163.43 millones respecto del que se había establecido a inicios del quinquenio anterior. No menos importante es también el reconocimiento de la eficiencia en los costos de operación y mantenimiento para la gestión de la empresa, logrando mantener los niveles equivalentes al quinquenio anterior. El nuevo Pliego Tarifario, si bien es cierto representa una disminución de nuestros ingresos en los primeros meses, apuesta a un largo plazo soportado en el crecimiento de la energía distribuida, en las inversiones y en las eficiencias operacionales que con base a nuestro compromiso con Guatemala y nuestros clientes, tenemos trazados.

En el ámbito operacional de la empresa, deseo informarles que se completó el Plan de Inversiones con más de Q159.7 millones predominantemente en expansión de redes. Este Plan se sustentó, considerando más allá de los requerimientos de nuestros clientes, en la mejora de la calidad de nuestro servicio y con énfasis en la reducción de las pérdidas, que al final del año se situaron en un record histórico de 6.65% y que siguen posicionando a la empresa como uno de los referentes latinoamericanos para empresas distribuidoras de electricidad con tamaños y topologías equivalentes a la nuestra.

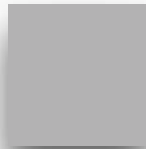
Este Plan de Inversiones también permitió asumir el crecimiento de 41,757 nuevos puntos de suministro para cerrar el año con un total de 1,066,063 clientes, y un crecimiento en la energía distribuida de 2.3%, alcanzando 4,194.12 GWh. De la misma forma, con un efectivo Plan de Mantenimiento de más de Q54 millones, se logró mantener muy por debajo de las tolerancias regulatorias, los indicadores de servicio técnico y Comercial, en niveles equivalentes a los del año anterior.

Como consecuencia de estas acciones, me complace informarles que en 2013 EEGSA ha mejorado su calificación, subiendo de la posición 24 a la posición 7 entre las 31 empresas evaluadas por la encuesta anual de la Comisión de Integración Energética Regional (CIER), estableciendo así, como parte de los lineamientos de nuestro Socio Mayoritario el Grupo EPM, una senda de mejora continua con referentes internacionales.

En lo que se refiere a la gestión del talento humano, me complace informarles que con una plantilla de 448 colaboradores, se mejoró en un 2.1% el indicador de clientes por empleado, cerrando el año con un valor de 2,380 que también sigue posicionando a EEGSA como un referente internacional. En este ámbito, y fundamentado en los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial, otro logro destacable fue el establecimiento, en coordinación con el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP), de la Escuela de Linieros que concluyó con la graduación de 25 profesionales de nivel medio capacitados para trabajos en líneas de media tensión.

Por otra parte, y continuando con los Procesos de Licitación de Energía de años anteriores en coordinación con la CNEE y las otras distribuidoras del país, se completó exitosamente el Programa de Expansión de la Generación PEG 2, logrando la adjudicación y contratación por parte de

Carta del Presidente



EEGSA con 40 proyectos de generación por un total de 210.6 MW predominantemente de fuentes renovables con los que se estiman desde ya importantes reducciones en los costos de la generación en beneficio de nuestros clientes. Luego de ello, han quedado establecidas las bases para la siguiente Licitación Abierta PEG 3-2013, a realizarse en el primer semestre del siguiente año.

Durante el año 2013, la empresa mantuvo el liderazgo y relacionamiento con todas las instituciones del sector eléctrico. Se tuvo una activa participación especialmente en el Administrador del Mercado Mayorista (AMM) y la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE) para garantizar la certeza jurídica así como el respeto y exigencia de cumplimiento de los derechos y obligaciones que impone el marco regulatorio, especialmente en este año en el que se estableció el nuevo Valor Agregado de Distribución (VAD), y se continuaron los procesos de licitación de electricidad que requirieron de toda la dedicación para el logro de los resultados alcanzados.

En el ámbito financiero debo informar que, reflejando la optimización de recursos, la eficiencia operativa y las inversiones realizadas durante el año, con una adecuada planificación presupuestaria, se ha alcanzado un resultado neto de Q270 millones. Es motivo de satisfacción también, la mejora en las evaluaciones de riesgo que las más importantes calificadoras nos han otorgado, ascendiendo de "Ba3" a "Ba2" en la calificación otorgada por Moodys y de "BB-" a "BB" en la calificación otorgada por Standard & Poors. Dentro de las principales argumentaciones de estas calificadoras está el reconocimiento de la fortaleza y reputación del Grupo EPM que como socio mayoritario desde 2010, ha adquirido el control de esta sociedad.

El año que concluye ha fortalecido la relación de la Administración con el socio mayoritario garantizando la adopción de lineamientos corporativos de especial interés como lo son la Responsabilidad Social Empresarial, el desarrollo de entornos sostenibles y el crecimiento como base de la rentabilidad. Es pues, en ese sentido, que reiteramos nuestro compromiso de largo



plazo en beneficio de la sociedad guatemalteca, y de manera especial con nuestros clientes y con ustedes apreciados accionistas.

Deseo, finalmente, agradecer a los miembros del Consejo de Administración por su acompañamiento y valiosas aportaciones, al equipo directivo de EEGSA por su entrega y compromiso para alcanzar estos logros y a todos los colaboradores de la organización sin cuyo aporte y desempeño, estos resultados no habrían sido posibles. Les exhorto a continuar en esa senda de constante mejora que ha caracterizado a esta Empresa superando las exigencias de la regulación y de los clientes a quienes nos debemos.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, reading 'Ramiro Valencia Cossio'.

Ramiro Valencia Cossio
Presidente del Consejo de Administración
Empresa Eléctrica de Guatemala, S. A.





Consejo de Administración 2013

Presidente
Ramiro Valencia Cossio

Suplente
Claudia María Ángel Agudelo

Vicepresidente
Ana Mercedes Villegas Mejía

Suplente
Carlos Alberto Solano Bonnet

Secretario
Álvaro Castaño Otálvaro

Suplente
María Aracelly Gallego Muñoz

Director
Wilson Chinchilla Herrera

Suplente
José Enrique Salazar Velásquez

Director
Lizardo Arturo Sosa López

Suplente
Adriana Janeth Pulgarin Piedrahita



Equipo gerencial EEGSA

Gerente General
Jorge Ramón Alonso Duarte

Gerente General Adjunto
Gustavo Adolfo Alvarado García

Gerente de Gestión Humana y Organizacional
Gloria Haidee Isaza

Gerente de Auditoría Interna Corporativa
Isabel Cristina Giraldo

Gerente de Gestión, Planificación y Control
Carlos Fernando Rodas

Gerente de Servicios Jurídicos
Hugo René Villalobos Herrarte

Gerente de Economía y Finanzas
José Roberto Paiz Polanco

Gerente de Activos
Ángel Eduardo Polanco Anzueto

Gerente Comercial
Ricardo Alfredo Méndez Tello



	2010	2011	2012	2013
Producto Interno Bruto (%)	2.90	4.20	3.00	3.50**
Tasa de inflación (%)	5.39	6.20	3.45	4.39
Quetzales por US\$1.00 (promedio)	8.06	7.79	7.84	7.86
Tasa de Interés Activa (%)	13.25	13.51	13.47	13.70
Tasa de Interés Pasiva (%)	5.34	5.19	5.38	5.46
Tasa de crecimiento poblacional	2.50	2.45	2.44	2.42
Precio barril de petróleo (US\$)	89.04	98.57	88.27	97.79

Fuente: Banco de Guatemala
Diciembre 31, 2013

**Cifras estimadas



	2010	2011	2012	2013
Clientes	943,495	982,192	1,024,306	1,066,063
Energía distribuida (GWh)	3,927.20	4,010.99	4,100.61	4,194.12
Red media tensión (km)	7,185	7,343	7,453	7,543
Red baja tensión (km)	7,170	7,351	7,553	7,757
Colaboradores	392	393	421	448



Informe
Anual

Auditoría Corporativa para el Grupo EPM



El objetivo para el que la Gerencia de Auditoría Interna Corporativa de EEGSA trabaja es: Hacer parte de la consolidación de una Auditoría Corporativa para el Grupo EPM que cuente con metodologías y herramientas unificadas con el fin de entregar servicios de auditoría al mejor nivel de los estándares internacionales.

Con el compromiso de un equipo multidisciplinario de profesionales, durante el 2013 se superaron las metas establecidas, llegando con oportunidades de mejora en los procesos a todas las empresas de la corporación desde el rol de auditor y consultor.

A través de un plan de comunicaciones diseñado con el objetivo de fomentar una cultura de control que acompañe los grandes retos que hoy tenemos, la Gerencia Corporativa de Auditoría Interna ha compartido diferentes temas con todos los colaboradores alcanzado excelentes resultados.

Las mejores prácticas internacionales de auditoría como referencia y exigentes indicadores que evalúan nuestras prácticas nos permiten concluir que nuestro desempeño va en el camino correcto para convertirnos en auditores de alto desempeño como nos lo exige el grupo empresarial al que pertenecemos.



Gestión de Servicios Jurídicos



Los resultados positivos obtenidos por la Gerencia de Servicios Jurídicos, durante 2013, se vieron reflejados especialmente en las sentencias emitidas por la Corte de Constitucionalidad, en las cuales EEGSA mantuvo el liderazgo con la mayor cantidad de sentencias a su favor, obtenidas de entre los agentes del sector eléctrico; esto demuestra el trabajo efectuado con una constante visión de proporcionar a Grupo EEGSA servicios jurídicos de calidad.

Asimismo, se marcaron precedentes importantes tales como: EL logro de reiterados fallos de la Corte de Constitucionalidad con los que se declararon inconstitucionales las pretensiones de distintas comunas con cobrar a EEGSA por

la instalación de postes y cables en las calles; dicha corte dio validez al argumento de EEGSA que sostiene que las calles son bienes de dominio público que esta distribuidora utiliza de conformidad con la Ley General de Electricidad.

Los esfuerzos de la Gerencia de Servicios Jurídicos también se encaminaron a presentar acciones legales en contra de actividades delictivas de grupos organizados, como el Comité de Desarrollo Campesino (CODECA), por lo que durante el año, presentó 36 denuncias penales, obteniendo como resultado, inspecciones por parte del Ministerio Público y se inició también la citación de las personas involucradas en estas actividades ilegales.

En materia de contratación, se tienen hitos importantes: Firma de los contratos derivados de las licitaciones de energía eléctrica y el establecimiento de control jurídico sobre los mismos para facilitar su administración. También se participó en todas las juntas de licitación de los procesos de corto y largo plazo y se inició la preparación de las gestiones que en materia jurídica corresponden a la Licitación Abierta PEG 3-2013, por constituirse en un desafío relevante por la compra de energía a través de la innovadora modalidad del proceso de subasta por reloj descendente.

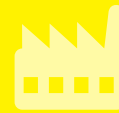
El acompañamiento y asesoría jurídica también se prestó en las distintas etapas de elaboración del estudio tarifario, así como de su presentación y aprobación, en un clima de colaboración y acuerdo con la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE), ente regulador del sector eléctrico en Guatemala, evitando desgastes jurídicos al lograr que se respetara el Estado de Derecho.

Todos estos logros son fruto de la persistencia en los procesos legales; confiando en que se irá cosechando aún mucho más, gracias a esta etapa de consolidación jurídica de las empresas de Grupo EEGSA.



Gestión de atención a clientes

Informe Anual 2013



Publicidad en el reverso de la factura EEGSA

La comercialización del reverso de la factura EEGSA para publicidad, a cargo de Soluciones Publicitarias (Publianuncios y/o Creaciones Publicitarias), como uno de las oportunidades de negocios relacionados con el servicio, en 2013 también dio muy buenos resultados:

- EEGSA logró un ahorro en la compra de rollos de papel térmico que se traduce en 21,000 rollos;

cantidad que comparada con la del año 2012, representa un total de 12,000 rollos más.

- EEGSA también obtuvo espacio publicitario en el reverso de la factura, sin ningún costo, durante dos meses; tiempo durante el cual aprovechó y publicó anuncios relacionados con el uso medido y eficiente de la electricidad, puntos de pago y consejos para evitar accidentes eléctricos.

Otros logros

- En 2013 los departamentos de Lectura y Facturación y Sistemas de Información, unieron esfuerzos y crearon el proyecto de envío masivo de información relacionada con los servicios que EEGSA tiene para sus clientes, mediante correo electrónico. Al finalizar el año y aún como plan piloto, logró el envío de 90,000 correos con información relacionada con puntos de pago a los clientes que tienen registrada una dirección de correo en la base de datos.
- Se creó un programa que registra las actividades de ingreso y egreso de equipos de lectura, este se conecta directamente a varias direcciones de correo electrónico e informa a las jefaturas del Departamento de Lectura y Facturación, Unidad de Lecturas y gerencias de los contratistas que corresponde, sobre la cantidad de equipos entregados, así como la hora de entrega y devolución de los mismos.
- En el mes de junio de 2013 se solicitó a los contratistas realizar mejoras en los recorridos de

lectura, teniendo como resultado el movimiento de 633,400 cuentas. En la segunda fase se logró el movimiento de 227,336 cuentas. Estos movimientos permitieron que los tiempos de devolución de equipos de trabajo y trabajo asignado, mejoraran 1.5 y 2 horas, inclusive en rutas críticas.

- Mediante los servicios de los contratistas, la Unidad de Lectura brindó apoyo en la distribución de volantes para dar a conocer temas tales como: a) La suspensión programada del servicio de energía eléctrica por sustitución de un tramo de cable convencional por cable ecológico en el Cerro Alux, actividad que con anterioridad no se había realizado y b) La presencia de la EEGSA Móvil en Nueva Concepción, La Gomera, Masagua y Sumpango.
- Se implementó la versión de software en equipo de lectura que permite la toma de imágenes directamente desde la Hand-Held y la descarga de las mismas en el equipo de oficina.

Gestión de Cobro

Recuperación de Cartera

La labor de los colaboradores de la Unidad de Recuperación de Cartera, contribuye principalmente a mantener los indicadores de la gestión del Índice de Recaudación (IRE) mediante las diferentes actividades administrativas relacionadas dio los siguientes resultados:

Tipo de cliente	Índice de Recuperación (IRE) promedio obtenido	Días en que se recuperó la deuda
Municipal	1.05	31.5
Particulares	0.83	24.9
Gobierno	0.53	15.9
IRE Total	0.83	24.9

Las cuentas por cobrar durante 2013 se mantuvieron en 30 días en los siguientes porcentajes, indicadores que se mantuvieron idénticos a los del año 2013:

Clasificación	%
Cuentas por cobrar	91
Particulares	98
Municipalidades	43
Gobierno	88

Con entidades del Gobierno, se continuó trabajando bajo el concepto de facturación anticipada en el mes de diciembre, acción que les permite gestionar un presupuesto anual y mantenerse solventes con EEGSA.

Debido a la complejidad que representa el manejo de las cuentas con municipalidades, se continuó brindando atención personalizada a las gestiones relacionadas con las mismas con el fin de reducir al máximo situaciones de índole política, así como evitar el incremento de la deuda con EEGSA.

- Se recuperaron Q14.8 millones en concepto de energía consumida no medida, que corresponden

al 91% de lo que se carga para gestionar el cobro mediante inspecciones.

- En lo que se refiere a las cuentas particulares asignadas para gestión de cobro personalizado, se recuperó el 15.43% equivalente a Q1.7 millones en energía facturada y el 5.54% equivalente a Q3.1 millones en concepto de energía consumida no facturada.

- Se recuperaron Q5.3 millones de un total operado como incobrable por un monto de Q7.5 millones, el monto recuperado equivale al 71.1% un 1.4% más que en 2012.

Recaudación

El equipo humano de la Unidad de Recaudación a cargo de las acciones relacionadas con la recaudación mensual, durante 2013 mantuvo un control impecable en su gestión, al haber garantizado la correcta aplicación de los pagos realizados por los clientes de EEGSA.

Además hizo posible el reporte de los siguientes resultados:

- La recaudación promedio del año se mantuvo en 100.2% sobre la facturación mensual.
- La cantidad de puntos de pago en los que el cliente puede realizar el pago de sus facturas de energía eléctrica y servicios relacionados con EEGSA, durante 2013 creció a 14,142; es decir un 35.5% que equivale a 3,705 puntos más que en 2012.
- En octubre de 2013 y como una acción enfocada a promover en los clientes el uso de las facilidades de las gestiones electrónicas, la Unidad de Recaudación tuvo al aire una campaña publicitaria en diversos medios masivos denominada "Evoluciona la forma de pagar tu factura de la luz", esta campaña incluía dos sorteos de 10 iPads Mini cada uno, entre los clientes que decidieron evolucionar.
- En 2013 las transacciones de pago por medio electrónico por parte de los clientes de EEGSA crecieron en un 16%, porcentaje que equivale a 1,190,760 operaciones.
- La comisión de recaudación con Agentes Credenciados de Cobro se mantuvo en Q1.43 por transacción, y se cumplió con la certificación del 100% de los mismos. Se recuperaron Q5.5 millones de Q6.4 que se

tenían en cheques rechazados. Este logro fue posible mediante un nuevo depósito de los cheques con esta condición.



Cortes y Reconexiones

La eficiente administración de la labor relacionada con evitar el corte de servicios por falta de pago, motivando el pago a tiempo de las facturas, reflejó los siguientes resultados durante 2013.

- Mediante el envío de mensajes de texto, avisos por correos electrónicos y visitas al cliente, en 2013 se evitó el corte del servicio por falta de pago, al 84.5% en clientes con saldos mayores a Q5 mil y al 24% en clientes con saldos menores a Q5 mil.
- Derivado de lo anterior, durante el 2013 se evitaron costos por un monto de Q11.5 millones en acciones relacionadas con el corte y reconexión de servicios, mismas que permitieron continuar con la venta de energía por un total de Q3.4 millones.
- Los logros anteriores hacen posible que únicamente se ejecute el corte del 50% de las cuentas que efectivamente aplican, lo que en 2013 representó una recuperación de deuda de Q60 millones.
- Ahora bien, en lo que respecta a las reconexiones de servicios, el 99.3% de servicios se reconectó en un plazo máximo de 24 horas, lo que permitió reportar un tiempo medio de reconexión de 10.3 horas.
- Las acciones enfocadas al reciclaje de cable, en 2013 generó un ingreso anual de Q392 mil.
- La detección de transformadores instalados en la red sin utilización, en 2013 representaron un ahorro de Q1.3 millones.

Atención al Cliente

El trabajo en equipo de los colaboradores del Departamento de Atención al Cliente dio como resultado los siguientes logros:

Innovaciones en la atención

- **Video Atención.** Nuevo canal de comunicación que EEGSA puso a disposición de sus clientes a través su website y administrado desde su sistema de colas.

El servicio de video Atención funciona mediante una videoconferencia en tiempo real y atiende en horario de 8:30 a 16:30 horas. Para poder utilizar este servicio, el cliente debe tener una computadora con cámara web, conexión a Internet con un mínimo de 512 Mbps, audífonos o bocinas y una cuenta activa en Google Talk o Skype.



tecnología de vanguardia para que el cliente pueda realizar sus consultas desde el website de EEGSA, imprimir copia de su factura de energía eléctrica o si así lo desea, utilizar la Cabina de Atención Virtual para ser atendido por videoconferencia en tiempo real, por un agente de atención al cliente o llamar al 2277-7000 del Teleservicio de EEGSA. No obstante, si el cliente lo requiere, un Asesor de Servicio de orientará en la utilización de los equipos y adquisición de servicios.

- **EEGSA Móvil.** Es un nuevo punto de servicio habilitado para llegar cada vez más cerca del cliente. La EEGSA Móvil es un centro de servicio que desde el mes de octubre de 2013, llega a diversas comunidades en las que EEGSA no tiene oficinas de atención al cliente y tiene la capacidad de atender cualquier gestión relacionada con los servicios que la empresa ofrece.

La EEGSA Móvil está equipada con dos posiciones para atención personalizada, impresora multifuncional y sistema de ordenamiento de colas. El recorrido de este punto de servicio se programa mensualmente con base al programa regular de lecturas.

- **Centro de Servicio Express Centra Norte.** Abrió al público en el mes de febrero de 2013 con el fin principal de motivar la modalidad autoatendimiento, el Centro de Servicio Express Centra Norte atiende en el Local U30 Centro Comercial Centra Norte de lunes a sábado en horario de 9:00 a 17:00 horas. Está equipado con



- **Web Chat o Chat en línea.** Habilitado en el mes de junio de 2012, el servicio de Web Chat o Chat en línea, en 2013 creció en 318% el nivel de atención brindada a través del mismo, al registrar un total de 9,785 clientes atendidos satisfactoriamente, situación que ha dejado plasmada mediante cartas de felicitación. El Web Chat de EEGSA atiende de lunes a viernes en horario de 7:40 a 16:00 horas.



2277-7000 Teleservicio de EEGSA

- En 2013, el 2277-7000 del Teleservicio de EEGSA atendió un total de 1,009,948 llamadas lo que refleja un promedio mensual de 84,162 llamadas atendidas, incrementando en un 0.26% el nivel de atención. Teleservicio es el centro de atención telefónica de EEGSA que atiende los 365 días del año, las 24 horas del día.
- En Teleservicio también se gestionó el envío 13,120 mensajes de texto, utilizando la plataforma de Electrimensajito, para notificar emergencias en la red de distribución en proceso de atención,
- El TMO (tiempo medio de operación) de Teleservicio fue de 3.03 minutos en 2013, el cual representó 16 segundos de mejora con relación al año 2012.
- así como avisos varios tales como: servidumbres, devoluciones de depósitos, anulación de altas, entre otras. Este servicio es posible únicamente si es cliente tiene registrado un número de celular al cual hacerle llegar notificaciones varias relacionadas con la prestación del servicio de energía eléctrica.

Centros de Servicio

Derivado de las gestiones realizadas con el fin de estar cada vez más cerca de sus clientes, EEGSA realizó los siguientes proyectos durante 2013:

- **Centro de Servicio Plaza Florida.** El 7 de febrero de 2013, EEGSA inauguró este nuevo centro de servicio en el local 515 del Centro Comercial Plaza Florida, para atender con tecnología de vanguardia y soluciones inmediatas a los vecinos de Mixco, San Pedro y San Juan Sacatepéquez, San Raymundo, Chuarrancho y de la Zona 19 capitalina. Este centro de servicio, también está equipado con: Cabina de Atención Virtual (CAV), cabina de Teleservicio, módulo para impresión de copias de facturas y puestos de atención y asesoría personalizada.
- **Centro de Servicio Express Centra Norte.** Este centro de servicio abrió sus puertas el 7 de febrero y atiende en el Local U30 Centro Comercial Centra Norte de lunes a sábado en horario de 9:00 a 17:00 horas. Está equipado con tecnología de vanguardia para que el cliente pueda realizar sus consultas desde el website de EEGSA, imprimir copia de su factura de energía eléctrica o si así lo desea, utilizar la Cabina de Atención Virtual para ser atendido por videoconferencia en tiempo real, por un agente de atención al cliente o llamar al 2277-7000 del Teleservicio de EEGSA.



- La cantidad de clientes atendidos en centros de servicio creció en un 18% durante 2013, lo que representó un total de 85,277 clientes más atendidos presencialmente, con relación al año 2012.
- Al finalizar el año 2013, EEGSA tenía un total de 11 centros de servicio, ubicados estratégicamente en su área de cobertura, al servicio de sus clientes.

Por cuarto año consecutivo EEGSA y Atento midieron la calidad del servicio brindada en los Centros de Servicio EEGSA

Desde el año 2010, el Departamento de Atención al Cliente en conjunto con Atento Guatemala, han unido esfuerzos para medir la calidad del servicio brindada en los diferentes centros de servicio de EEGSA. En 2013 se realizaron dos encuestas, una en el mes de abril, realizada por colaboradores del Departamento de Atención al Cliente y otra en el mes de noviembre, por Atento Guatemala, quien realizó la encuesta por medio de llamadas telefónicas a una base de datos proporcionada por EEGSA, obtuvo

un total de 520 encuestas efectivas, muestra calculada para obtener el 95% de confiabilidad de los resultados.

En general los logros obtenidos durante los últimos cuatro años son positivos, y cada año se han dado mejoras en los mismos, resultados que unidos parámetros que miden la productividad, reflejan una considerable mejoría en la aceptación de los clientes hacia la atención que EEGSA brinda sus Centros de Servicio.

Cientes Corporativos y Regulación

El Departamento de Clientes Corporativos y Regulación a través de las diferentes actividades y esfuerzos de sus áreas administrativas, reporta los siguientes logros durante el año 2013.

Estudios y Clientes Corporativos

- Se llevó a cabo la conexión de 34 nuevos clientes con tarifa MTGU que representan 7,686 kW conectados a la red y una recaudación anual de Q1.1 millones en concepto de Valor Agregado de Distribución (VAD).
- Se trasladaron 4 proyectos de media tensión (MT) a baja tensión (BT) con un total de 4,478 kW, mediante los cuales se recaudará un VAD anual de Q1.4 millones.
- La conexión de 145 clientes en tarifa BTG con un total de 7,431.2 kW permitieron la recaudación de VAD anual por un total de Q1.5 millones.
- Se gestionó la conexión de 137 proyectos habitacionales entre edificios de apartamentos y oficinas, centros comerciales, lotificaciones y redes mayores fuera de la franja de los 200 metros, para un total de 20,407 kW disponibles para futura conexión.
- Al 31 de diciembre de 2013 se reporta la recuperación de 24 clientes conectados a una red ilegal con un total de 5,280 kW, con lo que se percibió un VAD de Q298 mil.
- Se realizaron un total de 974 visitas técnicas a proyectos de tableros múltiples de contadores, centros comerciales, edificios, clientes industriales, autoprodutores, clientes conectados a la red ilegal, condominios, lotificaciones y municipalidades.
- Un total de 2,957 clientes con demanda en Baja y Media Tensión (BT y MT) recibieron asesoría en un total de 601 casos de variaciones de potencia.
- EEGSA compró 24 redes eléctricas en Baja Tensión (BT) cuyo valor total ascendió a Q2.4 millones.
- Se gestionó la conexión de 177 clientes autoprodutores con un total de 691 kW.
- Adicionalmente se atendieron los siguientes casos importantes de mencionar:



La conexión de los Grandes Usuarios representó una carga total de 12,163 kW.

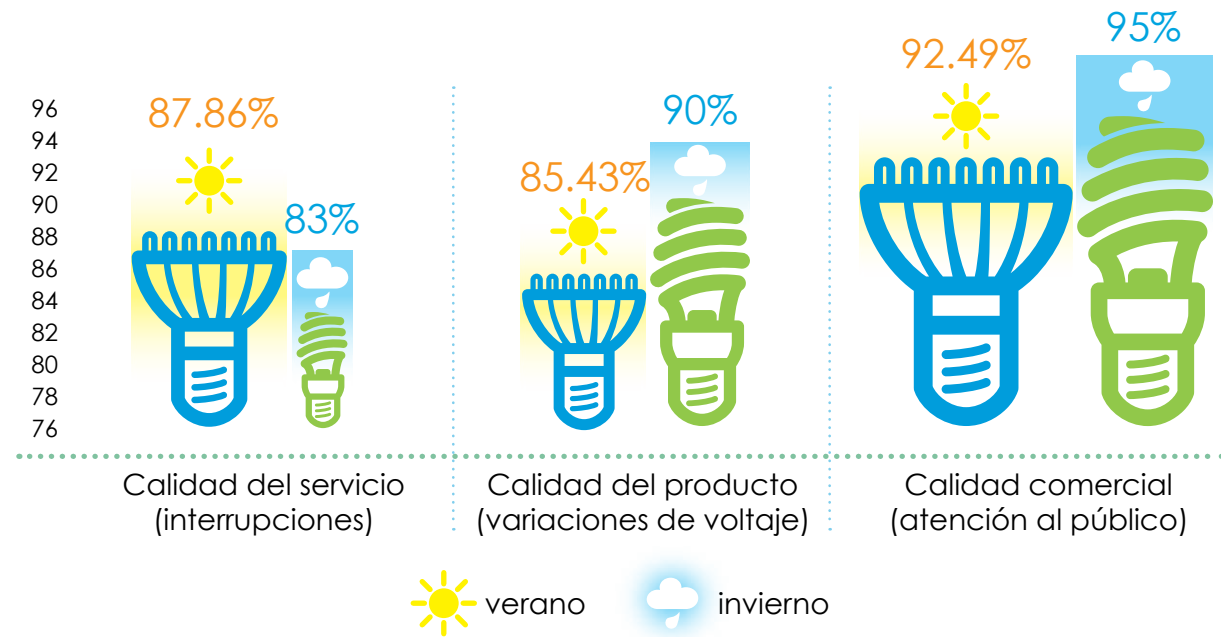
- De 25 Grandes Usuarios retirados con una carga total de 5,097, 17 retornaron a EEGSA con una carga de 3,839 kW.
- Como resultado de la participación de EEGSA en diferentes licitaciones para la prestación del servicio de energía eléctrica, en 2013 obtuvo un contrato por 18 meses con la Unidad de Cirugía Cardiovascular por un monto total de Q2.1 millones.

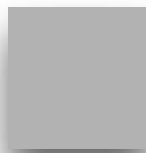
Encuesta de Percepción de la Calidad 2013

Por noveno año consecutivo y con un promedio global de satisfacción 88.96%, EEGSA ocupó el primer lugar en la Encuesta de Percepción de la Calidad 2013, entre las distribuidoras con más de 100 mil clientes, realizada en cumplimiento al Artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad y llevada a cabo por una entidad previamente calificada por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE), ente regulador del sector eléctrico en Guatemala.

La encuesta en mención mide la percepción de los clientes con relación al servicio de distribución final que brinda la distribuidora, específicamente en aspectos relacionados con la atención al cliente, las interrupciones del suministro y la calidad del voltaje.

Desde hace unos años la encuesta se realiza en dos fases, debido a que existe una diferencia marcada entre la satisfacción que los clientes perciben durante el verano versus la percepción por el servicio prestado en invierno.







Principales datos del sistema eléctrico



Informe
Anual
2013



86.4%
Residencial
921,453



Estructura del mercado de EEGSA

1,066,063 clientes

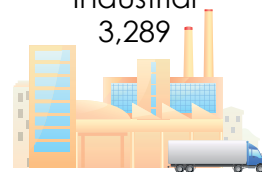
12.5%
Comercial
133,079



0.8%
Otros
8,242

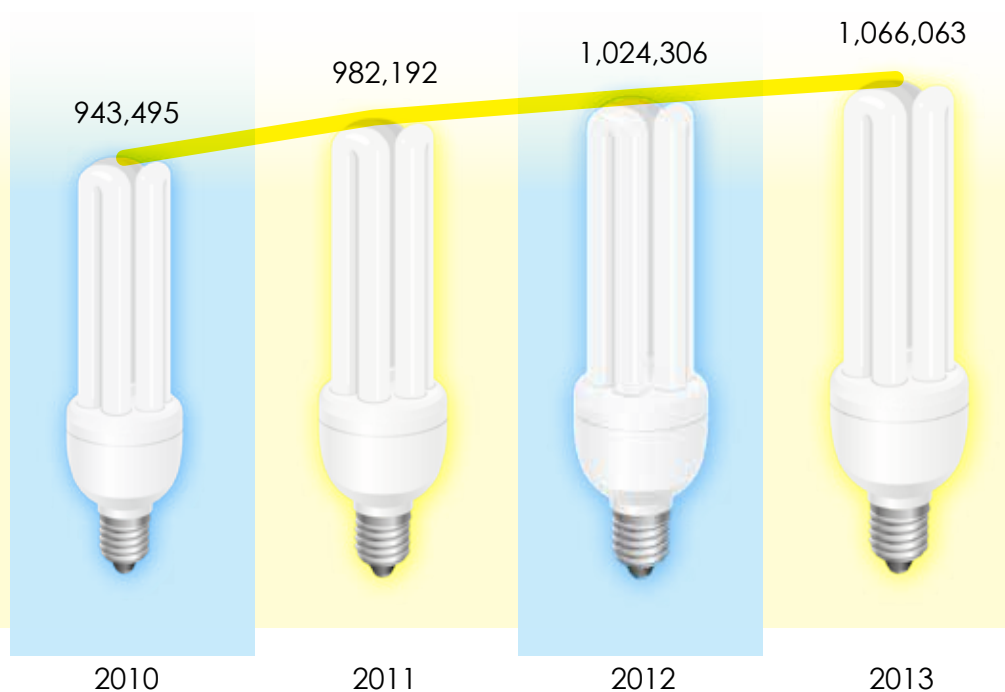


0.3%
Industrial
3,289

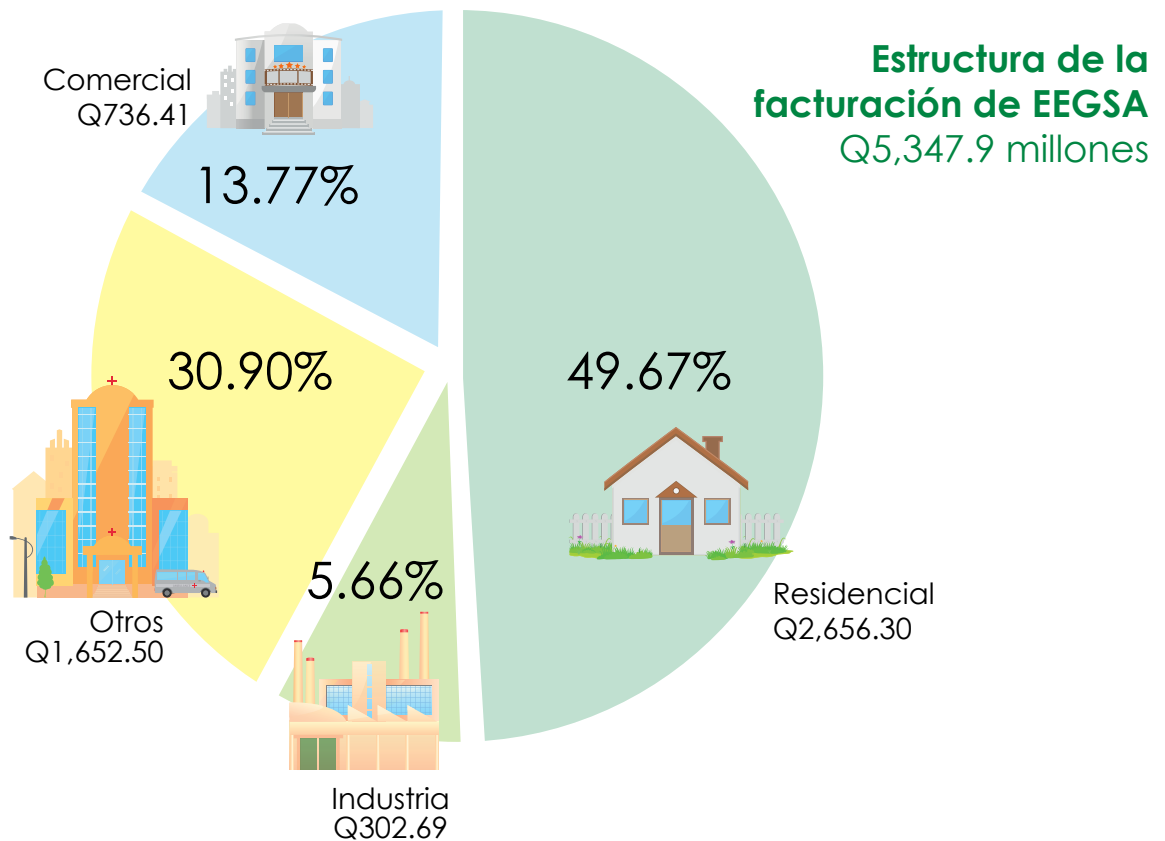
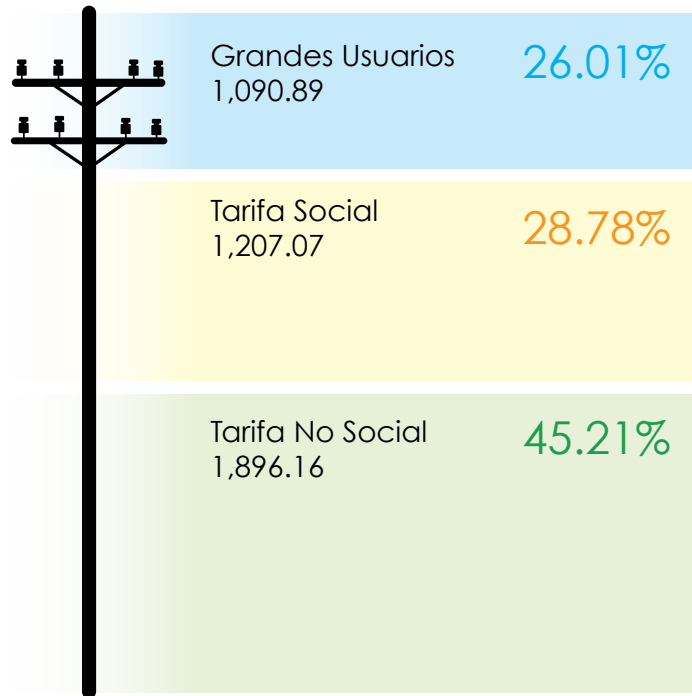


Clientes de EEGSA

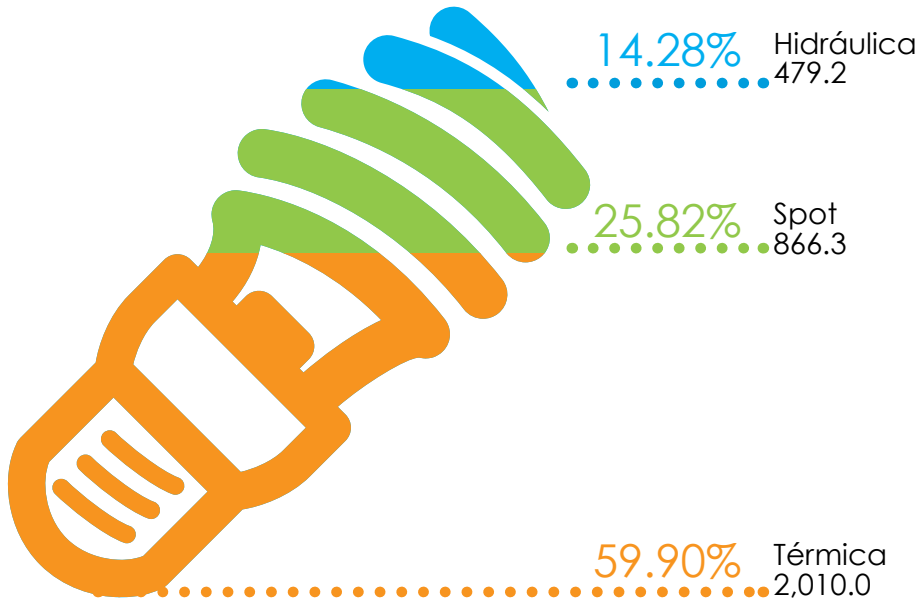
1,066,063 clientes



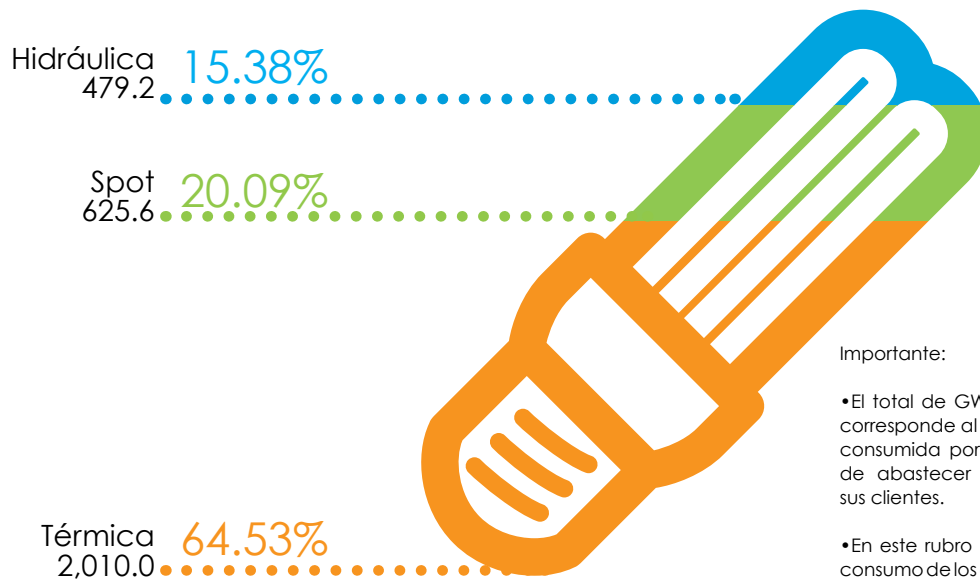
**Energía distribuida
en la red de EEGSA**
4,194.12 GWh



Origen de la energía comprada por EEGSA 3,355.5 GWh



Origen de la energía consumida por EEGSA 3,114.8 GWh



Importante:

- El total de GWh de esta gráfica corresponde al total de la energía consumida por EEGSA, con el fin de abastecer exclusivamente a sus clientes.

- En este rubro no está incluido el consumo de los comercializadores.



Gestión del sistema eléctrico



Informe Anual 2013



Magnitud de la red de distribución EEGSA

Componente	Unidad	Magnitud
Líneas de 13.8 kV	km	7,542.9
Postes	c/u	272,343
Bancos de capacitores	c/u	217
Seccionadores	c/u	984
Pararrayos	c/u	15,970
Reguladores de voltaje en línea	c/u	19
Transformadores	c/u	64,069
Líneas de baja tensión	km	7,756.9
Medidores	c/u	1,066,063

Estos datos al compararlos con los reportados en 2012, representan un ligero crecimiento del 1.01% en la longitud de las líneas de 13.8 kV, 1.52%

en la cantidad de transformadores, 2.70% en la longitud de las líneas de baja tensión y 4.12% en medidores o puntos de entrega.

Inversiones en la red

El monto total anual invertido en expansión, renovación, automatización de la red y medida, alcanzó la suma de Q138.7 millones, que

representan el 86.97% del total de inversiones realizadas por EEGSA en 2013, cuyo monto total asciende a Q159.7 millones.

Categoría	Inversión en Q.
Expansión de red	96,314,453.29
Renovación de la red	16,168,242.88
Automatización de la red	2,930,571.34
Medida	23,450,933.17
Otros	20,796,252.00
Total	159,660,452.68

Al clasificar las inversiones en la red por fin específico, se tiene la siguiente distribución: 47.0% en mejora de la calidad del suministro, 43.8% en atención del incremento de la demanda y 9.2% en

proyectos de ahorro de pérdidas. Las inversiones en nuevas conexiones y extensiones de línea dentro de la franja obligatoria, representaron el 36.99% del total de inversión en la red.

Incrementos de la red

Componente	Unidad	Magnitud
Líneas de 13.8 kV	Kilómetro	90.62
Líneas de baja tensión	Kilómetro	203.99
Postes	Unidad	5,717
Seccionadores	Unidad	43
Pararrayos	Unidad	672
Transformadores	Unidad	961
Medidores	Unidad	41,757

- Se construyeron 2,075 extensiones de línea, dentro de la franja obligatoria, con un costo total de Q29.6 millones.
- Se realizaron 55,580 nuevas conexiones mediante una inversión de Q29.6 millones.
- El incremento de 961 centros de transformación se debió en parte a las extensiones de línea

dentro de la franja obligatoria ya mencionadas, así como a los aumentos de capacidad por emergencia o para evitar sobrecarga en transformadores, a la instalación de nuevos centros para alimentar nuevos sectores en baja tensión y a la incorporación a la red de EEGSA, de nuevas instalaciones de distribución construidas. En esta cifra influyen también, los transformadores desmontados de la red.

Operación de la red

- En 2013 la red eléctrica de EEGSA concluyó con 171 circuitos de media tensión y 64,069 transformadores que suministraron energía eléctrica a 1,066,063 puntos de entrega.
- La demanda máxima de 2013 fue de 671.0 MW, registrada el 11 de diciembre a las 17:45 horas, día en el que se entregaron 12.20 GWh, valores que son mayores a los ocurridos en el día de máxima demanda de 2012 en 0.04% y 0.5 % respectivamente.
- Se atendieron 28,356 emergencias, 8.06% más que las atendidas en 2012. El costo total de mano de obra en este concepto ascendió a la cantidad de Q9.72 millones.
- El tiempo medio de atención anual por emergencia fue de 1:58:10 horas, mayor al tiempo registrado durante 2012 en 3 minutos y 52 segundos. El porcentaje de eventos atendidos en más de 4 horas fue de 5.20 % lo que representa un incremento del 0.56% con relación a lo obtenido en 2012.

Mantenimiento de líneas

- En 2013 se inspeccionaron 20,572 kilómetros de líneas en la red, que permitieron corregir 4,579 averías en las instalaciones y 175,226 fallas potenciales por arbolado. El costo de estas actividades fue de Q10.4 millones.
- Al igual que en años anteriores, la práctica de asignar un área determinada a cada contratista para realizar mantenimiento en los circuitos, derivado del arbolado, tuvo continuidad; ya que ha generado buenos resultados, pues los contratistas trabajaron por objetivos de calidad.
- Durante el año 2013, se generaron ingresos indirectos por la recuperación de 1,527 transformadores en el taller, obteniendo con esto un ahorro de Q17.3 millones.
- Se generó un ingreso de Q5.5 millones derivado de la atención de solicitudes particulares varias (antenas TIGO y microceldas).

Planificación y Control

- Durante el año 2013, se construyeron y entraron en operación 20 proyectos que corresponden al 100% de lo planificado para el año; esto en contribución al Plan de Ahorro de Pérdidas y al Plan de Inversión 2013.
- En media tensión (MT) se elaboraron 20 dictámenes de conexión de carga mayor a 500 kW, emitiendo para cada uno las recomendaciones de operación e inversiones idóneas. Entre los dictámenes realizados para atender una demanda de 1.6 – 2.5 MW, es importante mencionar los de las siguientes entidades: Plásticos Máximos, S.A., Administradora de Servicios Marítimos y Terrestres, Centro Comercial San Cristóbal, Textiles Color Real, S.A., Planta Tubac y Young Shin. Además se realizaron 6 estudios eléctricos para conexión a la red de EEGSA de Generadores Distribuidos Renovables (GDRs).
- En alta tensión, a nivel de consultoría, EEGSA elaboró los siguientes estudios: A) 14 para proyectos de ampliación y construcción de líneas y subestaciones de la principal transportista de energía y potencia de Guatemala. B) 8 de justificación técnica-económica para proyectos de transmisión.
- Como responsables de la Gestión Ambiental en EEGSA, se formó oficialmente el Comité Ambiental y se logró aprobación del Plan Ambiental Corporativo 2013 - 2014; también se empezó a diligenciar el sistema de gestión ambiental corporativo.

Transformadores de distribución

- Durante 2013, se trabajaron 640 puntos y se recuperaron 285 transformadores con riesgo de dañarse por sobrecarga, acciones que le dan continuidad al proyecto de recuperación de transformadores sobrecargados.
- Además, se emplearon 1,415 transformadores de distribución, para la instalación en nuevos servicios.
- Por emergencias en la red, se reemplazaron 2,076 transformadores de distribución que presentaron desperfectos.
- La recuperación de 323 transformadores conectados en la red sin carga, representaron Q3.77 millones en activos. Este equipo ahora está disponible para su utilización en nuevas instalaciones o en trabajos de mantenimiento en la red.
- Por emergencias en la red, durante 2013 se reemplazaron 991 transformadores de distribución con desperfectos.

Calidad del producto

En 2013 los indicadores globales de calidad del producto técnico registrados, fueron los siguientes:

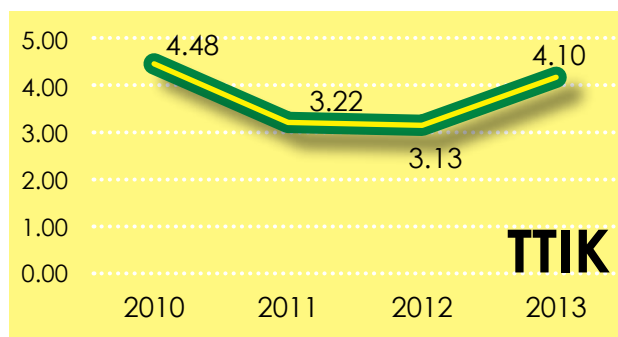
Porcentaje de regulación de voltaje y contenido de armónicos/flicker

Se realizaron 2,794 mediciones de voltaje en diferentes puntos de la red. Además, se efectuaron 48 mediciones del contenido de armónicos/flicker; , actividades en las que no hubo mediciones con resultados fuera de norma.

Balance de carga en las fases de circuitos

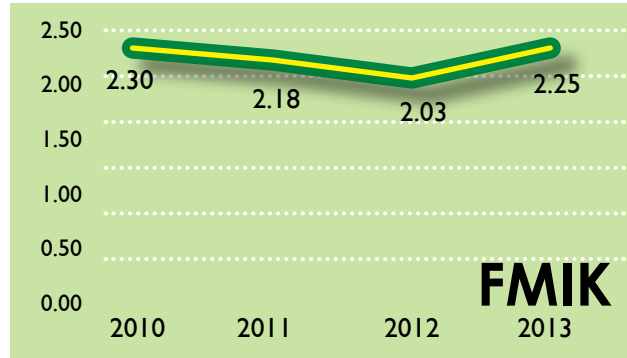
En 25 kilómetros de red trifásica, correspondiente a 8 circuitos, se realizó el reconductorado de ramales de distribución consistente en cambios de red monofásica a red primaria de tres fases. Estas mejoras contribuyeron en lo siguiente: A) Balance de la carga en los circuitos de distribución. B) Mejoras en la calidad del producto mediante el monitoreo del voltaje en el punto de entrega. C) Calidad del servicio técnico (Interrupciones). D) Minimización de factores directos que incrementan el índice de pérdida de energía.

TTIK (Tiempo Total de Interrupción por KVA). El indicador global fue de 6.371 horas y de 4.01 horas por causas propias. Es importante aclarar que la diferencia entre los valores anotados, se debe principalmente a que en el TTIK por causas propias no se incluyen las interrupciones de fuerza mayor, pues en la mayoría de los casos se dan en el sistema de transporte de energía y no en el de distribución; sin embargo, en 2013 sólo el 62.9 % del tiempo total de interrupción de los clientes fue atribuible a EEGSA.



FMIK (Frecuencia Media de Interrupción por KVA). En 2013, el indicador global fue de 5.413 veces de las cuales 2.250 fueron por causas propias, lo que significa que solamente el 41.6% de las interrupciones ocurrieron por fallas en la red de EEGSA.

Todos los indicadores reportados por EEGSA, están dentro del rango permitido por la Ley General de Electricidad (LGE).



Gestión de materiales

Componente	Indicador
Índice anual de rotación de materiales	1.91 veces
Stock al finalizar el año	Q87.36 millones
Consumo últimos 12 meses	Q152.97 millones
Por material retirado de la red	Q9.1 millones

Los materiales con más movimiento durante el año fueron: Cables de cobre y aluminio,

transformadores, medidores y lámparas para alumbrado Público.

Normalización

El equipo de colaboradores de esta área administrativa reporta los siguientes resultados del año 2013:

- Elaboración de informe para justificar el uso de postes de metal o fibra en lugar de postes de madera o con el fin de evitar la importación de otros países.
- De febrero a diciembre de 2013, se cambiaron 1,000 transformadores instalados en la red por más de 40 años.
- El 100% de los transformadores instalados en la red de Escuintla y Sacatepéquez fueron numerados de nuevo, logrando así la actualización de todas las especificaciones y ubicación técnica en la base de datos.
- Se elaboraron los siguientes manuales técnicos: A) Generalidades sobre diseños para estudios tipo C, D, E, P, E, R, T, V, I y M. B) Cargabilidad de transformadores de distribución para la red EEGSA. C) Elaboración de norma técnica de seccionadores monofásicos para 600 amperios.

Mantenimiento de alumbrado público

- Durante 2013, se repararon 14,960 lámparas encendidas de día, que hubiesen representado una pérdida total de 1.31 GWh al año.
- Se actualizó el registro de 183,745 lámparas de alumbrado público en el inventario correspondiente, actividad que redundó en la correcta facturación de energía suministrada bajo dicho concepto a las municipalidades ubicadas en el área de cobertura de EEGSA.
- Se brindaron los siguientes servicios a la Municipalidad de Guatemala:
Construcción de 35 proyectos y mantenimiento al sistema de alumbrado, en el que se atendieron 21,956 avisos de luminarias en mal estado.
- En 2013, también se llevaron a cabo proyectos de mantenimiento de alumbrado público en La Democracia, Escuintla, Villa Canales, Guatemala y en ciudad de Guatemala. En La Democracia se desarrolló un proyecto en el que se reemplazaron 648 luminarias de vapor de sodio de 175 W por luminarias de 100 W y 100 luminarias de 250 W. En Villa Canales se llevó a cabo un proyecto que requirió el cambio de 3,887 luminarias de 175 W a 100 W y en Guatemala se realizaron 132 proyectos a través de los que se instalaron 1,108 luminarias de 100 W, 879 de 250 W y 502 de 400 W.

Construcción de líneas

Las actividades realizadas por el equipo humano del área de Construcción de Líneas, en 2013, generan los siguientes resultados:

- La red de media tensión (MT) para los circuitos de la Subestación Pamplona fue readecuada en un tramo de 4 kilómetros de la línea de 13.8 kV.
- Se construyeron las salidas de 2 nuevos circuitos en la Subestación San Cristóbal, mediante la instalación de 0.3 kilómetros de línea de 13.8 kV. En esta misma subestación, se readeculó la red de media tensión (MT) en un tramo de 8 kilómetros de la línea de 13.8 kV.

Renovación de la red de distribución en baja tensión (BT)

- La red de baja tensión fue reemplazada de hilos abiertos a hilos entorchados, en un tramo de 3 kilómetros de longitud y por un monto de Q403 mil.

Centro de Operación e Información (COI)



El COI es la unidad administrativa del Grupo EEGSA que tiene a su cargo, garantizar la operación y óptimo funcionamiento, en tiempo real, de la red eléctrica de EEGSA y de la empresa transportista del grupo.

Es operado por 14 colaboradores (4 en puestos de Ingeniero COI y 10 como Operadores), quienes laboran en turnos programados para brindar atención ininterrumpida las 24 horas del día los 365 días del año.

El COI está equipado con la más novedosa tecnología, cuenta con una sala de control con 6 pantallas de 52" y dos pantallas centrales de proyección trasera para la visualización de

esquemas y datos relevantes a la operación. Tiene también 4 estaciones para igual número de operadores, 1 estación para el ingeniero que esté de turno, todas con computadora personal de escritorio y estación SCADA de 4 monitores por estación. Además cuenta con 2 puestos suplementarios de apoyo equipados con computadora personal de escritorio y doble monitor. Se utilizan programas de aplicación para la atención de averías o desperfectos, sistema GIS o Sistema de Información Georeferenciado de la Red (SIGRE) y SCADA, Siemens Power TG, radio, línea directa para comunicación con el Administrador del Mercado Mayorista (AMM) y el Centro de Despacho de Carga (CDC), adicionalmente

cuentan con varios medios que facilitan y agilizan la comunicación (extensión telefónica en cada estación de trabajo, radio portátil, teléfono celular con acceso a red privada virtual (VPN).

Durante 2013, el COI atendió un total 28,356 boletas o reportes, con un tiempo promedio general de atención de 1:59:06 horas; resultados que fueron posibles por la adecuada gestión y el equipamiento disponible, además de 44 vehículos de diferentes características, entre propios y de contratistas, de los cuales 72% cubren Guatemala, 4% Sacatepéquez y 24% Escuintla.

Reingeniería al procedimiento REDE

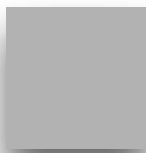
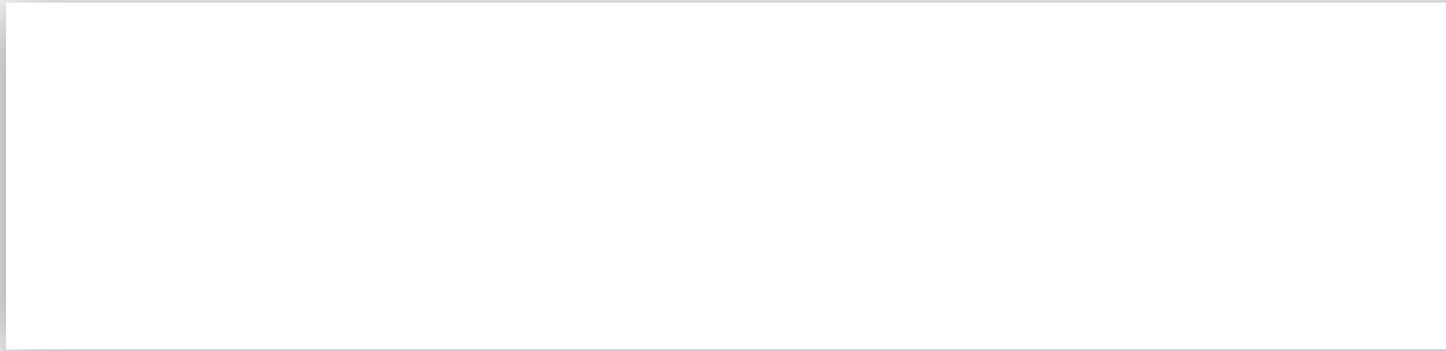
Este procedimiento inició en productivo en 2011 y con la expectativa llevar el control de los trabajos del COI en tiempo real, contemplaba también que todos los trabajos que requirieran Descargo y son solicitados cerca de líneas de alta tensión. Los resultados durante 2011 y 2012 fueron de 3,704 solicitudes ingresadas al sistema. En 2013, dado el volumen de trabajo generado y con el fin de mejorar la calidad de la información y llevar un control más estricto, se formó grupo multidisciplinario con personal de las diferentes unidades administrativas involucradas para hacer la reingeniería del proceso REDE.

Nueva conceptualización del Procedimiento de Descargos

Dado el éxito obtenido en la reingeniería del procedimiento REDE, se llevó a cabo una revisión al Procedimiento de Descargos, concluyendo que el mismo necesitaba conceptos de seguridad y de la misma gestión, traducidos al propio entorno, tales como: Modificación de una sección correspondiente a los datos de la solicitud de manera que la información pueda ser utilizada para la generación de tablas de control para el estudio del Valor Agregado de Distribución (VAD) y de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE). Las modificaciones se realizarán en 2014.

Nuevos aplicativos para tablas CNEE en el Sistema Desperfectos

Debido al volumen de averías atendidas por el COI semestralmente, se desarrolló primera fase de aplicativos que recopilan la información contenida en boletas y órdenes de trabajo para su tabulación y envío a diferentes áreas de CNEE, entre las que se pueden mencionar: Tablas de Mantenimiento y Tablas C-50, estas últimas de vital importancia para el estudio del VAD. Los aplicativos en mención están ya en productivo y han ayudado significativamente en la reducción de horas/hombre invertidas tanto en la recopilación de la información como en la calidad de la misma.





Gestión Humana y Organizacional



Informe
Anual
2013



Objetivo estratégico de la gestión del talento humano

Estar dentro de las empresas preferidas para trabajar en Guatemala destacada por el liderazgo de su nivel directivo y la retención

y desarrollo permanente de talento humano, brindando calidad de vida a los trabajadores y a su grupo familiar.

Política de Gestión Humana

Fue aprobada por el Consejo de Administración en 2012 y durante el año 2013 se hizo sensibilización y apropiación de la política que rige todos los procesos de gestión del talento humano logrando además la integralidad y la coherencia:

“El gerenciamiento del talento humano en el Grupo EEGSA se basa en el desarrollo de competencias y contribuye desde la dimensión humana al logro de la estrategia empresarial, a la dignificación de la vida de sus colaboradores y a la promoción de

comportamientos socialmente responsables en sus actuaciones.

En coherencia con ello, el Grupo EEGSA y sus colaboradores propician conjuntamente el crecimiento laboral y personal a través de un entorno de trabajo estructurado a partir de una cultura de alto desempeño, los valores organizacionales, la ética, la calidad de vida, el bienestar, la normatividad laboral y las disposiciones nacionales e internacionales contenidas en el marco de los derechos humanos.”

Compensación y beneficios

- Los módulos de organización y nómina en SAP entraron en funcionamiento durante el primer trimestre de 2013 y permiten visualizar la estructura administrativa, los cargos y las escalas salariales.
- La compensación salarial se realiza con criterios de equidad interna y competitividad externa. En el mes de mayo de 2013, el Consejo de Administración aprobó la escala salarial, la cual se está implementando por etapas, priorizando en los cargos críticos.

Pacto Colectivo

El Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo se firmó el 27 de septiembre de 2013 para un período de 3 años, comprendidos del 1 de julio de 2013 al 30 de junio de 2016.



Plantilla EEGSA

- En 2013, la plantilla de EEGSA cerró con 448 trabajadores activos y 13 plazas vacantes, para un total de 461 plazas autorizadas.
- Durante el año 2013 se vincularon a EEGSA 79 personas, se promocionaron 22 y se retiraron 52. Del total de retiros, el 60% corresponde a renuncia voluntaria y el 40% a una decisión administrativa.

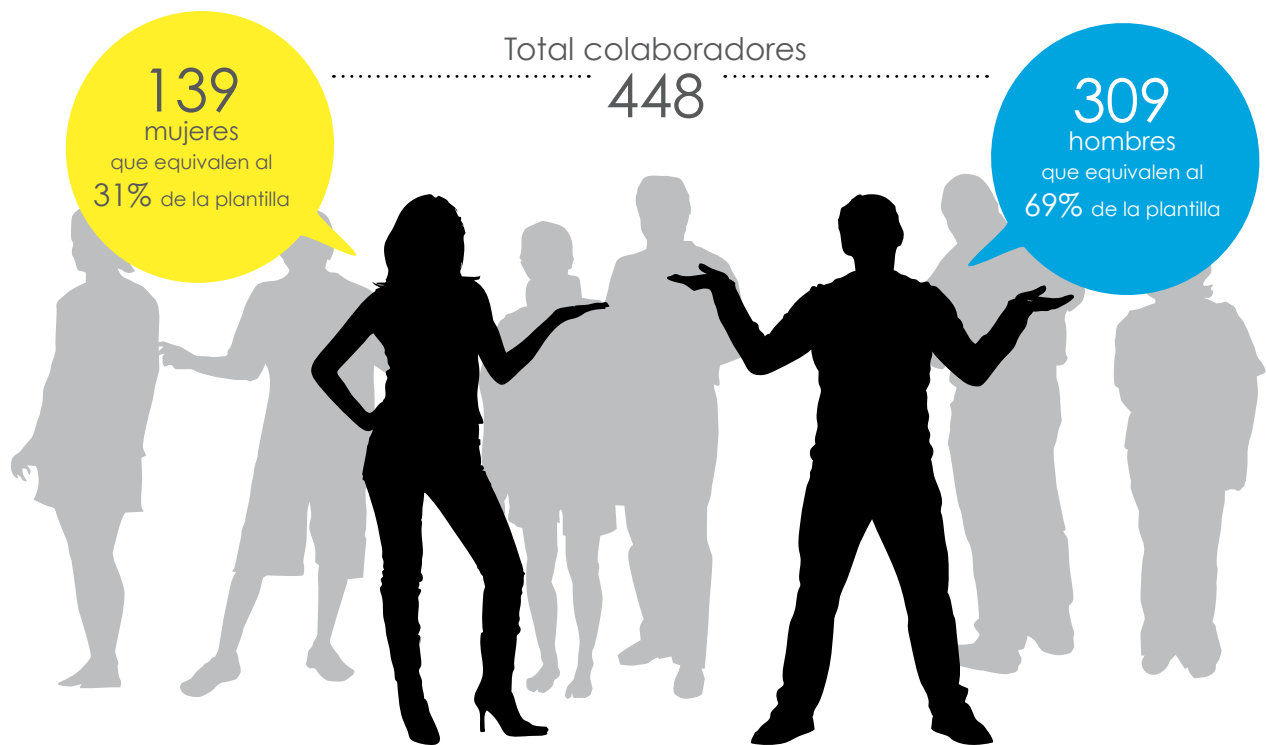
A continuación se presentan algunas cifras demográficas del personal:

1) La distribución por sexo en EEGSA es 69% hombres y 31% mujeres.

2) El promedio de edad de los colaboradores en EEGSA es 37 años.

3) El promedio de antigüedad en EEGSA es de 11 años.

- 17 estudiantes universitarios y 37 estudiantes de educación media, tuvieron la oportunidad de hacer sus prácticas en EEGSA.





Anualmente se identifican las necesidades de capacitación, tomando como insumo las definiciones estratégicas y los resultados de la gestión del desempeño y desarrollo. La capacitación de los colaboradores está enfocada en capacitación específica, capacitación corporativa, maestrías y el aprendizaje del idioma inglés.

- En el año 2013 inició la Escuela de Liderazgo para gerentes y se considera para el año 2014

para jefes de departamento, con enfoque en liderazgo transformacional.

- También se inició y finalizó la primera promoción de la Escuela de Linieros que permitió a 25 jóvenes sin oportunidades de avanzar en estudios académicos y sin posibilidad de ingresar al mercado laboral, adquirir competencias técnicas en electricidad y poder participar en los procesos de selección para ocupar los cargos de linieros. Este programa se hace en convenio con el Instituto Técnico de Capacitación INTECAP.

Administración de Beneficios

Se atendieron 1,632 consultas en las Clínicas Médicas del Edificio Administrativo y La Castellana, y se realizaron los siguientes programas dirigidos al personal y a su grupo familiar:

- Jornadas médicas. Oftalmológica, de densitometría ósea y de vacunación contra la Influenza, en los diferentes centros de trabajo.
- Día de la salud familiar. Con un total de 471 pacientes atendidos, el sábado 26 de octubre de 2013 se llevó a cabo esta exitosa actividad en la que los asistentes se realizaron exámenes de laboratorio: Lípidos, glucosa pre y post, colesterol, triglicéridos, así como exámenes complementarios de densitometrías óseas, papanicolau, vacunación contra la Influenza y chequeos visuales.



- Servicio médico. En febrero de 2013 se hizo el cambio de proveedor de Servicio Médico para el personal administrativo y de campo de EEGSA, logrando una reducción en costos, mejoras en atención médica, ampliación en cobertura de exámenes y seguimiento de procedimientos.
- Adicionalmente, con gran éxito se realizaron diversas actividades de integración, las cuales fueron muy concurridas por los colaboradores de Corporación EEGSA:
- Celebración del Día del Cariño, Día de la Secretaria, Día de la Madre y Día del Padre.

- Se otorgaron reconocimientos especiales a 12 personas por trayectoria y antigüedad laboral de 15 y 25 años en EEGSA.
- El campeonato de boliche, Electriboliche 2013, con la participación de 40 equipos de cuatro personas en categoría mixta, en ocho jornadas.
- También se llevó a cabo el campeonato de fútbol 2013, con la participación de 1 equipo femenino y 15 masculinos en la categoría libre, el cual tuvo una duración de 3 meses y una participación total de 195 personas.
- El 14 de noviembre se llevó a cabo el Festival de Talentos en el Teatro Lux, se contó con la entusiasta participación de 80 colaboradores en diversas disciplinas: Canto, baile, representación teatral, interpretación instrumental, literatura, cuento y poesía, así como fotografía y pintura. Como espectadores, se tuvo la presencia de por lo menos 300 colaboradores.
- El Concurso de Tarjetas de Navidad en su 13ª edición, con el tema "ilumina tu Navidad con eficiencia energética", contó con la participación de 60 hijos de colaboradores de toda la corporación.
- Celebraciones de fin de año: Convivio Navideño con una asistencia de 410 colaboradores. Convivio de jubilados con una asistencia de 50 jubilados y 35 acompañantes. Convivio para el personal de mantenimiento y seguridad, con la participación de 75 invitados.
- En el Rincón Navideño 2013, otras de las actividades realizadas para motivar la integración y convivencia entre colaboradores, tuvo la participación de 100 personas distribuidas en 10 diferentes áreas de la corporación.

Seguridad Industrial y Salud Ocupacional (SISO)

Proyectos de infraestructura

Durante 2013, el equipo de colaboradores del Departamento de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional ejecutó los siguientes proyectos relacionados con la infraestructura:

- Implementó el sistema de detección de incendios en la almacenadora de la Corporación EEGSA.
- Realizó la señalización de demarcación de La Castellana, así como la redistribución de las rutas de evacuación y emergencia.
- Llevó a cabo la redistribución y señalización de equipos contra incendios.
- Instaló alarmas de emergencia en la Subestación El Modelo en Escuintla.
- También ejecutó la reconstrucción del sistema de hidrantes de la corporación.

Auditorías permanentes de SISO

En 2013 se llevaron a término 47 auditorías de campos para analizar el trabajo seguro, detectar riesgos biológicos, mecánicos, físicos, ergonómicos, psicolaborales y químicos, así como la revisión de procedimientos operativos.

Capacitaciones SISO

Durante 2013 se realizaron 8 actividades de capacitación enfocadas a informar y formar a los colaboradores en temas relacionados con la seguridad industrial y salud ocupacional, se contó con la participación de 565 colaboradores, lo que representó un total de 83,987 horas hombre en actividades de formación.



Salud ocupacional

Las actividades realizadas para atender la salud ocupacional de los colaboradores de EEGSA, incluyó el desarrollo de los siguientes proyectos durante el año 2013: Elaboración de procedimientos operativos, campaña de sensibilización sobre seguridad y salud ocupacional, se implantaron indicadores de gestión, se definió un reglamento para contratistas y uno sobre seguridad industrial y salud laboral para la Corporación EEGSA, se definieron estándares para la conducción de vehículos; también se presentó la política de alcohol y drogas, el programa de análisis de riesgos, el proyecto de reporte de emergencias y notificaciones SISO y el de investigación de accidentes e incidentes.

Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Política de RSE

Esta política fue aprobada en el Consejo de Administración y enuncia:

La Responsabilidad Social Empresarial debe ser el marco de actuación dentro del cual se desarrollan los objetivos estratégicos del Grupo Empresarial EPM, para contribuir al desarrollo humano sostenible a través de la generación de valor social, económico y ambiental, agrupando temáticas sobre sostenibilidad contempladas en iniciativas locales, nacionales y mundiales.

La actuación empresarial socialmente responsable tiene un fundamento ético, a partir del reconocimiento de los impactos que sus decisiones tienen sobre los grupos de interés; está articulada con el Gobierno Corporativo y se gestionará desde el quehacer diario de la empresa y de las personas que la conforman.

Objetivo estratégico

En la estrategia se define que "el propósito fundamental es permanecer, creando valor compartido con los grupos de interés, a través de una actuación que equilibre los resultados financieros, económicos, sociales y ambientales, que favorezcan el desarrollo con equidad en una relación de beneficio mutuo en todos los territorios donde se actúe." Por tal razón, es importante para EEGSA como parte de la integración a la estrategia de EPM; alinear las prácticas e iniciativas a la RSE tanto dentro como fuera de la corporación.

Es así, como varios de los objetivos estratégicos recientemente formulados, tienen relación directa con la RSE, ellos son:

- Definir e implementar los planes de relacionamiento con los grupos de interés.
- Implementar una estrategia relacional con los clientes.
- Implantar una cultura organizacional orientada a la generación de valor para los clientes de la empresa.

EEGSA, miembro activo de CentraRSE

Durante el año 2013, EEGSA se afilió al Centro para la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala (CentraRSE) y se sometió a una medición a nivel del país y de la región Centroamérica, en prácticas de RSE, con el fin de identificar las brechas y a partir de estas, iniciar con un plan de acción. En el mismo se identificaron varias oportunidades, principalmente en los ejes de Proveedores, Comunidad, Gobernabilidad y Medio Ambiente. Para cada uno de estos ejes hay un plan de trabajo de mediano plazo (3 años), que buscan alcanzar los mejores estándares de la región.

Política de Medio Ambiente

La política fue aprobada en el Consejo de Administración y enuncia:

"Grupo EEGSA, como prestador de servicios relacionados con energía, es consciente de su interdependencia con el ambiente; por lo tanto, debe realizar una gestión ambiental integral* de manera proactiva, con criterios de competitividad empresarial y sostenibilidad ambiental, económica y social."

**Gestión ambiental integral: acciones que desarrolla Grupo EEGSA para la prevención, mitigación, corrección, y/o*

compensación de los impactos negativos y la potenciación de los impactos positivos sobre los componentes físico, biótico y social, desde la planificación de los proyectos, obras o actividades y de los impactos que éstos puedan recibir del medio.

Durante el año 2013 se realizaron las siguientes actividades: A) Sensibilización para los miembros del Comité de Ambiente en temas de impacto ambiental con la colaboración del Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP). B) Sensibilización para las gerencias de Gestión Humana y Organización, Auditoría Interna Corporativa y de Planificación, en temas de reciclaje en alianza con el CONAP. C) Implementación de un proyecto piloto de manejo de desechos en las nuevas oficinas de Gerencia de Gestión Humana y Organizacional.

Programa de prevención de accidentes

Durante 2013 se visitaron 30 escuelas públicas ubicadas en ciudad de Guatemala, Escuintla y Santa Rosa; 3,971 niños recibieron la charla del programa.

El programa, por primera vez, se llevó a cabo en alianza estratégica con las siguientes entidades: Fundación Fe y Alegría, Fundación Castillo Córdova, Comité Pro Ciegos y Sordos de Guatemala, Hidroeléctrica Poza Verde y Unidad Pediátrica de Quemaduras del Hospital Roosevelt (Fundación para Niños Quemados de Guatemala).

De igual forma igualmente se visitaron 4 escuelas en áreas de conflicto en Santa Lucía Cotzumalguapa, específicamente en las comunidades El Jabalí, El Carrizal y El Cajón; en donde se presentó el programa a 475 niños.

El programa de prevención de accidentes busca principalmente: A) Difundir información acerca de los peligros y consecuencias que el ser humano padece al tener contacto con cables eléctricos de media tensión. B) Promover la prevención familiar respecto al contacto con la electricidad. C) Prevenir accidentes eléctricos derivados del contacto con el alto voltaje que conducen los cables de media tensión tanto con niños, albañiles y maestros de obra.



Servicios Administrativos



- Se remodelaron 936 metros cuadrados en las instalaciones del segundo nivel del Edificio Administrativo de EEGSA para habilitar oficinas administrativas nuevas, modernas, eficientes, amigables con el medio ambiente y confortables, específicamente para el personal de las siguientes áreas: Gerencias de Gestión Humana y Organizacional, de Auditoría Interna Corporativa, de Servicios Jurídicos y Unidad de Análisis y Optimización del Marco Regulatorio. El proyecto se ejecutó de julio a diciembre de 2013 y representó una inversión de Q4.3 millones.
- En el Centro Comercial Pacific Center, ubicado en la Calzada Raúl Aguilar Batres 32-10, Zona 11 de la ciudad de Guatemala, se remodeló el local No. 219 con un área de 125 metros cuadrados, para la puesta en funcionamiento de un nuevo centro de servicio del Departamento de Atención Al Cliente que abrirá sus puertas en 2014. Los trabajos se efectuaron durante los meses de noviembre y diciembre de 2013 con una inversión de Q543 mil.
- En La Castellana se pavimentó un patio de 560 metros cuadrados como un área adicional de almacenaje de equipo eléctrico. Los trabajos se desarrollaron de octubre a diciembre de 2013 con una inversión de Q139 mil.
- Como parte del mantenimiento anual programado a efectuarse durante el año 2013, en La Castellana se realizaron trabajos de sustitución del pavimento de concreto existente y mejoras en las instalaciones de baños y talleres. Los trabajos se efectuaron en el mes de diciembre y tuvieron un costo de Q180 mil.
- Para optimizar el uso del espacio existente, en el tercer nivel del Edificio Administrativo de EEGSA se remodelaron las oficinas de la comercializadora del grupo, conformando una nueva oficina administrativa, dos nuevas salas para reuniones y una nueva sala de espera. Los trabajos se ejecutaron en los meses de julio y agosto, con una inversión de Q79 mil.
- En el cuarto nivel del Edificio Administrativo de EEGSA se remodelaron las instalaciones de la Gerencia de Economía y Finanzas con el fin de ampliar una de las oficinas existentes y conformar una nueva oficina administrativa. Estos trabajos se ejecutaron durante los meses de octubre y noviembre, con una inversión de Q43 mil.

- En las instalaciones de la Subestación Guatemala se remodeló la Sala de Sesiones de la empresa transportista del grupo, se renovó un área de 37.27 metros cuadrados, dando como resultado instalaciones más cómodas y funcionales. Adicionalmente se habilitaron 4 puestos de trabajo. La inversión fue de Q 82 mil.
- Con el objetivo de proporcionar mayor seguridad a las instalaciones actuales y a las áreas de almacenaje en el perímetro de El Modelo, Escuintla, se construyó un muro prefabricado de 426 metros de longitud. Adicionalmente se construyó un muro reforzado para desfogue del río ubicado en una de las colindancias del terreno. Este proyecto se ejecutó de septiembre a noviembre de 2013, con una inversión de Q409 mil.
- Se desarrolló el diseño arquitectónico de dos nuevos centros de servicio que se habilitarán en 2014. Ambos diseños se desarrollaron de noviembre a diciembre.
- Como parte del plan de sustitución de vehículos con 10 años de servicio y/o alto costo de mantenimiento y con el fin cubrir las necesidades de crecimiento operativo, se efectuó la compra de 10 vehículos livianos para ser utilizados en trabajos de supervisión y control de trabajos de campo, de los cuales 8 (4 pick ups, 1 panel y 3 compactos de doble transmisión) fueron asignados a EEGSA y 2 a la transportista del grupo. También se brindó asesoría a la empresa constructora en el proceso de compra de 2 vehículos pesados (camiones) para ser utilizados en los diversos trabajos relacionados con el tendido eléctrico.



Gestión corporativa



Informe
Anual
2013



Gestión de la estrategia corporativa en EEGSA

El año 2013 se constituyó en una etapa de importantes hitos que permitieron la revisión y el ajuste de la estrategia corporativa:

- El 16 de febrero de 2013 en un evento denominado “conectémonos con la estrategia”, EEGSA reunió a sus más de 600 colaboradores para presentarles los pilares estratégicos de la corporación y crear al mismo tiempo, una dinámica de motivación e integración. En esta actividad, los asistentes, pudieron reconocer que son elementos importantes para que la empresa camine hacia el desarrollo y cumpla así con la Visión establecida: “Al año 2018, ser el grupo líder en el mercado eléctrico centroamericano, con los mejores indicadores técnicos y comerciales, aceptado y valorado por la sociedad en general, rentables desde la perspectiva social, ambiental y financiera, proporcionando valor agregado a sus grupos de interés.”



- En el mes de abril se llevó a cabo un taller entre directivos del Grupo EPM y de la corporación, en esta actividad se presentaron los resultados de la revisión realizada por EPM en relación con el direccionamiento estratégico, enfocado a

posicionarse entre las primeras 50 empresas multilatinas al año 2022. Derivado de lo anterior, y el fin de incentivar el logro de las metas de productividad a nivel global, el Grupo EPM definió el programa denominado EPM Sin Fronteras, el cual inició en 2013 y se extenderá hasta 2015, enfocado a proyectos como: A) Centro Corporativo. B) Modelo de intervención en distribución. C) Modelo de intervención agua. D) Integración Comercial.

- El 21 de mayo de 2013, en un evento institucional dirigido al 100% de sus colaboradores, EEGSA hizo el lanzamiento del “Despliegue de la Estrategia del Grupo EPM” bajo el lema “llegar más lejos para estar más cerca – nuestro mañana es hoy”; en esta actividad dio a conocer la Meta Estratégica Grande y Ambiciosa (MEGA) mediante la cual EPM al año 2022, desea posicionarse entre las primeras 50 empresas multilatinas con ingresos de US\$16 millones y con un EBITDA de por lo menos Q5,500 millones en Colombia, Centroamérica, Brasil, Chile, Perú y México, siendo un referente de excelencia operativa, reputación y transparencia.



- En agosto, el equipo gerencial corporativo de EEGSA participó en un taller que le permitió conocer la situación actual del entorno económico y energético del país, mediante intercambio de información con varios expertos en los temas anotados, entre ellos el licenciado Lizardo Sosa, Director del Consejo de Administración de EEGSA y licenciado Edgar Navarro, consultor del sector eléctrico guatemalteco. En este taller también hicieron un análisis de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y cultura organizacional.
- El 9 de noviembre, se llevó a cabo otro evento corporativo institucional "NCN – Nadie Como Nosotros". En esta oportunidad el equipo gerencial presentó la Estrategia 2014 – 2018 y

sus respectivos planes de acción, se aprovechó el tiempo y espacio para reforzar los pilares y objetivos estratégicos, así como los valores institucionales, buscando siempre alinearse a la estrategia del Grupo EPM, tomando en cuenta los objetivos individuales y así ligar el desempeño organizacional con el desempeño individual.



EPM Sin Fronteras y EEGSA, una apuesta por alcanzar indicadores de clase mundial

Durante 2013 EPM mostró su verdadero deseo por contar con una estructura organizativa que respalde eficientemente todos sus procesos y planes estratégicos, para lograr sus metas y objetivos en el mediano y largo plazo, buscando posicionarse dentro de las primeras 50 empresas de Latinoamérica y alcanzando resultados económicos atractivos para su comunidad (propietario).

Por lo anterior y como parte fundamental de la reorganización, EPM se hizo acompañar de la firma Booz & Company, consultores internacionales de primer nivel que desarrollaron un plan de trabajo mediante el cual analizaron los procedimientos y el talento humano de todas las filiales de EPM, confirmando que el Grupo EEGSA, cuenta con procesos eficientes y con profesionales idóneos, atributos que permitieron una alineación inmediata y eficiente con la casa matriz.

Dado que en general los procesos que se desarrollan en EEGSA, son eficientes y coinciden con las mejores

prácticas a nivel internacional; para EPM así como para Booz & Company, resultó muy atractivo tomar como base dichas acciones, tanto en el Área de Abastecimiento, como en el de Centro de Servicios Compartidos.

Y como ya se mencionó, el talento humano y profesional del Grupo EEGSA, también fue un factor clave detectado, razón por la que los licenciados, Roberto Paiz, Gerente de Economía y Finanzas y César Solórzano, Jefe del Departamento de Compras, en el mes de abril de 2013, se incorporaron al proyecto EPM Sin Fronteras, con sede en Medellín, Colombia.

El aporte brindado por los licenciados Paiz y Solórzano a los equipos de proyectos de Centro de Servicios Compartidos y para la cadena de suministros, fue muy valioso, situación que para el Grupo EEGSA en general es motivo de satisfacción por el trabajo bien realizado, pero más aún, de complacencia por el buen papel que desempeñaron estos profesionales en tan importante proyecto.

Cultura de Servicio EEGSA

Las actividades corporativas promovidas por el Comité de Cultura de Servicio, basadas en el plan 2013, fueron lideradas por las Gerencias Comercial y de Gestión Humana y Organizacional, avaladas por la Gerencia General, reporta los siguientes logros y avances:

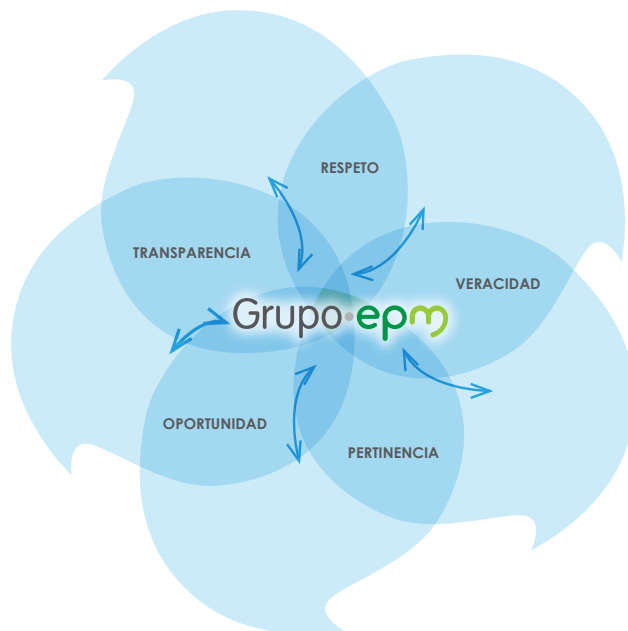
- **Taller el Secreto de Nuestra Energía.** En 2013 este taller se impartió a un total de 70 colaboradores de nuevo ingreso. colaboradores que destacaron por su entusiasta participación e iniciativa. De igual forma se realizaron diversas promociones para etapas específicas.
- **Momentos de Cultura.** Es el nombre que se le dio a los espacios diseñados y promovidos para consolidar la Cultura de Servicio EEGSA, también para recordar, e interiorizar la promesa y estándares de servicio.
- **Logros y avances.** A) Implementación de 5 fases de Momentos de Cultura y la ejecución al 100% de lo planificado con relación a la promesa y estándares de Servicio. B) Se realizaron grupos de enfoque para medir el impacto de las actividades realizadas durante 2013, se considera importante mencionar que: Los colaboradores consultados identifican en un 100% los elementos de la Cultura de Servicio trabajados. C) Se observaron cambios significativos como consecuencia de la realización de las actividades de Cultura de Servicio. D) La lectura de libros permitió promover el hábito de la lectura, la convivencia entre compañeros y la búsqueda de nuevas formas para atender al cliente e inclusive, motivándose adicionalmente el crecimiento personal y la integración familiar.
- **Campaña interna de comunicación.** Con la asesoría del Dpto. de Comunicación Corporativa, los servicios de un proveedor externo y el apoyo de la Unidad de Sistemas Gráficos, durante el año 2013 se tuvo al aire una campaña interna de comunicación, relacionada específicamente con temas de la Cultura de Servicio EEGSA.
- **Reconocimientos y promociones.** Con el fin de incentivar la participación y promover la asimilación de los temas relacionados a la Cultura de Servicio EEGSA, se otorgaron 10 reconocimientos a igual número de



Política de Comunicación

En atención a la necesidad de establecer los elementos necesarios para lograr una relación de mutuo beneficio, tal como lo establece el Modelo de Comunicación del Grupo EPM, en 2013 con autorización del Consejo de Administración, se dio a conocer la Política de Comunicación:

“La comunicación tiene como marco de actuación el respeto, la transparencia, la oportunidad, la pertinencia, la veracidad y el diálogo y está orientada a garantizar su reputación y a mantener una adecuada relación con los grupos de interés, para contribuir a la sostenibilidad y el desarrollo de la estrategia del Grupo EPM.”



Campaña publicitaria EEGSA 2013: Lo Primero

Constituida por una sólida estrategia y el esfuerzo de un equipo de trabajo conformado por Comunicación Corporativa de EEGSA y TBWA\GUATE, agencia publicitaria de la empresa, el 21 de mayo EEGSA presentó en primicia a sus colaboradores, la nueva campaña publicitaria 2013 denominada “Lo Primero”. Lo primero porque para EEGSA sus clientes son lo principal y por ellos está innovando constantemente su servicio y haciendo crecer su red. Esta campaña es protagonizada por sus clientes quienes en un estilo testimonial, relatan cómo EEGSA les hace la vida más fácil.

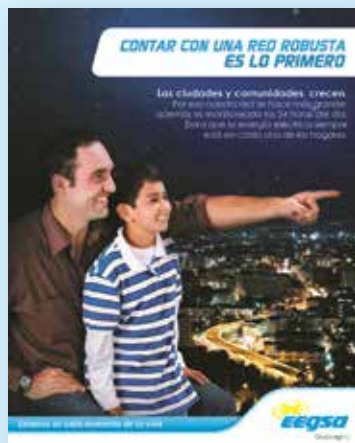
Cómo se definió el concepto y qué significa. En el transcurso de su historia, EEGSA ha tenido un sinnúmero de campañas publicitarias mediante las cuales ha presentado nuevos servicios, ha proporcionado consejos para el uso eficiente de la electricidad y para evitar fraudes, ha demostrado el porqué de la calidad de sus

servicios técnicos y comerciales, también dio a conocer su nueva imagen, pero en 2013, EEGSA invitó a sus clientes a expresar lo que para ellos y sus familias significa el servicio técnico y comercial que cada día reciben en sus hogares y lugares de trabajo, EEGSA quiso saber qué significa para sus clientes. Mediante un estudio de mercado, realizado por una entidad experta en la materia, se obtuvieron las impresiones y comentarios, mismos que le permitieron a EEGSA conocer y analizar facetas reales en el día a día de sus clientes, concluyendo que para EEGSA sus clientes son: Lo primero; concepto a partir del cual se desarrolló la campaña publicitaria institucional 2013.

Al aire desde el 3 de junio. La nueva campaña de EEGSA se puso al aire en medios masivos tradicionales como radio, prensa, televisión nacional y por cable, también en medios y digitales como Facebook, Google, Twitter

Ads y Yahoo, desde el lunes 3 de junio, y está constituida por tres versiones de comerciales

denominadas: Creciendo, Empresario y Mamá.



La versión "Creciendo" presenta la estampa de un papá con su hijo, que al anochecer observan la ciudad, platican de lo grande que es y de cómo es que continuará creciendo. El comercial evidencia así la importancia de contar con una red cada vez más robusta y acorde al crecimiento de las ciudades y comunidades, haciendo también referencia al monitoreo permanente desde el COI para que el servicio de energía eléctrica sea óptimo y continuo en cada uno de los hogares.



En la versión "Empresario", la estampa cambia y se destaca que un servicio de electricidad óptimo y continuo es lo primero para el desarrollo del país, menciona además lo esencial que resulta la inversión que EEGSA realiza año con año para hacer crecer su red de distribución y poder así, atender la creciente demanda del servicio.



"Mamá" es una versión dedicada especialmente a las mujeres que en el día a día, atienden a sus familias y además se hacen cargo de las multitareas que el hogar representa, la estampa de este comercial presenta a una mamá que valora el poder realizar diversas transacciones del servicio de energía eléctrica utilizando internet, reconoce que con solo ingresar al website de EEGSA podrá obtener inmediatamente una copia de su factura y que además, dispone del web chat para resolver dudas y consultas en forma rápida e inmediata; todo esto sin tener que salir de su casa y teniendo tiempo para compartir con su familia.

En esta campaña se hicieron cambios en la duración de los comerciales de TV y radio pues cada uno de éstos fue producido en 20 segundos cuando habitualmente los de campañas anteriores han sido de 30, además en la locución ahora la voz institucional es femenina lo cual le da un matiz de calidez y

más cercanía con el lado sensible y emocional de nuestros clientes. Toda la campaña de radio, prensa y televisión, cierran con la promesa de servicio, como muestra de que en EEGSA todos están comprometidos con los clientes y se les dice por eso: Estamos en cada momento de sus vidas.

EEGSA presente en eventos internacionales

Durante el mes de mayo de 2013, EEGSA participó en dos importantes eventos de talla internacional:

1er. Congreso Energético Guatemala 2013.

Evento organizado por el Ministerio de Energía y Minas de Guatemala, realizado los días 15 y 16 de mayo de 2013 bajo el lema "Promoviendo energía movemos Guatemala", fue realizado con el fin de generar el escenario idóneo para fortalecer la seguridad energética, el desarrollo económico y la protección ecológica de Guatemala, considerados como los principales ejes de la Política Energética 2013 – 2027 enfocados a diversificar la matriz energética mediante la prioritaria utilización de fuentes de energía renovable. Además de ser patrocinador oficial, EEGSA tuvo dos destacadas participaciones:

1) Conferencia inaugural "Empresas energéticas públicas eficientes y perspectivas para Latinoamérica", dictada por el Dr. Álvaro Castaño, Subdirector de Planeación de Negocios Internacionales de Energía – EPM Colombia.



2) Stand de servicios comerciales EEGSA, a través del cual presentó sus más novedosas y recientes soluciones al servicio de sus clientes: Cabina de Atención Virtual (CAV), Web Chat,

website institucional, suscripción a servicios de Electrimensajito y envío de copias de facturas por correo electrónico.



Guatemala Investment Summit 2013. EEGSA fue patrocinador oficial de este evento, considerado como el más importante de la región centroamericana, en materia de inversión, fue organizado por el Gobierno de Guatemala y el sector empresarial del país y se llevó a cabo el 20 y 21 de mayo de 2013 y contó con la participación de más de 150 inversionistas y la cúpula empresarial de la región centroamericana, creando así, oportunidad para realizar alianzas estratégicas, conocer proyectos de inversión y realizar contactos con las altas autoridades del gobierno.

Cumbre Energética EEGSA 2013. El miércoles 25 de septiembre de 2013, EEGSA llevó a cabo la “Cumbre Energética EEGSA 2013”, evento dirigido especialmente a las municipalidades y clientes industriales de su área de cobertura, segmentos de especial relevancia y representativo papel en el desarrollo de la sociedad guatemalteca. Agrupó a profesionales expertos de diversas empresas reconocidas ampliamente en el ámbito nacional e internacional, tales como: Grupo EPM y Corporación EEGSA, así como entidades con amplia experiencia en el suministros de servicios, asesoría y venta de materiales eléctricos: Intek, ABB (Panamá y Guatemala), Impelsa y Geosistec, quienes compartieron sus conocimientos y experiencias con los asistentes a la cumbre.



Encuesta Anual de la CIER* En 2013 EEGSA mejoró notablemente la calificación obtenida en la Encuesta Regional de Satisfacción al Cliente (ERSC) de la CIER: Subió de la posición 24 a la posición 7 entre un total de 31 empresas evaluadas.

Con lo anterior, se estableció como parte de los lineamientos de su Socio Mayoritario, el Grupo EPM, una senda de mejora continua con referentes internacionales.

EEGSA participa en la Encuesta Regional de Satisfacción al Cliente (ERSC) desde 2012 y en la edición de 2013 se midió a la par de entidades tales como: Elektro y Companhia

Energética do Ceará, S. A. (COELCE) de Brasil, EPM de Colombia, Administración Nacional de Usinas y Trasmisiones Eléctricas (UTE) de Uruguay y la Compañía Chilena de Electricidad Ltda. (CHILECTRA) de Chile.

**Comisión de Integración Energética Regional (CIER) es una organización internacional del sector energético en América Latina que propicia la cooperación entre sus miembros y promueve la eficiencia de las empresas, así como el mejoramiento en la utilización del personal técnico y tecnologías en la región.*



IX Edición EFFIE Awards: Un premio a la buena energía. El 19 de noviembre de 2013 en la ceremonia de premiación de la IX Edición de los EFFIE Awards, EEGSA fue galardonada con un EFFIE Plata en la categoría Marketing Interactivo, por la campaña digital #ideasEEGSAqueiluminan que tuvo en Facebook y Twitter. Cabe mencionar que los Effie Awards con reconocimientos de talla mundial y premian la comunicación bien hecha y las mejores campañas publicitarias y la empresa fue parte de esta celebración gracias al interés y esfuerzo por estar y llegar cada vez más cerca de sus clientes, renovándose a las nuevas tendencias del mercado y comunicación.

Comunicación transparente, constante y actualizada con los clientes

• **Facebook y Twitter.** Al 31 de diciembre de 2013, EEGSA registró más de 16 mil fans en Facebook y continúa creciendo en Twitter. La presencia de la empresa en estas redes sociales mantiene el fin primordial de estar cada vez más cerca del cliente y brindarle más canales de comunicación, mediante los cuales pueda informarse e interactuar. El horario de atención de EEGSA en Facebook y Twitter es de 8:00 a 17:00 horas de lunes a domingo, el contenido se gestiona por medio de matrices y el servicio se brinda con el apoyo de un Community Manager. Durante 2013 también se inició con la práctica de publicar en redes sociales y banner principal del website de EEGSA, saludos con motivo de celebraciones especiales tales como: Día de la Tierra, Día Mundial del Agua, Día de la Madre, Día del Padre, fiestas patrias y celebraciones de fin de año, entre otras.

• **Website EEGSA.** Es un medio de comunicación más que EEGSA tiene habilitado para que sus clientes puedan consultar información institucional, requisitos y gestiones necesarias para la contratación de los servicios que presta, ubicación y horarios de atención de sus centros de servicio, enlace a los sitios de Internet con las entidades financieras que se constituyen en puntos de pago, entre otros. Durante 2013, el sitio tuvo un total de 40,094 visitas, la sección más visitada fue la de consulta de saldos con un total de 31,040 vistas. Las novedades tecnológicas habilitadas fueron: Video Atención, aplicación que hace posible que el cliente pueda ser atendido mediante videoconferencia en tiempo; módulo de reclamos que cumple al 100% los lineamientos de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE) ente regulador del sector eléctrico en Guatemala; consulta y solicitud de oportunidades laborales según corresponda; además, se habilitó una sección con información corporativa en la que mes a mes publicó boletines electrónicos institucionales con temas relacionados con el giro del negocio, el avance y desempeño del mismo.



Comunicación interna

La correcta gestión de la comunicación interna en EEGSA hizo posible que todos los colaboradores se mantuvieran informados en cuanto a todo lo que acontece en la empresa. Se utilizaron diferentes medios impresos y electrónicos, con el fin de llegar e impactar en cada uno.



- **Revista Luces.** Se hicieron tres ediciones, mediante las cuales se publicaron notas relacionadas con el desempeño de las actividades cotidianas de la corporación, y cada colaborador recibió un ejemplar impreso de la misma.

- **e-nchúf@te.** Es el boletín electrónico interno que surgió en febrero de 2013 y quincenalmente se envió por correo electrónico para comunicar con inmediatez, temas que era necesario divulgar casi en el momento en el que sucedieron. Los temas publicados en el e-nchúf@te no se incluyeron en Revista Luces. Durante 2013 se publicaron 11 boletines.

- **Buzón de correo electrónico de Comunicación Corporativa.** Casi a diario se enviaron diferentes notas informativas y comunicaciones dando a conocer servicios o beneficios para los colaboradores de la corporación.

- **Enlaces Corporativos.** Es un grupo de colaboradores que en 2013 pasaron a formar parte del proceso de comunicación, dinámico e incluyente, del Departamento de Comunicación Corporativa. Un Enlace Corporativo es una persona que como corresponsal noticioso interno, funciona como una ventana de información oportuna, transparente y veraz; su función principal es hacer llegar noticias y sugerencias para su respectiva divulgación.

Interacción con medios de comunicación y grupos de interés

En 2013 al igual que en años anteriores, la oportuna atención brindada a los medios de comunicación, la publicación de información actualizada y veraz, así como el acercamiento a diversos grupos de interés, hizo posible una relación de mutua cordialidad y respeto, generando así la publicación de un buen número de notas con temas de importantes para el cliente consumidor y diferentes grupos.

- **Conferencias de prensa.** El Departamento de Comunicación Corporativa, como parte de sus actividades, convocó a diferentes conferencias de prensa para dar a conocer, asuntos tales como: Medidas de prevención y condición de alerta durante Semana Santa e invierno, consejos para evitar accidentes eléctricos durante fiestas y tradiciones de los guatemalteco (fiestas de Independencia, Quema del Diablo, Navidad, Año Nuevo, entre otras), lanzamiento o presentación de proyectos específicos y licitaciones.

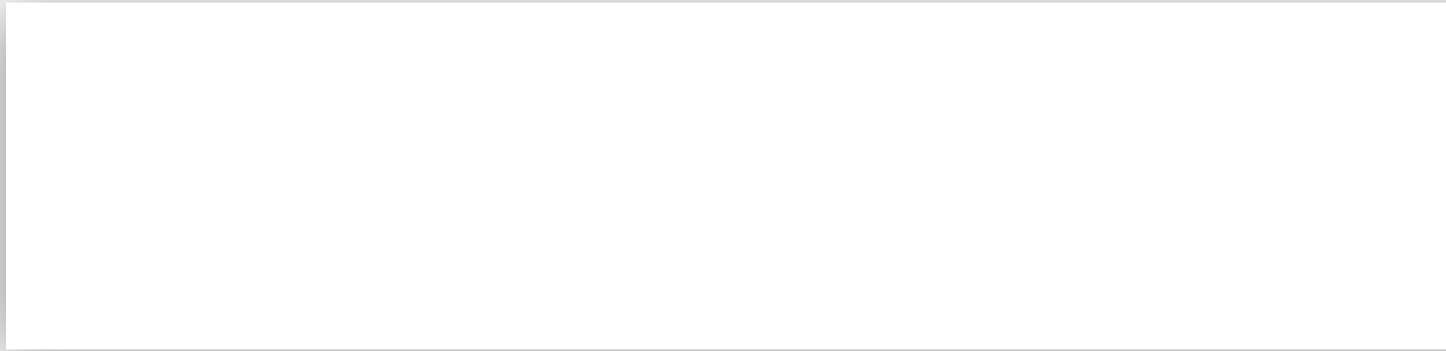


- **Boletín informativo electrónico.** El 18 de febrero EEGSA empezó a publicar un boletín informativo electrónico. Durante el año 2013 publicó un total de 14 boletines con información acerca de la nueva era de la energía, el proceso de definición del Valor Agregado de Distribución (VAD) para el quinquenio 2013 – 2018, ajustes trimestrales a la tarifa la energía eléctrica, noticias institucionales y temas de interés varios. Este boletín se envía por correo electrónico a un grupo específico de contactos y también se publica en el website de EEGSA.

- **Taller para periodistas “El impacto del 2.0 sobre los medios de comunicación”.** En alianza con otra entidad del sector eléctrico guatemalteco, EEGSA gestionó este taller de capacitación para los periodistas y reporteros que cubren las noticias del sector, con el fin de proporcionar información actualizada a los participantes sobre la nueva tendencia del manejo de la información y la influencia que ésta ejerce en las redes sociales. El taller Fue impartido por Alejandro Formanchuk, pionero en el análisis y desarrollo de la Cultura 2.0, quien compartió puntos clave sobre la importancia y el poder del periodismo digital, el buen manejo de canales virtuales y el impacto que se genera a través de la viralización de la información.



- **Día del Periodista 2013.** Como en años anteriores, EEGSA agasajó a los periodistas y reporteros que cubren las noticias del sector. La celebración se llevó a cabo en un reconocido restaurante, y tuvo como fin agradecer la labor periodística llevada a cabo con profesionalismo, transparencia y veracidad.





Gestión financiera



Informe Anual 2013



Resultado del año

Durante 2013, hubo logros significativos en el área financiera que permiten presentarlo como un año exitoso y se describen a continuación:

- En el tema económico contable se obtuvo un resultado de Q270 millones. En general, este resultado puede atribuirse a un adecuado manejo de la ejecución presupuestaria, al empeño en cuidar las variables que soportan la remuneración de la empresa ante el ente regulador, así como al esfuerzo en mantener un control diario sobre las pérdidas de energía en la red.
- También es relevante mencionar que el comportamiento del tipo de cambio del Quetzal frente al Dólar produjo un ingreso contable de Q5.2 millones mientras que en el 2012 fue un egreso de Q9.9 millones, importes generados principalmente por la deuda de US\$97 millones equivalentes a Q762 millones, que vence en diciembre 2014.
- EEGSA cumplió a cabalidad sus responsabilidades fiscales, pagando lo que corresponde y en el tiempo establecido por la Ley. Durante el 2013 se pagaron Q115 millones en concepto de Impuesto Sobre la Renta (ISR), en relación directa con los resultados del ejercicio.

Gestión de Deuda

Al 31 de diciembre de 2013 la relación de deuda Quetzales - Dólares fue de 60% y 40% respectivamente, al igual que la relación

tasa de interés fija versus la tasa de interés variable de la deuda financiada fue de 40 % y el 60%.

Relación de la deuda Quetzales-Dólares (cifras en millones)



Relación del tipo de interés de la deuda



De la deuda en moneda local el 100% está contratado con bancos del Sistema Bancario Nacional (SBN).

Mientras tanto, la deuda en moneda extranjera está contratada con Citibank.

Distribución de la deuda con los bancos del Sistema Bancario Nacional

Banco	Porcentaje
Banco Industrial 	42.90%
Banco G&T Continental 	27.87%
Banco Agromercantil de Guatemala 	15.12%
Banco Reformador 	11.26%
Banco Internacional 	2.85%

Cumplimiento de obligaciones, servicio de deuda y opinión de calificadoras de riesgo

- En 2013, EEGSA cumplió todas las obligaciones adquiridas, tales como el pago del servicio de la deuda a bancos locales y extranjeros, y los compromisos con proveedores.
 - Al cierre de 2013, la calificación de riesgo para EEGSA, emitida por Moody's Investors Service se obtuvo en "Ba2", mejorando la del cierre 2012 de "Ba3", manteniéndose la perspectiva en "positiva".
 - La calificación de riesgo de Standard & Poors se obtuvo "BB" mejorando la del cierre de 2012 de "BB-" manteniéndose la perspectiva en "estable".
- Con lo anterior se garantiza que EEGSA cuenta con un perfil positivo de riesgo financiero, un perfil favorable de riesgo de negocio, una liquidez adecuada, un Gobierno Corporativo fuerte y se mantiene abierta a la posibilidad de acceso a mercados de deuda internacionales.



Gestión, planificación y control



Informe
Anual
2013



Administración de contratos de compra de energía

Durante 2013 EEGSA mantuvo contratos de compra de potencia y energía para cubrir la demanda de los usuarios de la Tarifa Social y la Tarifa No Social con 6 ingenios, así como con el Instituto Nacional de Electrificación

(INDE), PQP LLC, TCAE, Duke Energy, Renace, Hidroxacbal y San José, por un total de 625.76 MW de capacidad contratada, distribuida de la siguiente manera:

Administración de contratos Tarifa Social

Proveedor	Capacidad mensual promedio contratada MW 2013
Inde	128.90
Ingenio Magdalena	13.34
Duke Energy	62.67
PQP LLC	22.07
Total	226.98

Administración de contratos Tarifa No Social

Proveedor	Capacidad mensual promedio contratada MW 2013
Ingenio Concepción	23.56
Ingenio Santa Ana	31.26
Ingenio Magdalena	13.82
Ingenio Madre Tierra	18.17
Ingenio Pantaleón	31.26
Ingenio La Unión	26.69
Duke Energy	28.67
Renace	10.69
Hidroxacbal	2.26
PQP LLC	14.40
TCAE	78.00
San José	120.00
Total	398.78
Total Distribuidora	625.76

La potencia y energía adquiridas mediante contratos con los generadores se utilizaron para abastecer la demanda de los usuarios tanto de la Tarifa Social como de la Tarifa No social.

Para cubrir la Tarifa Social se contrataron en promedio 226.98 MW y para cubrir la Tarifa No Social 398.78 MW.

Cada contrato suscrito tiene cláusulas específicas que se controlan mensualmente, con la finalidad de emitir la facturación correspondiente.

En 2013, EEGSA pagó a los generadores Q925.6 millones en concepto de compra de potencia y Q2,469 millones por compra de energía, que hacen un total de Q3,394.6 millones.

A lo anterior debe sumarse el pago de peajes asociados a la potencia contratada, que ascendió a Q278.7 millones.

El total de la energía comprada a los generadores fue de 2,489,220,829 kWh a un precio monómico de Q1.3637 por kWh.

Administración de transacciones en el Administrador del Mercado Mayorista -AMM-

En 2013 EEGSA realizó las siguientes transacciones en el AMM:

Compra y Venta de energía al spot

Por las condiciones del despacho económico de carga, la compra de energía al spot tiene lugar cuando EEGSA genera energía con sus contratos por debajo de la curva de carga, situación que normalmente se da en horario de 6:00 a 23:00 horas.

Por el contrario, la venta de energía al spot se realiza cuando EEGSA genera energía con sus contratos por arriba de la curva de carga. Esto generalmente ocurre en horario de 0:00 a 6:00 horas. La venta de energía al spot también se hace efectiva por la asignación de contratos, actividad con la cual se cubre la curva de carga y la venta de excedentes.

En 2013, el efecto neto es una compra al spot de 625,622,915 kWh, lo cual representó un costo de Q703.6 millones.

Desvíos de potencia

Durante 2013 EEGSA adquirió desvíos de potencia por un total de Q0.1 millones, esta adquisición de desvíos de potencia se originó al no ser suficiente la potencia contratada con los generadores para cubrir la demanda firme de la distribuidora.

Servicios complementarios y generación forzada

Como agente del mercado eléctrico, EEGSA efectuó pagos por servicios complementarios por los siguientes conceptos: Reserva rodante operativa y reserva rápida. Asimismo, obtuvo ingresos por prestar el servicio de reserva rápida, y adicionalmente realizó pagos y obtuvo ingresos por generación forzada. En total, EEGSA obtuvo un costo de Q81.1 millones como saldo neto de estas operaciones

**Costos diferenciales contratos existentes
(Acuerdo Gubernativo No. 657-2005 y Resolución CNEE-180-2005)**

Desde enero de 2006, EEGSA ha recibido de los agentes consumidores del mercado, ingresos por concepto de costos diferenciales provenientes de los contratos existentes. En 2013 la distribuidora recibió Q254.8 millones

por ese concepto, cantidad que fue trasladada como una reducción en los costos de compra de potencia y energía, beneficiando finalmente al usuario con una rebaja en las tarifas.

Ajuste tarifario trimestral

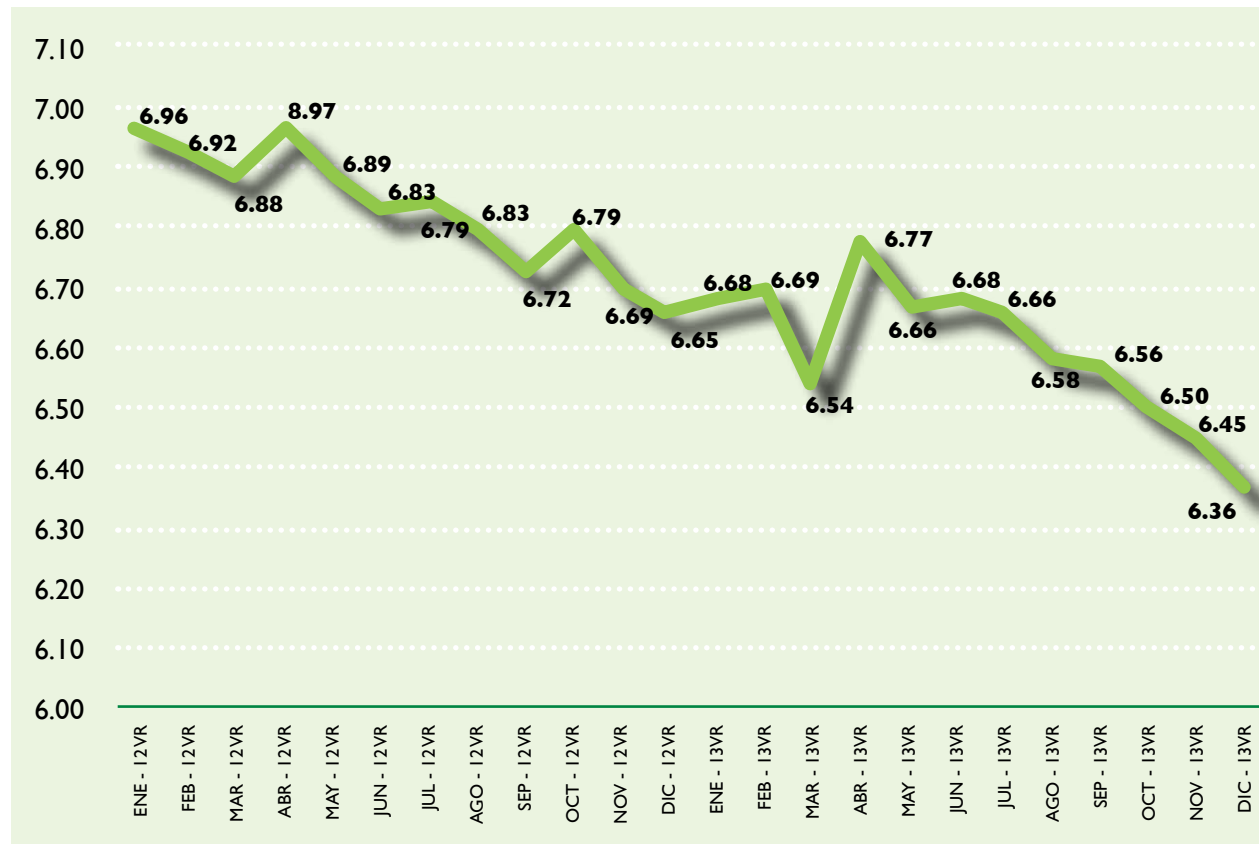
Las variaciones en los precios de la compra de potencia y energía en relación con el precio base fijado, se trasladaron por medio del ajuste tarifario trimestral. Estas

variaciones dependieron de los costos de los combustibles, así como de la tasa de cambio del Quetzal frente al Dólar, pues todos los contratos están indexados a estas variables.

Balance energético

En 2013 el porcentaje promedio anual de pérdidas en la red de EEGSA, fue de 6.65. La

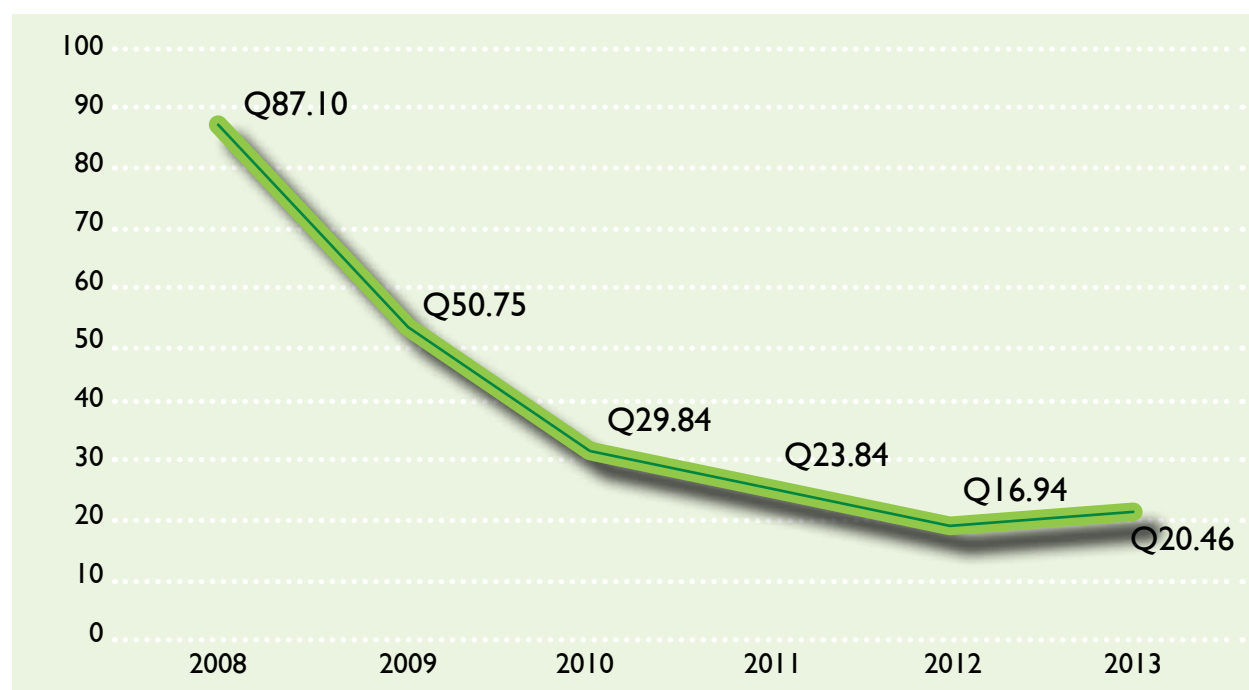
evolución durante el año se observa en la siguiente gráfica:



Pérdidas no reconocidas

Durante 2013 se realizó un gran esfuerzo en el área de la gestión de las pérdidas no reconocidas por el ente regulador, con el propósito de reducir el porcentaje de las pérdidas de energía y potencia y por ende

reducir el monto de costo no reconocido en las tarifas. En virtud de ello, el monto de las pérdidas no reconocidas fue de Q20.5 millones.



En 2008 se proyectaba un monto anual de Q87.1 millones, pero lo realizado durante los meses de agosto a diciembre de 2013 fue de Q36.3 millones (Esto corresponde a pérdidas no reconocidas del quinquenio del 1 de agosto de 2008 al 31 de julio de 2013).

Proceso de definición del Valor Agregado de Distribución (VAD) 2013 - 2018

Dado que el VAD se define a partir de aspectos técnicos, EEGSA procedió de acuerdo a lo que dicta la Ley General de Electricidad y su Reglamento.

EEGSA contrató los servicios de los consultores internacionales, Mercados Energéticos Consultores, S. A. y Synex Ingenieros Consultores, ambos precalificados por la CNEE. Estos tuvieron a su cargo la elaboración del estudio que EEGSA entregó al ente regulador para su evaluación.

Posterior a lo anotado en el párrafo anterior, la CNEE solicitó cambios para el estudio presentado, a los cuales EEGSA respondió con sus argumentos, y luego de esta acción el ente regulador publicó las resoluciones mediante las cuales aprobó el VAD de EEGSA para el período del 1 de agosto de 2013 al 31 de julio de 2018.

Luego de las publicaciones en mención, EEGSA realizó un análisis serio, transparente y certero sobre las mismas y tras verificar que se respetó la fijación del VAD a niveles técnicos como lo establece la Ley General de Electricidad, manifestó su complacencia al respecto y lo hizo público, no obstante es importante anotar que el nuevo VAD representa un reto para mejorar el pliego tarifario.

En este proceso de definición del nuevo VAD de EEGSA, se logró respetar la certeza jurídica, tal como se solicitó; garantizando así la objetividad del análisis técnico de los diferentes componentes de operación que permitirán proveer un mejor servicio a los clientes de la distribuidora y continuar atrayendo inversión para el sector eléctrico, y por ende, para el país.

Contar con un VAD adecuado para el próximo quinquenio hace posible que EEGSA planifique y ejecute inversiones anuales que garanticen el crecimiento de la red, la reducción de pérdidas y el mejoramiento de sus parámetros desempeño, elementos que se reflejarán en la calidad del servicio prestado a los clientes y en la mejora de la percepción que de EEGSA tienen los diferentes públicos.

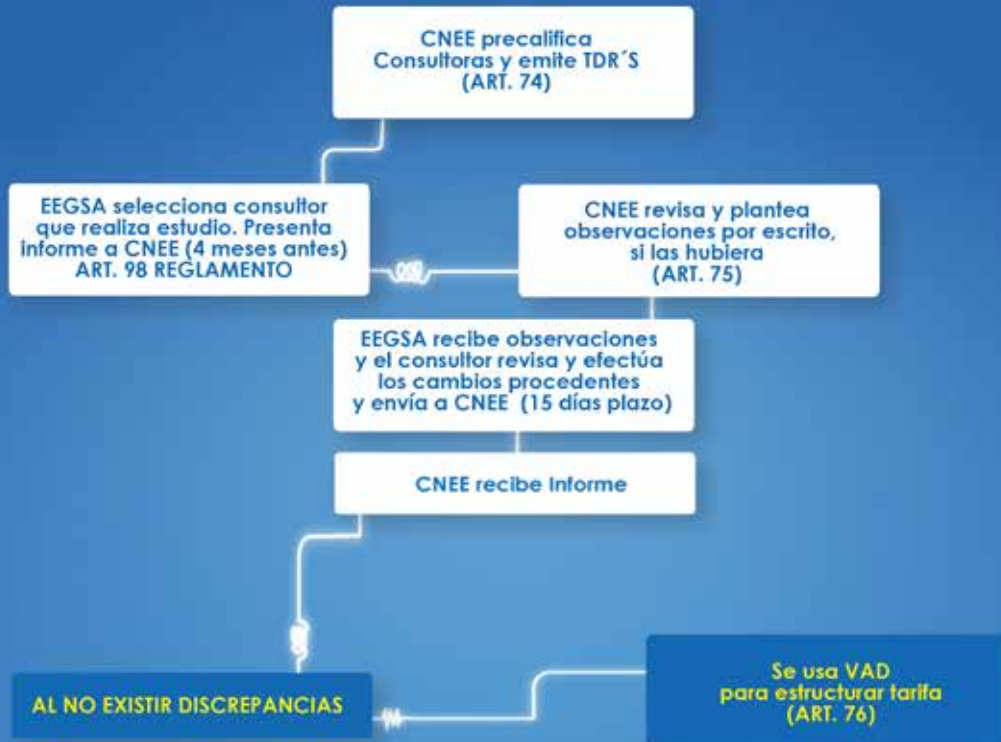
La obtención de este nuevo VAD, también se constituye en un reto para EEGSA, enfocado a mejorar esfuerzos y ser más creativa para lograr la optimización de la eficiencia operativa y fomentar el crecimiento de las ventas.

Los resultados principales de dicho estudio se presentan a continuación en comparación con los resultados aprobados en el año 2008:

Comparación de valores aprobados Pliegos 2008 - 2013 y 2013 - 2018

	2008 - 2013	2013 - 2018
Valor Nuevo Reemplazo (VNR) Millones \$	465.30	628.43
Costo distribución media tensión (CDMT) S/kW	3.67	4.47
Costo distribución media tensión (CDBT) S/kW	7.69	9.76

Esquema del proceso de definición del Valor Agregado de Distribución (VAD)





<http://www.facebook.com/eegsaGuatemala>



<http://www.twitter.com/eegsaguatemala>



<http://www.youtube.com/eegsaguatemala>



<http://www.flickr.com/eegsaguatemala>

Directorio de Contactos



Teleservicio
2277-7000
24 horas, los 365 días

Informe Anual



Correo electrónico
consultas@eegsa.net

2013



Website
www.eegsa.com



Centros de Servicios

Centra Norte

Kilómetro 8.5 de la Carretera al Atlántico
Local U30 Centra Norte
Lunes a sábado de 9:00 a 17:00 horas

Plaza Florida

Calzada San Juan 1-83, Zona 7 de Mixco
Local 521
Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas

Metronorte

Local 224 del Centro Comercial Metronorte
Kilómetro 5.5 Carretera al Atlántico, Zona 17
Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas

Unicentro

18 Calle Boulevard Los Próceres 5-56, Zona 10
Edificio Unicentro, Local #213
Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas

Megacentro

Calzada Roosevelt 29-60, Zona 7 de Guatemala
Centro Comercial Megacentro, Local #100
Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas

Villa Nueva

Calzada Concepción y 5ª. Calle, Zona 6 de Villa Nueva
Centro Comercial Plaza Villa Nueva, Locales 10 y 11
Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas

Amatitlán

Calle Real del Lago, Amatitlán
Lunes a Viernes de 7:40 a 16:00 horas

Antigua Guatemala

4a. Calle Poniente No. 14, Antigua Guatemala
Lunes a Viernes de 7:40 a 16:00 horas

Escuintla

Kilómetro 5.5 Carretera a Antigua Guatemala,
Finca El Modelo, Zona 5 de Escuintla
Lunes a Viernes de 7:40 a 16:00 horas

Puerto de San José

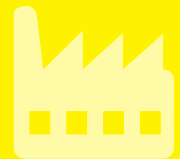
3a. Calle y Avenida 30 de Junio 2-85 Local "D", Nivel 2
Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas

Central

8a. Calle y 6a. Avenida Esquina,
Zona 1 de Guatemala
Lunes a Viernes de 7:40 a 16:30 horas



Informe Anual



2013

