

# INFORME ANUAL EEGSA 2014



ESTAMOS EN CADA MOMENTO DE TU VIDA

*Producción*  
*Departamento de Comunicación Corporativa*  
**EEGSA**

*Edición y coordinación de diseño*  
*Departamento de Comunicación Corporativa*  
**EEGSA**

*Corrección de estilo*  
*Departamento de Comunicación Corporativa*  
**EEGSA**

*Diseño y diagramación*  
**Soul Productions**

*Fotografía institucional*  
*Departamento de Comunicación Corporativa*  
**EEGSA y TBWA \ Guatemala**

*Guatemala, 2015*

# **INFORME ANUAL EEGSA 2014**

Que el Consejo de Administración somete a la aprobación de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas a celebrarse el 13 de marzo de 2015.

# EEGSA, 120 AÑOS DE LLEVAR

## ENERGÍA Y DESARROLLO AL PAÍS

**¡El 7 de diciembre de 2014 EEGSA cumplió 120 años!** Más de un siglo de historia que inició en 1894, año trascendental para la electrificación en Guatemala que además marcó el inicio de EEGSA.

**1894.** Nació oficialmente nuestra Empresa Eléctrica. Los fundadores fueron seis grandes visionarios; tres ciudadanos de origen alemán: Federico Gerlach, Enrique Neutze, Luis Bauermeister, en representación de Hermán Hoepfner y tres guatemaltecos Víctor Matheu Zavala, Juan Francisco Aguirre y Antonio Aguirre; jóvenes visionarios.

**1897.** Un dato interesante es que para diciembre de 1897, el número total de focos instalados y funcionando era de 304; y estaban distribuidos de la siguiente manera: 183 focos para la Municipalidad de Guatemala, 65 para casas particulares, 35 para el Paseo de la Reforma y 21 para la estación de ferrocarriles.

**1901.** Desde entonces, en EEGSA no hemos dejado de crecer, y hemos sabido sobrevivir a terremotos, guerras y crisis; por ejemplo, en el mes de septiembre de 1901, un fuerte temporal arrastró una parte de la presa ubicada en Palín y dañó la casa de máquinas, pero a pesar de ello, la suspensión del servicio sólo duró dos días. Al año siguiente, en 1902, se sufrieron fuertes terremotos, sin embargo la energía únicamente se interrumpió la noche del 18 de abril de ese año.

**1912.** El alumbrado público llegó a Palín, que irónicamente siendo la población propietaria de las aguas del Río Michatoya, y que desde hacía una década había cedido parte de sus afluentes para la hidroeléctrica, carecía de dicho servicio. Asimismo, el barrio "La Parroquia" en donde nació el Premio Nobel de literatura,

Miguel Ángel Asturias, recibió los beneficios de la energía eléctrica. Podemos notar que desde siempre esa ha sido nuestra razón de ser: Proveer de un buen servicio a los guatemaltecos, desde los de reconocido nombre hasta el ciudadano común. No ha habido quién nos detenga, ni la Primera, ni la Segunda Guerra Mundial; ni la Revolución del 44, ni la Liberación del 54. Hemos sido, somos y seguiremos siendo un equipo de gente victoriosa, porque nuestra conquista es el buen servicio.

**1918.** Nuestra EEGSA estuvo a cargo del consorcio Electric Bond and Share Company (EBASCO) y fue una época en la que hubo hitos relevantes como la implementación del programa de construcción de infraestructura. EBSACO tuvo a la empresa por un período de 50 años, correspondientes a la duración de la concesión otorgada.



**1924.** La construcción del emblemático Edificio Administrativo de EEGSA, ubicado en la 6ª. Avenida y 8ª. Calle de la Zona 1 de la ciudad de Guatemala, estuvo a cargo del ingeniero Luis Schlessinger Carrera y fue el primer edificio en toda la ciudad de Guatemala en ser construido con una estructura cuya base es de hierro remachado y fundido con concreto, su diseño

fue realizado y enviado desde los Estados Unidos de América, fue totalmente terminado e inaugurado en el año de 1924. Este edificio, en su planta baja, originalmente fue utilizado para negocios de empresas comerciales entre las cuales estuvieron la Librería La Lectura y la venta de Cajas Registradoras de José Azmitia, también albergó las oficinas de atención a los usuarios de la EEGSA.

**1926.** En esta época se introdujo el uso de los medidores eléctricos y mencionaremos un tema particular en la trascendental historia de EEGSA, para que todos sepamos que nuestra empresa siempre ha tenido una sana política laboral; muchas personas aspiraban ingresar a esta compañía, por los buenos salarios, las excelentes prestaciones, entre otros atributos; por ejemplo, el aguinaldo se entregó en nuestra empresa mucho antes que en el sector público y privado, sectores de la fuerza productiva del país que debieron hasta la década de los 60 para gozar de este beneficio. Haciendo cuentas, más de 34 años de ventaja con relación a otras instituciones.

**1939.** El 5 de octubre, nuevamente la sociedad cambió de nombre y fue denominada con el que hasta la fecha se le conoce: Empresa Eléctrica de Guatemala, Sociedad Anónima (EEGSA).

**1972.** En el tiempo hubo una serie de fusiones entre accionistas, hasta que en este, 1972, el Gobierno de Guatemala compró a la Boise Cascade Corporation (antes EBASCO) las acciones que representaban el 91.73% del capital de EEGSA por un valor de US\$18 millones, convirtiéndose así en el principal accionista de la empresa.

**1973.** Se realizó un concurso para el diseño y selección del logotipo distintivo de la empresa, el evento culminó el 22 de marzo y participaron 350 trabajos. El primer lugar lo obtuvo, el pintor Marco Augusto Quiroa, cuyo logotipo representa la figura del sol en la escritura maya, y a la vez sugería las letras iniciales de la Empresa Eléctrica.



**1996.** El Congreso de la República de Guatemala aprobó la Ley General de Electricidad y su Reglamento con el propósito de desmonopolizar el sector eléctrico e impedir que una sola compañía se dedicara al mismo tiempo, a la generación, transporte y comercialización de energía eléctrica. Derivado de esta nueva disposición, los activos de generación de Empresa Eléctrica de Guatemala fueron vendidos a la firma Guatemalan Generating Group (GGG) mediante un proceso transparente de desincorporación.

**1998.** Con un nuevo marco regulatorio y en el contexto de un concurso internacional, el Gobierno vendió el 80% de sus acciones, por un valor de US\$520 millones con 25 centavos, al consorcio integrado por Iberdrola Energía, S. A., TPS Ultramar Ltda. y EDP Electricidade de Portugal.

**2010.** De la época anotada anteriormente hasta 2010 y al igual que en otros tiempos, los

cambios fueron constantes, y Empresa Eléctrica de Guatemala, S. A. ahora es una corporación. El 21 de octubre 10, el Grupo EPM de Medellín, Colombia adquirió el 80% de las acciones de EEGSA y sus filiales: TRELEC, COMEGSA, ENÉRGICA y AMESA, por un valor total de US\$605 millones, constituyéndose como el nuevo socio mayoritario de la empresa.

**2011.** Como producto de este paso trascendental se realizó un cambio en la imagen y en el nombre comercial de la empresa, pasamos a ser EEGSA y desde ese momento se promueve una imagen cálida y cerca al

cliente, ágil, de vanguardia y actualizada con la más moderna tecnología, acorde a las necesidades de estos nuevos tiempos. Y así llegamos a esta nueva década, en donde todos nosotros somos los protagonistas; los responsables de que esta gran empresa siga cumpliendo sus objetivos, para ofrecerle a los guatemaltecos más que energía eléctrica, ya que nuestro principal producto ha sido, es y seguirá siendo: El mejor servicio, el que todos los guatemaltecos merecemos.

Este es el presente de EEGSA y ¡nosotros somos los que escribimos la historia!



# ÍNDICE

## PÁGINA

<i>Carta del Presidente</i>	8
<i>Consejo de Administración 2014</i>	10
<i>Equipo gerencial EEGSA</i>	11
<i>Indicadores económicos de Guatemala</i>	12
<i>Cifras relevantes</i>	13
<i>Gestión, planificación y control</i>	14
<i>Gestión de Servicios Jurídicos</i>	22
<i>Gestión de Atención al Cliente</i>	24
<i>Principales datos del sistema eléctrico</i>	33
<i>Gestión del sistema eléctrico</i>	40
<i>Gestión de sistemas de información</i>	50
<i>Gestión del talento humano</i>	53
<i>Gestión de la comunicación corporativa</i>	60
<i>Gestión financiera</i>	67
<i>Visión de riesgos desde Auditoría Interna para Corporación EEGSA</i>	70

## CARTA DEL PRESIDENTE

Estimados Accionistas:

En nombre del Consejo de Administración de Empresa Eléctrica de Guatemala, Sociedad Anónima (EEGSA), con agrado y satisfacción, me complace presentarles el Informe Anual con los aspectos relevantes en la gestión de esta empresa durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2014.

Para ello, deseo iniciar describiendo el entorno macroeconómico dentro del que se desarrollaron nuestras actividades, y en ese sentido, indicar que el año 2014, en seguimiento a los anteriores, fue un año relativamente estable, pero reflejando algunas mejorías entre las proyecciones y la realidad de las variables que influyen en nuestra actividad. Con una inflación interanual de 2.95% y un Producto Interno Bruto (PIB) de 4%, se mantuvo prácticamente una situación equivalente a la del año anterior. No obstante, entrando en materia energética, sí merece mencionar el impacto que en la economía han tenido las caídas en los precios del barril de petróleo, alcanzando sus

niveles mínimos en los US\$/BBL60.12, promediando en el año un 38.52% por debajo de la media del año anterior; respecto de la hidráulica para efectos eléctricos, se tuvo un efecto favorable en la aportación para los embalses, y todo ello sumado a una apreciación del Quetzal respecto del Dólar Americano de 1.53% entre los promedios interanuales, se dieron las condiciones propicias para la reducción de los costos de la electricidad en beneficio especialmente del mercado regulado al que esta distribuidora atiende.

Teniendo ya un primer año completo de gestión con el Valor Agregado de Distribución (VAD) establecido a mediados de 2013, y habiendo implementado acciones de optimización de inversiones y mejoras en la eficiencia operativa, vemos un crecimiento sostenido en la energía distribuida, en la cantidad de clientes así como en el crecimiento de nuestra red con importantes mejoras en la calidad del servicio.

En el ámbito operacional de la empresa, puedo informarles que se completó el Plan de Inversiones con más de Q188 millones predominantemente destinados a la expansión de redes, mejora de la calidad y reducción de las pérdidas de energía, alcanzando una nueva cifra récord de 5.71%, factores que siguen posicionando nuestra empresa como uno de los referentes latinoamericanos para empresas distribuidoras de electricidad con tamaños y topologías equivalentes a la nuestra.

En 2014 se agregaron 41,453 nuevos puntos de suministro, acumulando así un total de 1,107,516 clientes, y con un crecimiento en la energía distribuida de 3.93%, se alcanzó un total anual de 4,359.03 GWh, es decir el 44.02% de la energía consumida en el país. También, con un efectivo Plan de Mantenimiento de más de Q57.7 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. En el área comercial, debo destacar que dentro de la política de estar más cerca del cliente, se inauguraron 3 nuevos centros de atención comercial, así como también se impulsó la visita a comunidades distantes con nuestro innovador servicio de EEGSA Móvil. Estas acciones junto a los resultados de la mejora en la calidad del servicio, se reflejan en la calificación obtenida en la Encuesta de Percepción de la Calidad que la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE) realiza a nivel nacional, y en donde EEGSA obtuvo un 87.69% de satisfacción.

En lo concerniente a la Gestión del Talento Humano, me complace informarles que con una plantilla de 459 colaboradores, se continuó mejorando en un 1.39% el indicador de clientes por empleado, cerrando el año con un valor de 2,413, el que también sigue posicionando a EEGSA como un referente internacional. En este ámbito, y en seguimiento a los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial, se desarrolló la segunda Escuela de Linieros, en coordinación con el Instituto Nacional de Capacitación y Productividad (INTECAP), entregando al mercado laboral del sector eléctrico a 24 nuevos Técnicos en trabajo en líneas de electricidad. También es agradable mencionarles que se continuaron las jornadas de reforestación y





en 2014, con especial orientación en el área del Cerro Alux al considerarle la principal fuente de agua de nuestra área de concesión. Por estas y muchas otras más acciones, vemos con satisfacción, nuestra mejora en la calificación global de 55 a 79 puntos en la evaluación que el Centro para la Responsabilidad Social Empresarial (CentraRSE) realiza en la región.

Durante el año 2014, 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.

Entre los logros más importantes del año, estimados accionistas, están los resultados de la Licitación Abierta PEG-3 en la que se practicó exitosamente y por primera vez la modalidad de subasta inversa. En este proceso EEGSA jugó un papel importante en el liderazgo y la transparencia del mismo, logrando la contratación de 181 MW a un precio promedio de US\$109 por MWh con 17 proyectos de generación dentro de los 103 oferentes presentados. Me permito agradecer en esta ocasión la confianza de los señores inversionistas en EEGSA, apostándole a la sostenibilidad en el largo plazo, lo cual es sin duda, el reflejo de la credibilidad en nuestra empresa. Asimismo, agradezco a las entidades e ingenios azucareros con quienes por más de 20 años, honramos y cumplimos al 100% los compromisos pactados, velando desde siempre por el beneficio para nuestros clientes, para otorgarles precios más estables y competitivos; historial que hoy día es un fuerte pilar para atraer nuevos inversionistas al sector eléctrico guatemalteco.

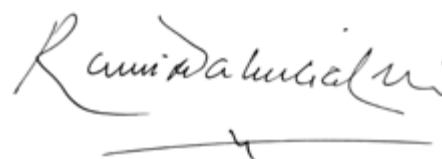
En el ámbito financiero, debo informar que, como logro importante se concretó la refinanciación de los créditos internacionales y de largo plazo por US\$97 millones, que por las necesidades de financiamiento de la compañía, se redujo a solamente US\$48 millones y fue colocada en el sistema financiero guatemalteco con mejores condiciones, con lo que se obtendrá en los futuros años un beneficio anual de Q12 millones en promedio. Lo anterior, luego de 10 años de vigencia de la obligación financiera en uno de los mercados financiero más importantes del mundo, habiendo sido transparentes en todo momento, proveyendo información puntual y exacta a los inversionistas, entidades calificadoras de riesgo y cumpliendo sobre todo, con una rigurosa exactitud, el servicio de la deuda.

Pues bien, estimados accionistas, la suma de todos estos logros con especial énfasis en la optimización de recursos, eficiencia operativa y su adecuada planificación presupuestaria, nos ha permitido alcanzar un resultado neto de Q280 millones, ello, por supuesto, de la mano de la cultura empresarial del Grupo EPM que garantiza el largo plazo mediante el desarrollo de entornos sostenibles y el crecimiento como base de la rentabilidad; todo esto en beneficio de la sociedad guatemalteca, de nuestros clientes, colaboradores y de ustedes apreciados accionistas.

A lo anterior deseo agregar, que aunque nuestros resultados y acciones durante el 2014 han sido de las mejores, no estuvimos exentos de inconvenientes relacionados con el ataque, amenazas y robo de energía mediante conexiones ilegales a nuestra red, promovidas por parte de organizaciones sin escrúpulos; pero como en todos los frentes que atendimos, este no fue la excepción y mediante la labor del área jurídica de nuestra empresa y con el apoyo de autoridades y organismos a quienes les compete hacer que se cumpla la ley y se haga justicia, durante el 2014 logramos erradicar las conexiones ilegales de nuestra área de cobertura; no obstante continuaremos con la labor que permita mantener bajo control este tipo de situaciones que únicamente traerían malos resultados para EEGSA y sus clientes.

Me resta, finalmente, agradecer a los miembros del Consejo de Administración por su involucramiento 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 corresponde continuar profundizando la cultura organizacional del Grupo EPM, seguir esa ruta de mejora continua que sigue caracterizando a esta empresa, superando las exigencias de la regulación y de los clientes a quienes nos debemos.

Atentamente,



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

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

---

### **Presidente**

Ramiro Valencia Cossio

### **Suplente**

Inés Helena Vélez Pérez

### **Vicepresidente**

Ana Mercedes Villegas Mejía

### **Suplente**

Carlos Mario Jaramillo Duque

### **Secretario**

José Enrique Salazar Velásquez

### **Suplente**

Juan Rafael López Foronda

### **Director**

Carolina Alexandra Quintero Gil

### **Suplente**

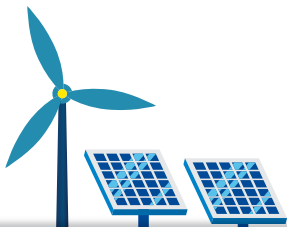
Juan Carlos Duque Ossa

### **Director**

Lizardo Arturo Sosa López

### **Suplente**

María Isabel Jaramillo Fernández



## 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

**Gerencia 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



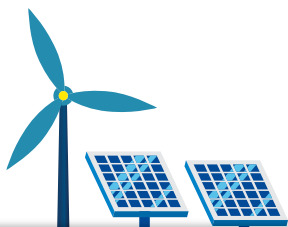
## INDICADORES ECONÓMICOS DE GUATEMALA

	2011	2012	2013	2014
<i>Producto Interno Bruto (%)</i>	4.20	3.00	3.70	4.00
<i>Tasa de inflación (%)</i>	6.20	3.45	4.39	2.95
<i>Quetzales por US\$1 (promedio)</i>	7.79	7.84	7.86	7.74
<i>Tasa de interés activa (%)</i>	13.51	13.47	13.70	13.64
<i>Tasa de interés pasiva (%)</i>	5.19	5.38	5.46	5.49
<i>Tasa de crecimiento poblacional</i>	2.45	2.44	2.42	2.30
<i>Precio barril de petróleo US\$</i>	98.57	88.27	97.79	60.12

Fuentes:

Banco de Guatemala - Instituto Nacional de Estadística (INE) - COPADES - Ministerio de Energía y Minas (MEM)

Diciembre 31, 2014



## CIFRAS RELEVANTES

	2011	2012	2013	2014
<i>Clientes</i>	982,192	1,024,306	1,066,063	1,107,516
<i>Energía distribuida (GWh)</i>	4,010.99	4,100.61	4,194.12	4,359.03
<i>Red media tensión (km)</i>	7,343	7,453	7,543	7,672
<i>Red baja tensión (km)</i>	7,351	7,553	7,757	7,970
<i>Empleados</i>	393	421	448	459





# *GESTIÓN, PLANIFICACIÓN Y CONTROL*



# GESTIÓN, PLANIFICACIÓN

## Y CONTROL

### ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS DE COMPRA DE ENERGÍA

Durante 2014 EEGSA sostuvo contratos de compra de potencia y energía para cubrir la

demanda de los usuarios de la Tarifa Social y la Tarifa No Social con los siguientes proveedores:

### ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS TARIFA SOCIAL

Proveedor	Capacidad mensual promedio contratada MW -2014-
ECOE	115.76
BIOMASS ENERGY	19.76
DUKE ENERGY	73.95
PQP LLC	19.55
<b>TOTAL</b>	<b>229.02</b>



## ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS TARIFA NO SOCIAL

Proveedor	Capacidad mensual promedio contratada MW -2014-
INGENIO CONCEPCIÓN	8.13
INGENIO SANTA ANA	11.38
INGENIO MAGDALENA	19.93
INGENIO MADRE TIERRA	18.32
INGENIO PANTALEÓN	11.38
INGENIO LA UNIÓN	9.96
DUKE ENERGY	64.32
RENACE	19.52
HIDROXACBAL	18.21
PQP LLC	2.60
GENERADORA OCCIDENTE	1.59
GENERADORA MONTE CRISTO	0.48
GENERADORA ELÉCTRICA DEL NORTE	2.99
INDE JURÚN MARINALÁ	16.67
HIDRO NORTE RÍO BOBOS	2.99
BIOMASS ENERGY	17.91
IXTAL S.A.	0.00
TCAE	78.00
SAN JOSÉ	120.00
<b>TOTAL</b>	<b>424.35</b>
<b>TOTAL DISTRIBUIDORA</b>	<b>653.36</b>



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 229.02 MW y para cubrir la Tarifa No Social 424.35 MW para un total de 653.36 MW.

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

En 2014, EEGSA pagó a los generadores Q968.9 millones en concepto de compra de potencia y Q2,093.2 millones por compra de energía, que hacen un total de Q3,062.1 millones.

A lo anterior debe sumarse el pago de peajes asociados a la potencia contratada que ascendió a Q278.5 millones.

El total de la energía comprada a los generadores fue de 2,439,403,671 kWh a un precio monómico de 1.2553 Q/kWh.

## **ADMINISTRACIÓN DE TRANSACCIONES EN EL ADMINISTRADOR DEL MERCADO MAYORISTA -AMM-**

En 2014 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 2014, el efecto neto es una compra al spot de 765,082,318 kWh, lo cual representó un costo de Q661.1 millones.

### **Desvíos de potencia**

Durante 2014 EEGSA vendió desvíos de potencia por un total de Q4.1 millones, los cuales fueron trasladados al usuario como una reducción en el costo de compra de potencia, traducido en una rebaja en tarifas para el consumidor.

### **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 Q. 59.6 millones como saldo neto de estas operaciones.

## **COSTOS DIFERENCIALES CONTRATADOS 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 2014 la distribuidora recibió Q200.4 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

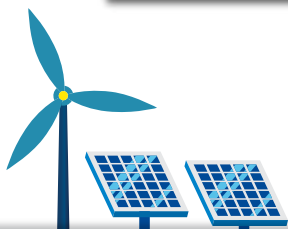
de los costos de los combustibles, así como de la tasa de cambio del quetzal frente al dólar, pues todos los contratos están indexados a estas variables.

## AJUSTE TRIMESTRAL 2014 Q/KWH

Ajustes	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
AJUSTE SOCIAL	(0.0827)	(0.0842)	(0.0842)	(0.0842)	(0.0059)	(0.0059)	(0.0059)	(0.0161)	(0.0161)	(0.0161)	(0.1184)	(0.1184)
AJUSTE NO SOCIAL	(0.1385)	(0.1401)	(0.1401)	(0.1401)	(0.0153)	(0.0153)	(0.0153)	(0.0067)	(0.0067)	(0.0067)	(0.1034)	(0.1034)

## PRECIOS MEDIOS DE VENTA 2014 Q/KWH

Precios Medios	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	AÑO
TARIFA SOCIAL	1.8155	1.8235	1.8158	1.8170	1.7388	1.7405	1.7385	1.7399	1.7428	1.7389	1.6472	1.6450	1.7497
TARIFA SIMPLE	1.7897	1.7899	1.7896	1.7896	1.7128	1.7130	1.7127	1.7127	1.7131	1.7126	1.6108	1.6102	1.7201
ALUMBRADO	1.9496	1.9500	1.9500	1.9500	1.7789	1.7789	1.7789	1.7788	1.7788	1.7788	1.6765	1.6765	1.8159
BTD	1.6987	1.7192	1.6927	1.6952	1.6088	1.6169	1.6102	1.6086	1.6215	1.6164	1.5252	1.5119	1.6256
BTDP	1.7726	1.7674	1.7304	1.7313	1.6569	1.6552	1.6522	1.6479	1.6626	1.6529	1.5761	1.5512	1.6700
MTDP	1.4108	1.4166	1.4056	1.4069	1.3291	1.3320	1.3279	1.3264	1.3332	1.3317	1.2340	1.2259	1.3382
MTD	1.5206	1.5160	1.4932	1.5165	1.4243	1.3922	1.3900	1.3889	1.3989	1.3929	1.3303	1.3239	1.4218
<b>Global</b>	<b>1.7808</b>	<b>1.7824</b>	<b>1.7708</b>	<b>1.7737</b>	<b>1.6874</b>	<b>1.6856</b>	<b>1.6838</b>	<b>1.6825</b>	<b>1.6889</b>	<b>1.6849</b>	<b>1.5969</b>	<b>1.5912</b>	<b>1.6996</b>

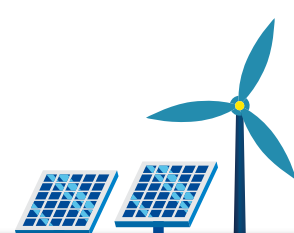
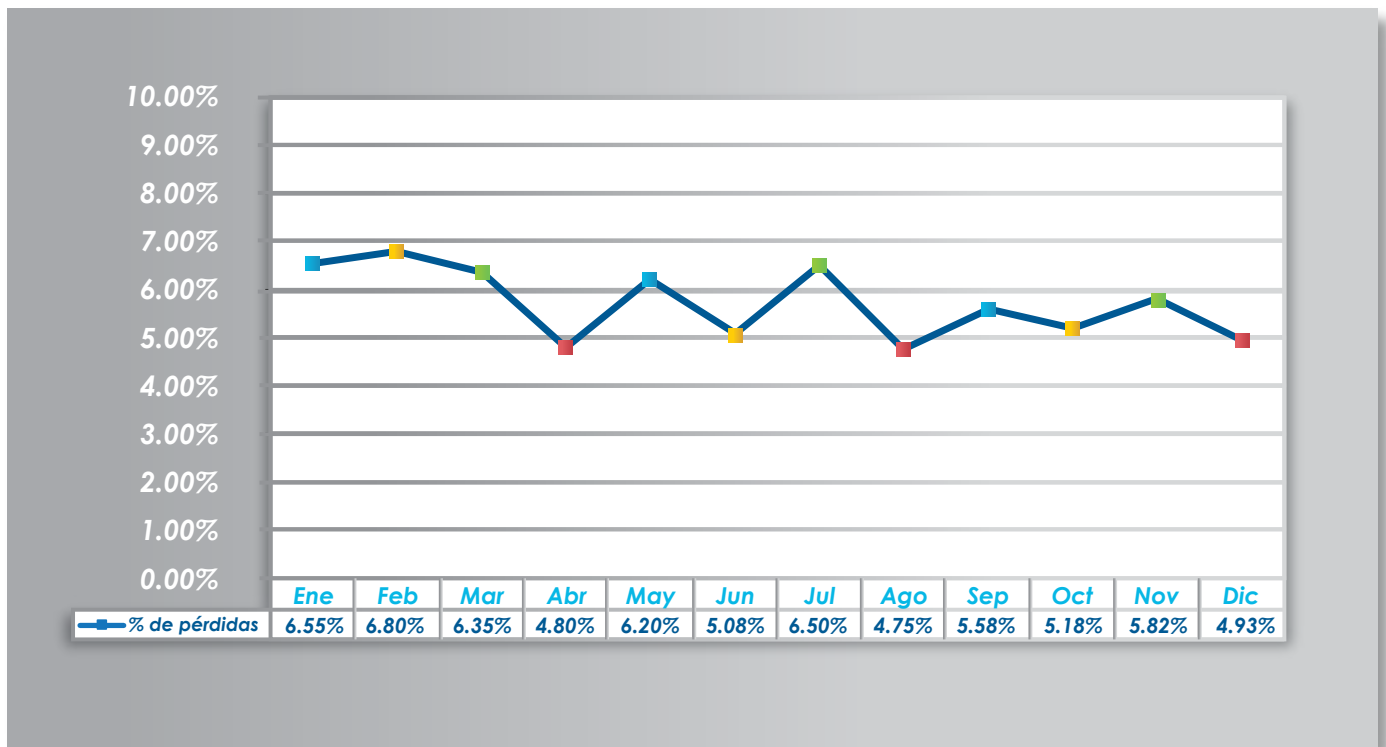


# BALANCE ENERGÉTICO

En 2014 el porcentaje promedio anual de pérdidas en la red de EEGSA, fue de 5.71. La

evolución durante el año se observa en la siguiente gráfica:

## PORCENTAJE DE LAS PÉRDIDAS EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN - AÑO 2014



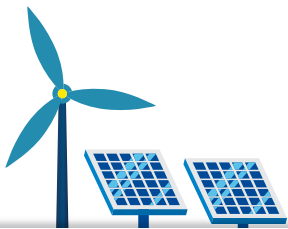
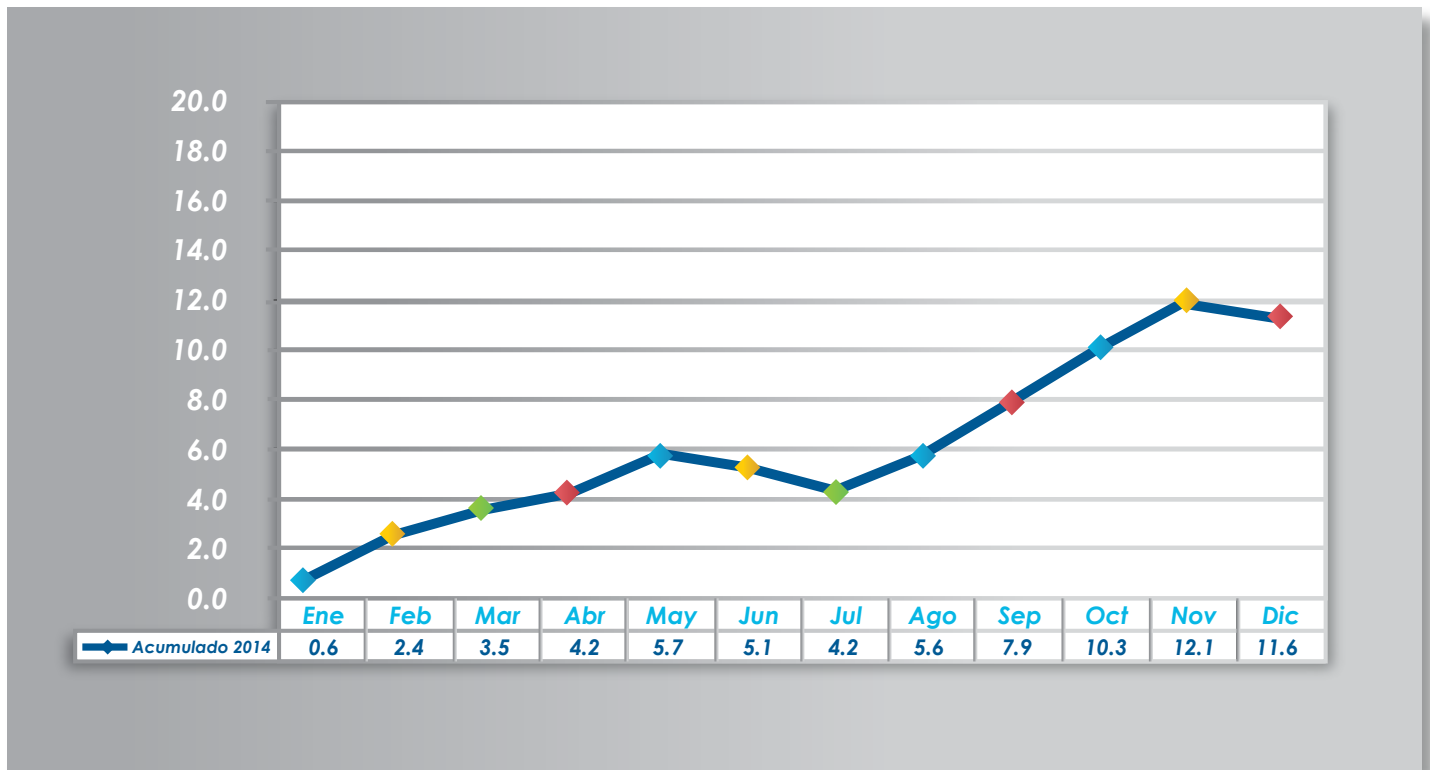
## PÉRDIDAS NO RECONOCIDAS

Durante 2014 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 del costo no reconocido en las tarifas. En virtud de ello, el monto de las pérdidas no reconocidas fue de Q11.6 millones.

### MONTO TOTAL DE LAS PÉRDIDAS NO RECONOCIDAS ACUMULADAS

(MILLONES Q.) AÑO 2014



Grupo epm

EEGSA, como distribuidora de Energía Eléctrica, tiene la obligación de cubrir el suministro de energía de sus usuarios durante todo el año según se encuentra estipulado en la Ley General de Electricidad y su Reglamento; asimismo en dicha ley, se determina que a través de licitaciones abiertas deberá adjudicarse a los generadores la cantidad de potencia y energía necesaria para cumplir con la obligación de suministro a los usuarios. Paralelamente, el plan de expansión indicativo del sistema de generación 2014 - 2028 tiene como objetivos cumplir con las políticas energéticas establecidas por el Ministerio de Energía y Minas en donde se establecen los recursos energéticos óptimos para suministrar la demanda con el menor impacto en el medio ambiente y alcanzar la diversificación de la matriz energética del país.

A partir del año 2013, han llegado a término algunos de los contratos pre existentes a la Ley General de Electricidad provocando, para EEGSA, una necesidad de contratar nueva generación en el mercado existente, así que de manera conjunta, EEGSA y las otras dos distribuidoras más grandes de Guatemala, desde 2010 han venido realizando licitaciones abiertas con un volumen de contratación de potencia y energía que incentivan la competencia entre generadores para que el usuario final del servicio obtenga un beneficio en la tarifa eléctrica.

En 2013 se lanzó la Licitación Abierta de Potencia y Energía denominada PEG-3-2013 cuyo objetivo era la contratación de 250 MW de potencia y su energía asociada con una diferencia claramente establecida y definida por un mecanismo novedoso en el mercado nacional para la evaluación de las ofertas económicas ya que se empleó la subasta inversa para adjudicar

el producto, manteniendo en todo momento la transparencia en el proceso.

En la Licitación Abierta PEG 3-2013 participaron 65 oferentes con 103 plantas de generación y fueron adjudicados 17 generadores que utilizarán recursos renovables y no renovables con tecnologías hidráulicas, térmicas y solares fotovoltaicas. De los 250 MW adjudicados en la licitación en mención, 181 MW le correspondieron a EEGSA y se firmaron 25 contratos para cubrir tanto el suministro de los usuarios asociados a la Tarifa Social como a la Tarifa No Social. Los nuevos contratos provienen en un 52% de energía hidráulica, 28% de energía solar, 8% de biomasa, 4% de carácter mixto y 8% de recursos no renovables.

La Licitación Abierta PEG 3-2013 utilizó una modalidad de subasta que hasta el momento no se había utilizado en el sector eléctrico de Guatemala, posicionando así a las distribuidoras que la promovieron, como pioneras en la utilización de la puja virtual en rondas sucesivas para la adjudicación de los ganadores. Una de las ventajas principales de esta modalidad de subasta, es que los precios ofertados por los participantes deben disminuir en cada una de las rondas y cuando la oferta iguala a la demanda, la subasta concluye obteniéndose por consiguiente, los mejores precios posibles; por lo tanto, los generadores adjudicados fueron aquellos con los precios de energía más competitivos del mercado que en este se ubicaron en los US\$109.38 por megavatio hora. La licitación abierta obtuvo un buen nivel de participación por parte de los interesados y se desarrolló en un ámbito organizado, transparente y de mucha confianza para el sector eléctrico guatemalteco.



# GESTIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS



# GESTIÓN DE SERVICIOS

## JURÍDICOS

Durante el año 2014, el equipo de colaboradores de la Gerencia de Servicios Jurídicos alcanzó logros importantes que marcaron el desempeño de sus actividades, tales como: La erradicación de la presencia del Comité de Desarrollo Campesino (CODECA) del área de cobertura de EEGSA, resultado que fue posible mediante acciones judiciales que permitieron llevar a los juzgados respectivos, tanto a los usuarios autoconectados como a los dirigentes locales de dicha organización; en seguimiento a lo anterior, durante el año 2015 y como medida de prevención, Servicios Jurídicos continuará en la labor constante que corresponda a fin de evitar que acciones de índole ilegal, relacionadas con el hurto de electricidad vuelvan a aparecer, como acciones avaladas por CODECA.

También logró llevar a debate a la banda dedicada al robo de transformadores, la cual durante 2014 guardó prisión preventiva, derivado de los delitos por robo agravado, conspiración para el robo agravado, asociaciones ilícitas, atentado contra los servicios de utilidad pública, entre otros.

En materia de conciliaciones, específicamente en lo que se refiere a casos relacionado a accidentes eléctricos, se alcanzaron importantes resultados positivos para EEGSA, al no permitir el incremento de demandas por dichos temas; logrando asimismo una defensa adecuada de los casos iniciados judicialmente, por lo que en 2014 no se obtuvo ninguna condena de pago

por daños y perjuicios en contra de empresa. El monto recuperado en concepto de medidas judiciales asciende a la cantidad de Q1.8 millones, y como resultado de las sentencias favorables de los procesos jurídicos, se evitó el desembolso de Q12 millones.

En temas de contrataciones, en 2014 se elaboraron 448 contratos societarios y 214 contratos eléctricos; se participó en eventos importantes como la Licitación Abierta PEG 3-2013, que dio como resultado la suscripción de 21 contratos y la Licitación de Corto Plazo 2015 – 2017 en la que se firmaron 25 contratos de compra de potencia y energía. Asimismo se logró la implementación de contratos mejorados con propuestas de EEGSA, enfocados a alcanzar un mejor desarrollo y prevenir también, los incumplimientos de los generadores.

Entre otros proyectos que en 2014 dieron resultados positivos, están: La implementación del registro de pilotos en cumplimiento de la normativa de tránsito guatemalteca. La renovación de títulos de usufructos de radiofrecuencias utilizadas por EEGSA en sus comunicaciones internas. La implementación de libranzas con el fin de disminuir la siniestralidad por contacto con redes energizadas, por medio del cual el equipo de colaboradores de la Gerencia de Servicios Jurídicos presentó 124 denuncias por invasión de distancias mínimas, y el proyecto de información y sensibilización con las municipalidades de Mixco y Villa Nueva.



# GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE





### LECTURA Y FACTURACIÓN

El trabajo en equipo realizado por los colaboradores del Departamento de Lectura y Facturación, permitieron un incremento en el promedio diario facturado GWh, así como en la evolución sostenida del número de clientes facturados y otros indicadores importantes para la gestión de dicha área, tal como se detalla a continuación:

- El promedio diario de GWh/día facturados fue de 8.03, reflejando un 3.6% de crecimiento sobre el promedio diario de 7.75 GWh/día del año 2013.
- El total de clientes facturados al 31 de diciembre de 2014 con relación al de 2013 tuvo un incremento del 3.9%, lo que representa un total de 41,453 clientes más, para un total global de 1,107,516 clientes.
- La aplicación de la tarifa para clientes autoprodutores y su respectiva facturación inició en el mes de septiembre, uno de los objetivos estratégicos de la Gerencia Comercial, que al finalizar el 2014 reportó un total de 708 clientes con facturación.
- En el mes de noviembre se implementó el proceso de cartas impresas con Hand Held para clientes con potencia máxima registrada mayor a los 11 kW, esto con el fin de agilizar los tiempos de notificación, de EEGSA para el cliente cliente, lo que permitió que el proceso se hiciera oportuno, dándole al cliente oportunidad de tomar las medidas correctivas y realizar las revisiones necesarias para controlar su consumo. Al finalizar el año 2014, se habían enviado un total de 276 cartas.
- Durante el año 2014, la facturación para rutas de factor de potencia que anteriormente eran leídas como rutas normales, realizado por medio de Programa de Telemetria, se incrementó en 105 servicios, lo que generó un ahorro anual aproximado de Q60 mil para EEGSA.
- El envío de copias de facturas por correo electrónico creció en un 37%, porcentaje que equivale a 9,820 clientes más suscritos al servicio durante 2014, esto con relación al año 2013. Lo anterior refleja un total global de clientes suscritos de 36,520.
- En septiembre de 2014, se implementó la distribución de volantes, por medio de las contratistas que realizan la lectura de medidores, para notificar de puerta en puerta, a los vecinos de los sectores que se ven involucrados en la suspensión del servicio de electricidad por mantenimiento y adiciones a la red, acción complementaria al envío de mensajes de texto a celulares y la publicación de avisos de suspensión del servicio de energía eléctrica por mantenimiento y adiciones a la red que llevan a cabo otras áreas administrativas de EEGSA; labor que dio como resultado la entrega de 21,483 volantes, distribuidos de la siguiente manera:



## DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE VOLANTES

“AVISO DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR MANTENIMIENTO Y ADICIONES A LA RED”

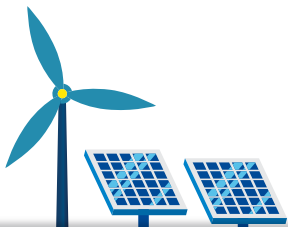
Mes	Volantes enviados por mes
	
Septiembre	2,535
Octubre	9,826
Noviembre	1,897
Diciembre	7,225
<b>TOTAL</b>	<b>21,483</b>

### **Publicidad en el reverso de la factura EEGSA, reduce costos**

La utilización de papel térmico con publicidad diversa impresa en el reverso del mismo, permitió una reducción en concepto de compra de rollos por un total 14,500 lo que puede traducirse en 2,175,000 de clientes que a través de la factura

de EEGSA tuvieron acceso anuncios de servicios varios.

Es importante mencionar que en 2014, se participó en la evaluación de un nuevo proyecto enfocado a mejorar la rentabilidad de esta actividad, esperando concretar acciones durante el año 2015.



## ATENCIÓN AL CLIENTE

### EEGSA, cada vez más cerca de sus clientes

Durante el año 2014, EEGSA abrió las puertas de tres nuevos centros de servicio, ubicados estratégicamente con el fin de estar más cerca de sus clientes; con los cuales suma un total de 14 ubicaciones al servicio de la población ubicada en su área de cobertura.

- El 13 de marzo se inauguró el Centro de Servicio Pacific Center en el local 219 del centro comercial que lleva el mismo nombre, equipado con tecnología de vanguardia y soluciones inmediatas principalmente para los clientes del sur de la ciudad capital y parte del municipio Villa Nueva. El horario de atención de este nuevo punto de atención es de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas.

- El 28 de agosto EEGSA inauguró dos nuevos centros de servicio, uno de ellos ubicado en el Local No. 13 del Centro de Tiendas de Conveniencia "Condado Concepción" en el kilómetro 15.5 Carretera a El Salvador, Santa Catarina Pinula; y el otro en el Local A3-110 del Edificio Décimo de Paseo Cayalá, Zona 16 de la ciudad de Guatemala. El horario de atención de estos nuevos centros de servicio es de lunes a sábado de 9:00 a 17:00 horas.

- El Centro de Servicio Amatitlán fue remodelado y trasladado a una nueva ubicación, esto con el fin de cumplir con el estándar de brindar las mejores soluciones en cuanto a servicios y estar más cerca del cliente. Los clientes de EEGSA del municipio de Amatitlán y de las áreas vecinas, pueden encontrar este novedoso punto de atención en los locales 10 y 11 del Centro Comercial Plaza del Lago, ubicado en la 7a. Calle 11-85 Barrio Hospital de la localidad en mención.



Tanto los nuevos centros de servicio como el Centro de Servicio Amatitlán, cuentan con instalaciones amplias y cómodas, así como con los servicios más completos y novedosos, orientados a facilitar las gestiones de los clientes por medio de cabinas de atención virtual, impresión de copias de facturas, cabinas telefónicas con conexión directa a Teleservicio, variedad de servicios de contratación electrónica y puestos de atención con asesoría personalizada.



## Soluciones EEGSA, servicios rápidos y al alcance de los clientes

En 2014 se puso en marcha el proyecto piloto denominado "Soluciones EEGSA", el cual engloba diversas modalidades de atención a disposición de los clientes de la distribuidora, tanto por teléfono como en centros de atención rápida mediante aliados comerciales estratégicos:

- **Soluciones EEGSA desde Teleservicio.** A partir del 7 de noviembre del año recién pasado, los clientes de EEGSA pueden contratar los siguientes servicios con tan solo hacer una llamada telefónica al 2277-7000 de Teleservicio: Reposición de medidores robados, dañados, retirados por emergencias, en mal estado o con vidrio roto; cambios de voltaje y variantes en la red. El envío de las facturas por la contratación de los servicios en mención se realiza a través de mensaje de texto a celulares o al Whatsapp del cliente que tenga dicha aplicación habilitada. De la fecha en que se implementó el servicio al 31 de diciembre de 2014, se atendieron 308 casos.

- **Soluciones EEGSA en Masagua y Guanagazapa.** En el mes de diciembre de 2014, quedaron oficialmente abiertos al público dos centros de atención rápida, los cuales también son parte del proyecto piloto "Soluciones EEGSA". Están ubicados en los municipios de Masagua y Guanagazapa del departamento de Escuintla, el propósito de estos centros es que los clientes de áreas en mención, hagan gestiones relacionadas con la contratación de servicios nuevos en sus localidades, sin tener que recorrer largas distancias hasta llegar a un centro de servicio. Las gestiones se realizan a través de un aliado comercial estratégico de EEGSA, quien a través de correo electrónico lleva a cabo el trámite.

## Atención telefónica las 24 horas los 365 días del año desde la Unidad de Solicitudes y Telegestión

- Desde el mes de septiembre de 2014 y como gestión de apoyo adicional al volanteo y publicación en medios masivos de comunicación (redes sociales, prensa y radio) que otras áreas administrativas de EEGSA se realizan para notificar de la suspensión del servicio de energía eléctrica por mantenimiento y adiciones a la red, desde Teleservicio se implementó el envío de mensajes de texto a celulares, con el fin de reforzar a través de un medio más, el aviso previo a la ejecución de los trabajos que EEGSA realiza con el fin de hacer mejoras y robustecer la red de distribución. De septiembre a diciembre de 2014 se envió un total de 12,482 mensajes de texto a celulares, distribuidos de la siguiente manera:

Mes	Mensajes de texto/mes Avisos de suspensión
Septiembre	1,564
Octubre	5,647
Noviembre	846
Diciembre	4,425
<b>TOTAL</b>	<b>12,482</b>

- En el mes de diciembre de 2014, la Unidad de Solicitudes y Telegestión implementó la atención de llamadas a través de un agente virtual, esto con el fin de que el cliente que no logra respuesta de un operador al momento de llamar, pueda dejar su número de teléfono para que un operador de Teleservicio le devuelva la llamada y atender la gestión que motivó su llamada.



- En 2014, el 2277-7000 del Teleservicio de EEGSA atendió un total de 1,070,761 llamadas lo que refleja un promedio mensual de 89,230 llamadas atendidas, 6.02% el nivel de atención con relación al año 2013.

### Diagnóstico social en 21 municipios del área de cobertura de EEGSA

Durante el año 2014, se llevaron a cabo acciones de contacto y acercamiento con autoridades y representantes de diversos colectivos sociales en 21 municipios del área de cobertura de EEGSA, logrando resultados positivos con los líderes municipales y comunitarios contactados, así como la elaboración de un diagnóstico social,

que se constituye en un perfil del análisis territorial y de condiciones socioeconómicas, culturales y de organización comunitaria de cada municipio visitado, lo que permitió detectar focos de atención y necesidades de desarrollo en las comunidades del área de cobertura de EEGSA.

Lo anterior, es parte primordial del plan de trabajo del Departamento de Atención al Cliente dentro del marco de las actividades de gestión social enfocadas a dar a conocer el servicio de energía eléctrica en el área de cobertura de EEGSA, esencialmente en las comunidades que se encuentran cerca de las áreas en las que se existe conflictividad por diversos temas de índole social.

## GESTIÓN DE COBRO

### Índice de Recuperación de Cartera (IRE)

La gestión de los colaboradores de la Unidad de Recuperación de Cartera, contribuyó principalmente a mantener los indicadores

de la gestión del Índice de Recaudación (IRE) mediante las diferentes actividades administrativas relacionadas y dio los siguientes resultados:

Tipo de Cliente	Índice de Recuperación (IRE)	Días promedio en que se recuperó la deuda
Municipal	1.33	39.9
Particulares	0.81	24.3
Gobierno	1.2	36.0
<b>IRE Global</b>	<b>0.87</b>	<b>26.1</b>



- Las cuentas por cobrar durante 2014 se mantuvieron en 30 días en los siguientes porcentajes, indicadores que se mantuvieron idénticos a los del año 2013, sin dejar de mencionar que la gestión con entidades de Gobierno Central y Municipal se ven afectadas específicamente con ciertas áreas.

Clasificación	%
Particulares	98
Municipalidades	37
Gobierno	68
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>

- Se recuperaron Q13.8 millones en concepto de energía consumida no medida, que corresponden al 70% 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 15.23% equivalente a Q2.6 millones en energía facturada y el 4.24% equivalente a Q1.8 millones en concepto de energía consumida no facturada.

- Se recuperaron Q5 millones del total operado como incobrable por un monto de Q7 millones, el monto recuperado equivale al 72% de cuentas incobrables.

## RECAUDACIÓN

El trabajo en equipo de los colaboradores de la Unidad de Recaudación, durante 2014 mantuvo un control impecable en su gestión, al haber garantizado la correcta aplicación de los pagos realizados por los clientes de EEGSA, haciendo posible el reporte de los siguientes resultados:

- La recaudación promedio del año se mantuvo en 100.5% sobre la facturación mensual. En 2014

se facturó un total de Q5,721.6 millones, monto del cual se recaudaron Q5,752.3 millones que incluye la aplicación de la Tasa Municipal.

- 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 2014 creció a 14,566; es decir un 3% que equivale a 424 puntos más que en 2013.

- Durante 2014, se continuó con diferentes gestiones orientadas a incrementar la cantidad de clientes que realizan sus pagos por medio de Internet, con lo cual se logró un incremento del 13% respecto al año anterior, al recibirse 1,347,033 pagos; ubicándose esta opción en la tercera posición como fuente de transacciones y a través de la cual se recibieron Q1,110.2 millones, lo que a su vez ubica el tipo de gestión como segunda fuente de mayores ingresos.

- 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.

Recorda que también puedes pagar tu factura de luz por Internet a través de la Banca Electrónica de tu Banco, en copias electrónicas autorizadas y por depósito automático con las entidades que lo tienen disponible.

En la mayoría de nuestros puntos de pago puedes utilizar cualquier tipo de tarjeta de crédito o débito para pagar recargas.

Lista de bancos asociados:

- BANCO BANGORAL
- Banco Promerica
- Bantrab
- BANCO GAT CONTINENTAL
- BAM
- Pronet
- BANRURAL
- BANCO AZTECA
- BANCOR
- BANCO CHN
- Banco de Antigua
- ViviBanco
- citi
- BANCO CREDITO
- inter
- MICOOPER
- tigo money
- 5B

EEGSA Grupo epry

## 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 2014.

- Mediante el envío de mensajes de texto, avisos por correos electrónicos y visitas al cliente, se evitó el corte del servicio por falta de pago, al 74.7% en clientes con saldos mayores a Q5 mil y al 36% en clientes con saldos menores a Q5 mil.
- Se obtuvo un ahorro global de Q21 millones en acciones relacionadas con el corte y reconexión de servicios, mismas que permitieron continuar con la venta de energía por un monto de Q5.7 millones.
- Ahora bien, en lo que respecta a las reconexiones de servicios, el 99.7% de servicios se reconectó en un plazo máximo de 24 horas, lo que permitió reportar un tiempo medio de reconexión de 12.96 horas.

## INSPECCIÓN, PÉRDIDAS Y MEDIDA

El equipo de colaboradores del Departamento de Inspección, Pérdidas y Medida reportó los siguientes logros alcanzados en actividades cotidianas realizadas durante el año 2014:

- El índice de pérdidas se ubicó en 5.71% como resultado esencial de la ejecución del plan de inspección y proyectos relacionados con la reducción de pérdidas, situando a EEGSA como en referente latinoamericano en esta gestión.
- El proyecto de medición totalizadora de bancos de transformación dio como resultado la recuperación de 849,125 kWh equivalentes a Q1.6 millones.

• Durante el año 2014 se llevaron a cabo un total de 174,310 inspecciones que dieron como resultado 6.5 GWh que equivalen a Q11 millones.

• Mediante el proceso de reportes y validación de lecturas de grandes usuarios se recuperaron 542,500 kWh.

• Por cuarto año consecutivo esta área administrativa de EEGSA cumplió con el proyecto de medición del consumo de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE), con un total acumulado de 10,444 calibraciones.

## ESTUDIOS Y CLIENTES CORPORATIVOS

El Departamento de Estudios y Clientes Corporativos a través de las diferentes actividades y esfuerzos de sus áreas administrativas, reporta los siguientes logros durante el año 2014.

• Se gestionó la conexión de 115 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 15.8 MW disponibles para futura conexión.

• Al 31 de diciembre de 2014 se reporta la recuperación de 25 clientes conectados a una red ilegal con un total de 8,674 kW, con lo que se percibió un VAD de Q2 millones.

• Como parte del programa de fidelización de clientes, específicamente enfocado al sector industrial, se llevaron a cabo actividades con el fin de detectar puntos calientes en los transformadores y subestaciones ajenas a la red de EEGSA, dando como resultado: 30 trabajos de mantenimiento, 214 termografía y 48 mediciones de calidad.

• Se corrigió la nomenclatura 30,869 cuentas de servicio de energía eléctrica de los municipios de

Masagua, Santo Domingo Xenacoj, Magdalena Milpas Altas, Santa Lucía Milpas Altas, San Lucas Sacatepéquez y Palín, acción necesaria

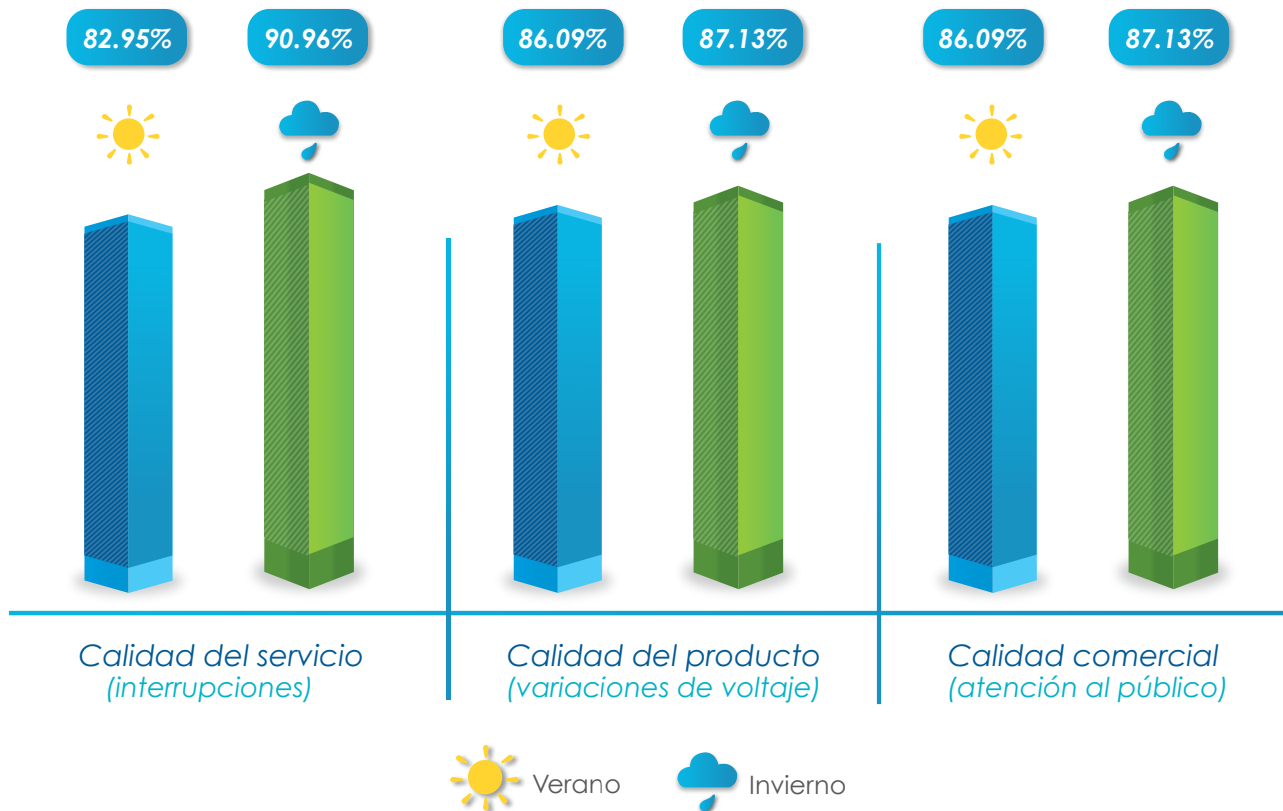
debido a la actualización de nomenclatura en las direcciones de los servicios ubicados en las localidades en mención.

## ENCUESTA DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD 2014\*

En 2014, EEGSA volvió a marcar la diferencia entre las distribuidoras con más de 100 mil clientes, al posicionarse como la distribuidora más eficiente del país, con un promedio de 87.69% de calificación, según consta en los resultados de la Encuesta de Percepción de la Calidad 2014, publicado el 19 de diciembre

por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE), entre regulador del sector eléctrico en Guatemala.

La calificación alcanzada fue posible gracias a la constante búsqueda del buen servicio del equipo de colaboradoras de EEGSA.



\*Esta encuesta es realizada en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad y mide la

percepción de los clientes en relación con la satisfacción del servicio técnico y comercial de distribución final que EEGSA presta.



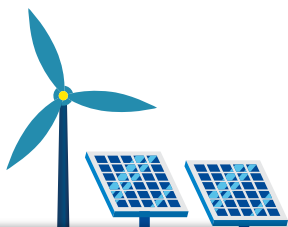
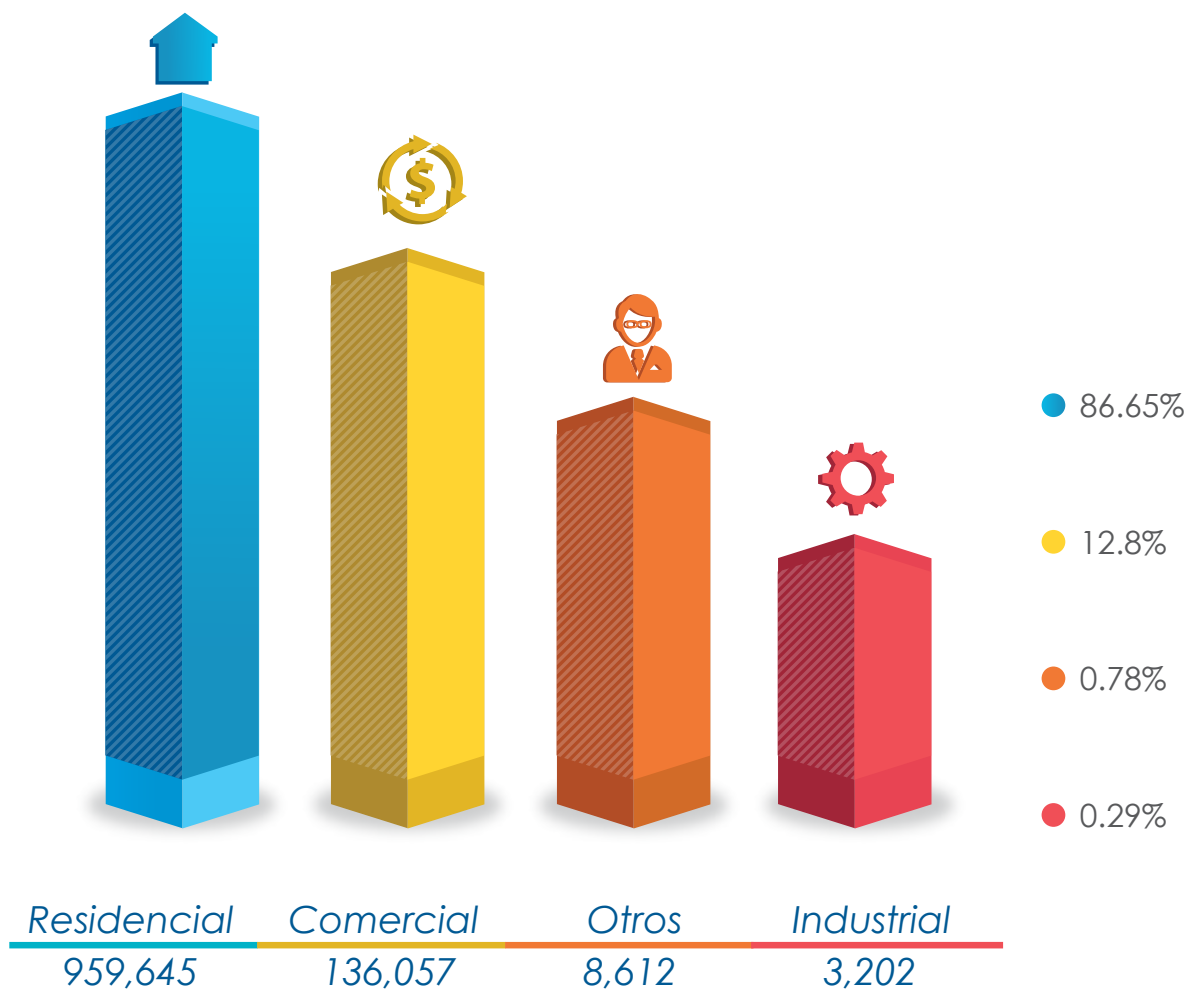


***PRINCIPALES DATOS DEL  
SISTEMA ELÉCTRICO***

# PRINCIPALES DATOS DEL SISTEMA ELÉCTRICO

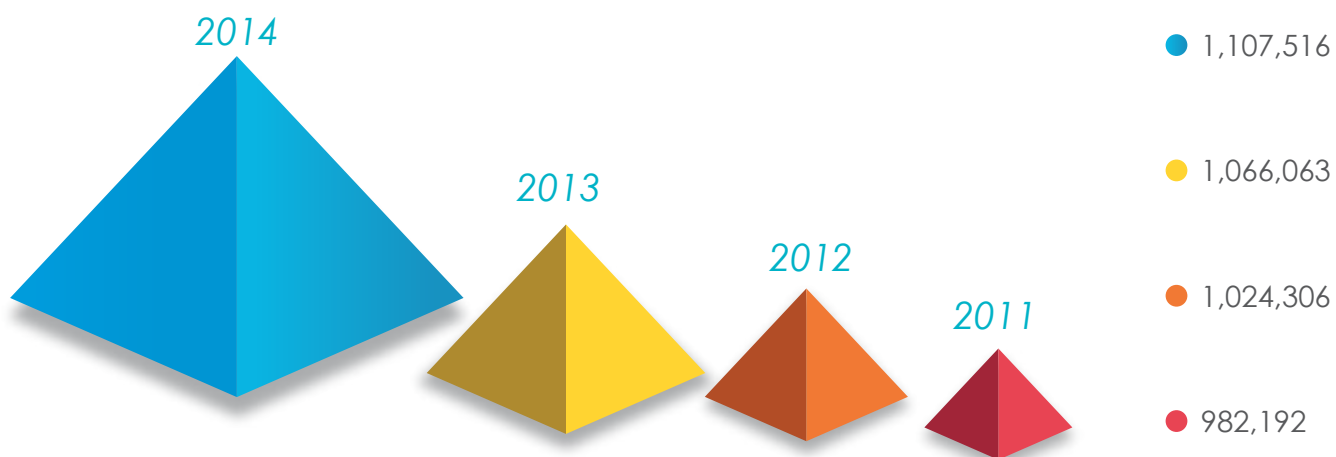
## ESTRUCTURA DEL MERCADO DE EEGSA

1,107,516 clientes



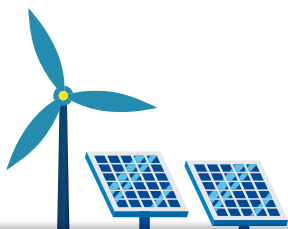
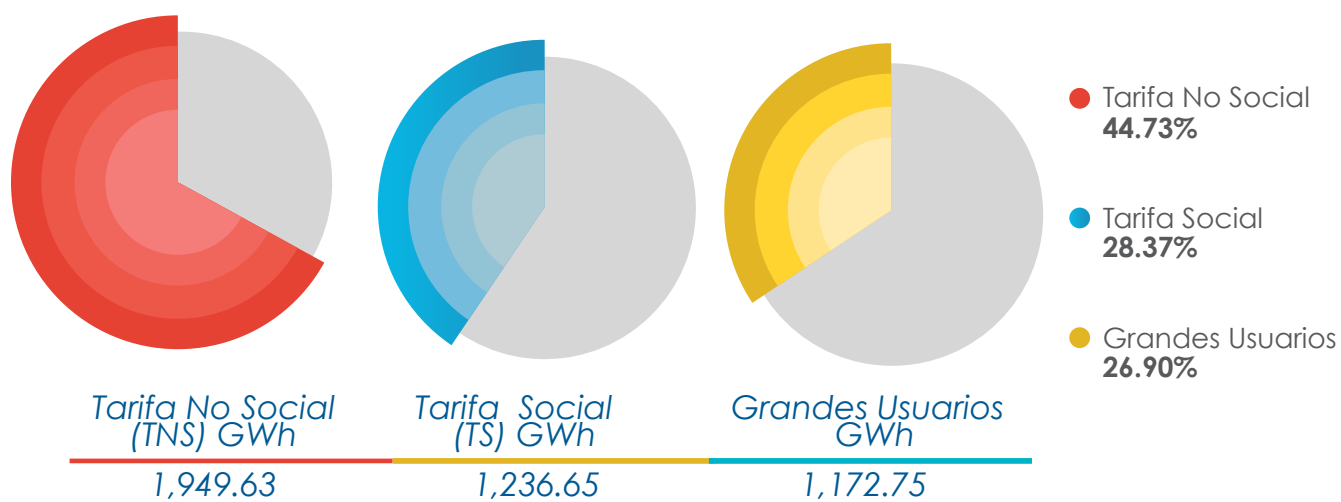
## CLIENTES DE EEGSA

1,107,516 clientes



## ENERGÍA DISTRIBUIDA EN LA RED DE EEGSA

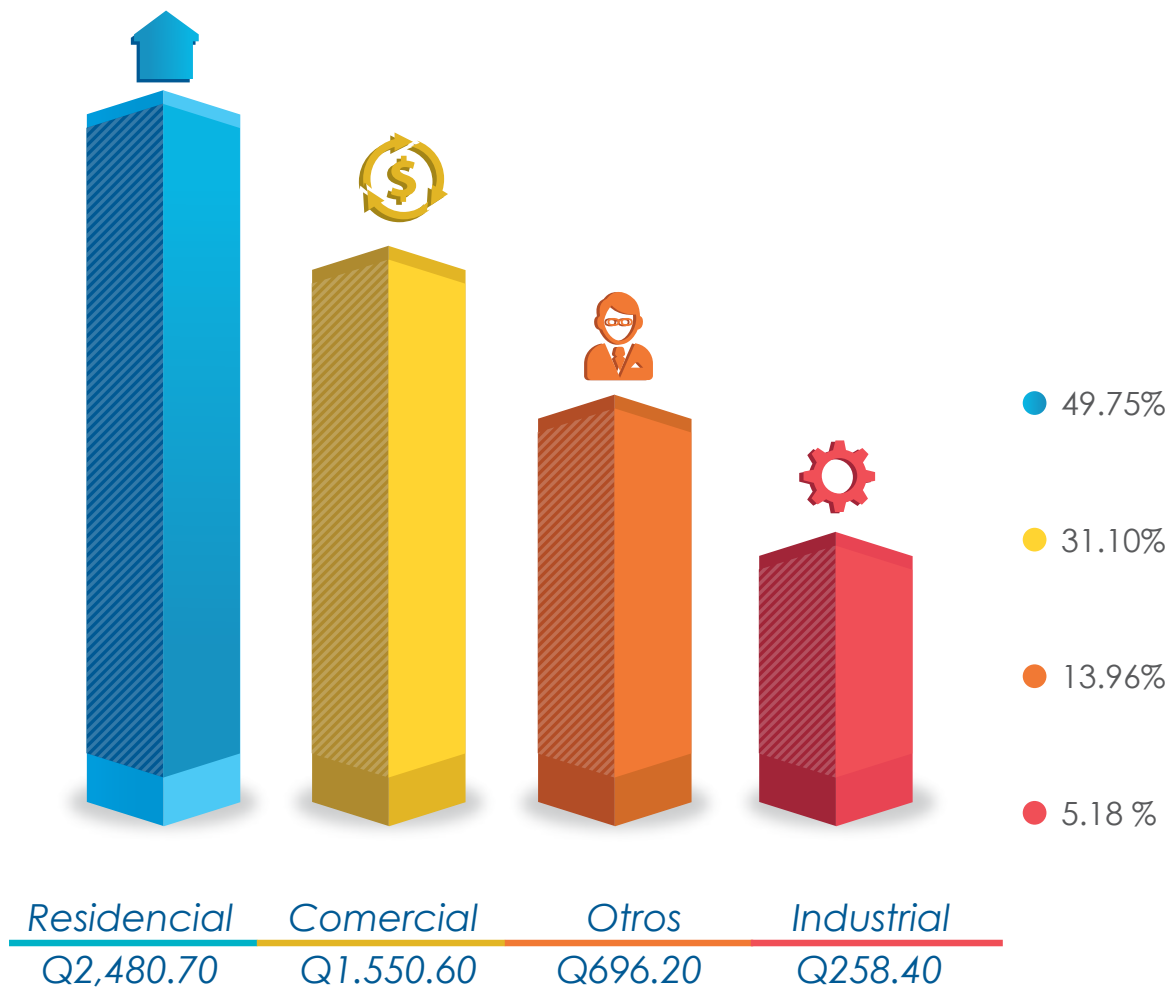
4,359.03 GWh = 44.02% de la energía distribuida en el país



Grupo epm

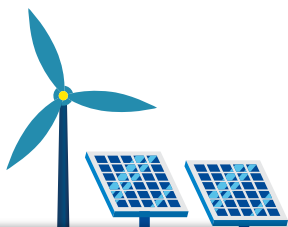
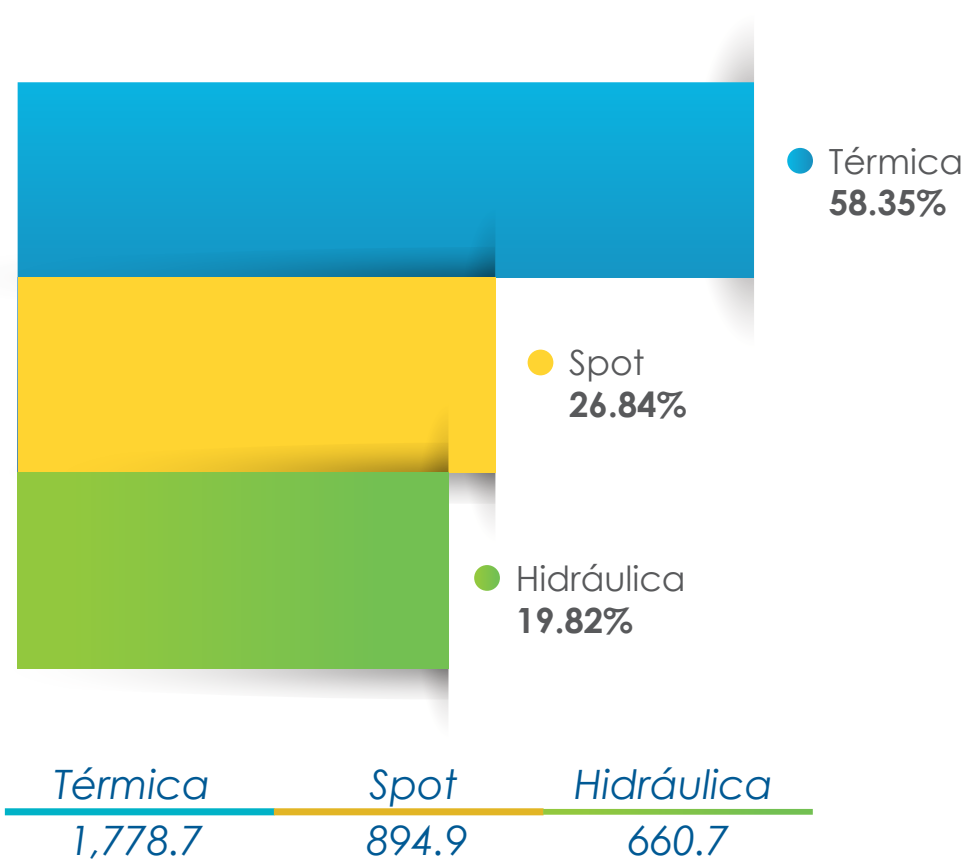
## ESTRUCTURA DE LA FACTURACIÓN DE EEGSA

Q4,985.9 millones



## ORIGEN DE LA ENERGÍA COMPRADA POR EEGSA

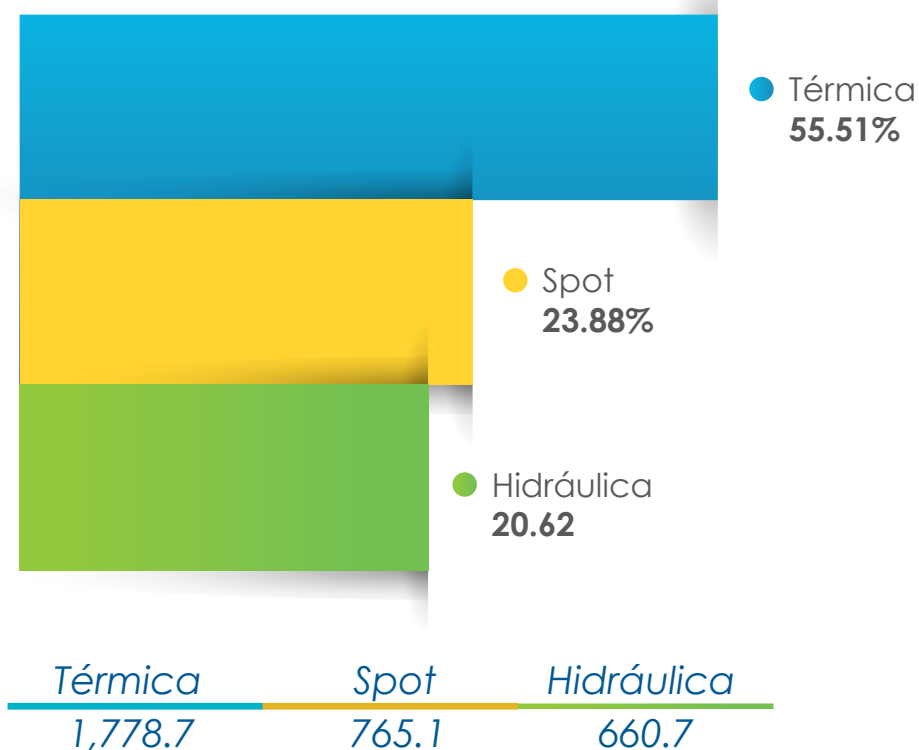
3,334.3 GWh



Grupo epm

## ORIGEN DE LA ENERGÍA CONSUMIDA POR EEGSA

3,204.5 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





# GESTIÓN DEL SISTEMA

## ELÉCTRICO

### MAGNITUD DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN DE EEGSA

Componente	Unidad	Magnitud
Líneas de 13.8 kV	km	7,671.6
Postes	c/u	279,511
Bancos de capacitores	c/u	232
Seccionadores	c/u	1,042
Pararrayos	c/u	16,656
Reguladores de voltaje en línea	c/u	19
Transformadores	c/u	65,271
Líneas de baja tensión	km	7,970.2
Medidores	c/u	1,107,516

Estos datos al compararlos con los reportados en 2013, representan un ligero crecimiento del 1.71% en la longitud de las líneas de 13.8 kV,



1.88% en la cantidad de transformadores, 2.75% en la longitud de las líneas de baja tensión y 3.9% en medidores o puntos de entrega.



## INVERSIONES EN LA RED

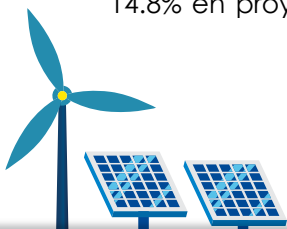
El monto total anual invertido en expansión, renovación, automatización de la red y medida, alcanzó la suma de Q178.5 millones, que

representan el 94.8% del total de inversiones realizadas por EEGSA en 2014, cuyo monto total asciende a Q188.2 millones.

Categoría	Inversión en Q.
	
<i>Expansión de red</i>	130,375,078
<i>Renovación de la red</i>	22,056,787
<i>Automatización de la red</i>	3,593,561
<i>Medida</i>	22,421,587
<i>Otros (Informática, Infraestructura, Transportes, Telecomunicaciones y Herramientas)</i>	9,786,267
<b>TOTAL</b>	<b>188,233,280</b>

Al clasificar las inversiones en la red por fin específico, se tiene la siguiente distribución: 6.4% en mejora de la calidad del suministro, 78.7% en atención del incremento de la demanda y 14.8% en proyectos de ahorro de pérdidas. Las

inversiones en nuevas conexiones y extensiones de línea dentro de la franja obligatoria, representaron el 36.95% del total de inversión en la red.



## INCREMENTOS EN LA RED

Componente	Unidad	Magnitud
Líneas de 13.8 kV	Kilómetro	128.71
Líneas de baja tensión	Kilómetro	213.36
Postes	Unidad	7,168
Seccionadores	Unidad	58
Pararrayos	Unidad	686
Transformadores	Unidad	1,202
Medidores	Unidad	41,453

- Se construyeron 1,631 extensiones de línea, dentro de la franja obligatoria, con un costo total de Q40.4 millones.
- Se realizaron 5,490 nuevas conexiones mediante una inversión de Q29.1 millones.
- El incremento de 908 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 2014 la red eléctrica de EEGSA concluyó con 171 circuitos de media tensión y 65,271 transformadores que suministraron energía eléctrica a 1,107,516 puntos de entrega.
- La demanda máxima de 2014 fue de 693.2 MW, registrada el 9 de diciembre a las 18:45 horas, día en el que se entregaron 12.58 GWh, valores que son mayores a los ocurridos en el día de máxima demanda de 2013 en 0.02% y 0.03 % respectivamente.
- Se atendieron 31,148 emergencias, 18.7% más que las atendidas en 2013.



El costo total en concepto de mano de mano de obra ascendió a la cantidad de Q11.11 millones.

- El tiempo medio de atención anual por emergencia fue de 2:03:56 horas, mayor al tiempo registrado durante 2013 en 8 minutos y 34 segundos. El porcentaje de eventos atendidos en más de 4 horas fue de 6.07 % lo que representa un incremento del 1.43% con relación a lo obtenido en el 2013.

## RENOVACIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN EN BAJA TENSIÓN (BT)

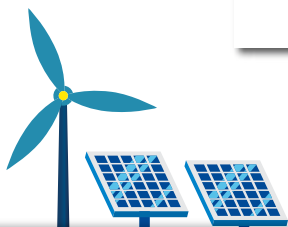
- Se cambió la red de baja tensión en un total de 4.5 kilómetros de hilos abiertos a hilos entorchado, por un monto de Q327 miles.

## CALIDAD DEL SERVICIO

En 2014, la Unidad de Calidad del Servicio logró la ejecución del presupuesto de inversión asignado en un 95%, reportando los siguientes resultados como parte del proyecto de

optimización de centros de transformación y cambio de secundario a triplex 1/0 en red de baja tensión:

Logro / resultado / acción	Unidad	Cantidad
Cambio de cable secundario	km	95
Reubicación de transformadores en la red	c/u	44
Retiro de transformadores subutilizados en la red	c/u	37
Mediciones de voltaje en centros de transformación para conocer perfil de carga	c/u	3,940
Postes instalados según requerimientos específicos	c/u	56
Inspecciones con cámara termográfica en red baja tensión (BT)	c/u	2,178
Inspecciones con cámara termográfica en red media tensión (MT)	c/u	2,208
Mediciones de calidad de energía para grandes usuarios	c/u	37
Mediciones de apoyo a elementos por interrupción reincidente	c/u	532



Otros temas importantes y relevantes de la gestión de esta unidad administrativa, son los siguientes:

- 291 solicitudes de reclamos recibidos y resueltos, todos relacionados con la Calidad del producto.
- Evacuación del 100% de los expedientes emitidos por la CNEE. Se logró el fallo a favor de EEGSA en un 95% derivado de la calidad de información presentada.
- Se logró el 90% de medios de prueba para los casos de fuerza mayor reportados durante el segundo semestre de 2014.

## MANTENIMIENTO DE LÍNEAS

- Se llevó a cabo la inspección de 24,640 kilómetros de líneas en la red, acción que permitió corregir 4,567 averías en las instalaciones y 272,082 fallas potenciales por arbolado. El costo de las actividades de arbolado fue de Q7.1 millones.
- Al igual que en años anteriores y con el fin de mantener el estándar, en cuanto a buenos resultados y objetivos de calidad, se continuó con la práctica de asignar un área determinada a cada contratista para llevar a cabo el mantenimiento del arbolado en los circuitos de la red.
- Por la recuperación de 1,220 transformadores en el taller, se generaron ingresos indirectos que representaron un ahorro aproximado de Q13.8 millones.
- Como resultado de la atención de solicitudes particulares relacionadas con otros negocios, tal es el caso de las antenas de TIGO y de microceldas, es importante anotar que se ejecutaron Q1.78 millones los que a su vez generando un ingreso de Q8 millones.

## CALIDAD DEL PRODUCTO

### Regulación de tensión

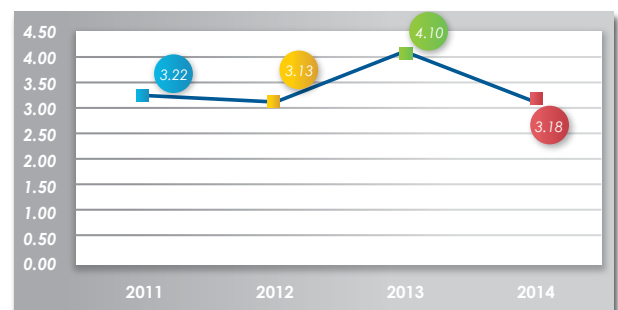
Los indicadores anuales en este sentido son necesarios para evaluar la calidad de la regulación de tensión, el cual se refiere al voltaje entregado en el punto de suministro.

Al año EEGSA realiza 2,760 mediciones de calidad del producto, cada medición tiene por lo menos 580 registros, tanto de voltaje como de energía en un intervalo de medición de 15 minutos, para un total de 1,600,800 registros.

### Calidad del servicio técnico

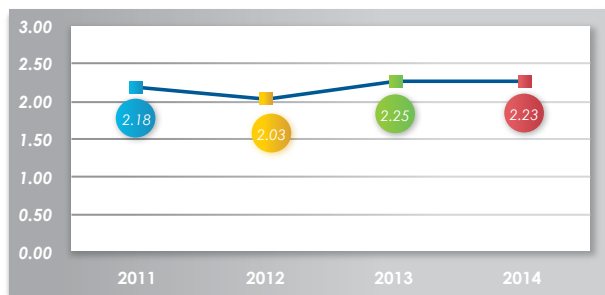
#### • TTIK (Tiempo Total de Interrupción por KVA).

El indicador global fue de 5.655 horas y de 3.179 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 2014 sólo el 43.94% del tiempo total de interrupción de los clientes fue atribuible a EEGSA.



- **FMIK (Frecuencia Media de Interrupción por KVA).**

El indicador global fue de 6.59579 veces de las cuales 2.2317 fueron por causas propias, lo que significa que solamente el 33.89% de las interrupciones ocurrieron por fallas en la red de EEGSA.



## PLANIFICACIÓN Y CONTROL

- En media tensión, elaboraron 18 dictámenes de conexión de carga mayor a 500 kW, emitiendo para cada uno las recomendaciones de operación e inversión idóneas. Entre los dictámenes realizados para atender una demanda de 0.6 – 3.9 MW, es importante mencionar los de las siguientes entidades: Centro Comercial Miraflores, Oakland Mall, Centro Comerciales Portales, Mexichem, S. A., Finca La Plata, Bodegas Zona 5 e Imperialtex. Además, se realizaron 6 estudios eléctricos y 1 de prefactibilidad para conectar a la red de EEGSA a los Generadores Distribuidos Renovables (GDRs).

- En contribución al Plan de Ahorro de Pérdidas y del Plan de Inversión 2014, se realizó la planificación y presupuesto de 17 proyectos, los cuales fueron construidos y puestos en operación durante el año que recién terminó.

## TRANSFORMADORES DE DISTRIBUCIÓN

- Durante 2013, se trabajaron 550 puntos de los cuales se recuperaron 353 transformadores con riesgo de dañarse por sobrecarga, acciones que le dan continuidad al proyecto de recuperación de transformadores sobrecargados que se ha venido realizando con el fin de evitar que se quemen y ocasionen efectos negativos en la calidad del suministro.

- Además, se emplearon 1,919 transformadores de distribución, para la instalación en nuevos servicios.

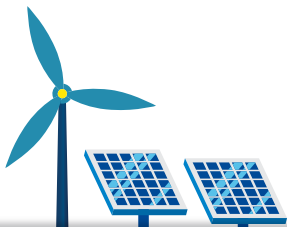
- Por emergencias en la red, se reemplazaron 2815 transformadores de distribución que presentaron desperfectos.

- La recuperación de 340 transformadores conectados a la red sin carga, permitieron el ingreso de Q4.1 millones. Este equipo ahora está disponible para su utilización en nuevas instalaciones o en trabajos de mantenimiento en la red.

- Con el objetivo de renovar el parque de transformadores instalados y reducir con esto la posibilidad de fallas por equipos en mal estado, durante 2014 se sustituyeron 1,013 transformadores mayores de 40 años, actividad que representó un costo de Q9.9 millones.

## MANTENIMIENTO ALUMBRADO PÚBLICO

- Durante 2014, se repararon 19,683 lámparas encendidas de día, que hubiesen representado una pérdida total de 1.31 GWh al año.



Grupo epm

- Se actualizó el registro de 194,151 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: A) Construcción de 129 proyectos de alumbrado público para la Municipalidad de Guatemala con un costo de Q12.5 millones, mediante el cual se instalaron 2,513 nuevas luminarias completas y 1,142 postes nuevos. B) Mantenimiento al sistema de alumbrado público de dicha entidad, atendiendo 24,239 avisos de luminarias en mal estado.

- En 2014, también se llevó a cabo un proyecto de alumbrado público en el municipio de Palín, sobre la carretera CA-9, cuyo costo fue de Q699 miles.

## NORMALIZACIÓN DE ASENTAMIENTOS

La normalización de servicios en asentamientos y el desarrollo de proyectos de electrificación rural, además de contribuir al desarrollo social de los habitantes beneficiados, les previene de accidentes por el manejo y uso inadecuado de las líneas de distribución, de esa cuenta es que durante 2014, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Normalización de 13 asentamientos reflejado en un total de 620 nuevos contratos de suministro de energía eléctrica. Entre estos asentamientos, se destacan por su magnitud, los siguientes: Plan de Dios en Colonia El Paraíso, Zona 7 de la ciudad de Guatemala; Anexo El Mirado en Mixco; La Bendición en San Pedro Las Huertas, Antigua Guatemala y en el Mercado de Ciudad Peronia.

- Construcción de 7 proyectos de electrificación rural, con los cuales se atendió y benefició a 320 familias de las siguientes comunidades: El Caimito y Los Manantiales del municipio de Guanagazapa en Escuintla; San José Buena Vista y Monteoncito del municipio de Santa Lucía Cotzumalguapa, Escuintla; San Nicolás y El Durazno del municipio de San José Pinula, Guatemala y Caserío Chupila del municipio de Santo Domingo Xenacoj, Sacatepéquez.

## TELECOMUNICACIONES

Las acciones realizadas por la unidad administrativa de Corporación EEGSA a cargo de realizar mejoras en los sistemas de telecomunicaciones, reportan los siguientes avances:

Acción	Unidad	Cantidad
Instalación extensiones telefónicas IP nuevas en Corporación EEGSA	c/u	50
Instalación de repetidores UHF digitales con sistema SD4 para automatización de equipo en red de distribución de EEGSA	c/u	5
Instalación de switch Rugged para red Canopy	c/u	10
Instalación de routers 3G inalámbricos para monitoreo de la red de distribución de EEGSA	c/u	5
Sustitución de 20 radios móviles digitales VHF y su respectivo repetidor	c/u	20
Instalación de contador de descargas para monitoreo de pararrayos de 7 torres	c/u	1
Sustitución de control electrónico del generador de la caseta de telecomunicaciones ubicado en Cerro Chino, San Vicente Pacaya	c/u	1

Adicionalmente, vale la pena mencionar que mediante el arrendamiento del canal de comunicaciones, reconectores de línea y automatismos, así como servicios técnicos, se obtuvo un ingreso de Q611 mil.



## CENTRO DE OPERACIÓN E INFORMACIÓN (COI)

---

### Reingeniería al procedimiento REDE

Se concluyó exitosamente con las pruebas en ambiente de desarrollo y en ambiente productivo de la aplicación mediante la cual se llevará a cabo la gestión del Módulo de Descargos - REDE; el cual permite una mayor versatilidad en cuanto al diseño de maniobras y ejecución de las mismas por parte del administrador y operador respectivamente; también hubo mejoras como la validación del número de poste en el ingreso de solicitudes para el perfil del solicitante, lo que permitirá un mejor control de información y validación de la misma para la elaboración de tablas CNEE - 50 para los estudios del Valor Agregado de Distribución (VAD).

### Sistema OMS sustituirá actual Sistema de 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.

### Atención de averías en motocicleta

Buscando una mayor versatilidad y mejores tiempos de respuesta en comparación con los tiempos que logran los vehículos en áreas urbanas, a partir del mes de octubre se implementaron 2 motocicletas para atención de incidencias.

### Ampliación de horario para la atención de averías

Mediante un importante acuerdo con el proveedor designado, a partir del mes de julio, el horario de atención de averías durante la noche – madrugada en el departamento de Guatemala ahora hace posible contar con el recurso humano y equipo necesario para atender cualquier avería que se de en un horario donde ya no se cuenta con vehículos convencionales para dicha actividad, logrando así no afectar los indicadores que se tienen al respecto.

## NUEVAS CONEXIONES

---

En 2014 quedó al 100% la implementación del equipo de PDA's para la actualización del SAP y geoposicionamiento de conexiones nuevas en SIGRE y GIS a través de datos enviados en línea.

## GESTIÓN AMBIENTAL

---

- Durante 2014, se definió y oficializó la estructura y funciones del Comité de Ambiente, dotándole a su vez de las competencias que le corresponde.
- Se implementó un programa anual de sensibilización para abordar la temática ambiental y su gestión a nivel corporativo.
- En alianza con el Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP), se implementó un proyecto de viveros forestales y de reforestación en el Cerro Alux, comunidades y municipalidades del sector.
- Se formularon los siguientes programas dirigidos a instalaciones administrativas: Manejo de desechos sólidos, ahorro y uso eficiente de agua, ahorro y uso eficiente de energía. De estos programas, durante 2014 se empezó a desarrollar el de manejo de desechos sólidos mediante un plan de comunicación ambiental corporativo.





- También se avanzó en la formulación del sistema de gestión ambiental corporativo, orientado a la mitigación de impactos en las actividades productivas y a la norma ISO 14001,

cuya valoración, según el Índice de Gestión Ambiental Empresarial (IGAE) fue de 61% para el año recién pasado.



# GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN



El equipo de colaboradores de la Gerencia de Sistemas de Información, durante 2014 reporta los siguientes logros importantes, en adición a las actividades y proyectos que día a día se

gestionan para atender las demandas de todas y cada una de las áreas administrativas de Corporación EEGSA y filiales del Grupo EPM que lo puedan requerir.

### IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES MÓVILES

- Proceso de cortes y reconexiones. Proyecto dividido en dos fases, la primera se desarrolló mediante el establecimiento de una aplicación en línea para la reportería, creación de órdenes y alta a los dispositivos móviles que se utilizan en el campo, y en la segunda, mediante aplicación propia del equipo móvil, se registran todas las coordenadas de geoposición y datos tomados en el campo. Esta aplicación ha permitido que el proceso de cortes y reconexiones de EEGSA sea mucho más eficiente, evitando errores ya que el

proceso es en un 90% automático, reduciendo además las penalizaciones por parte del ente regulador y en algunos casos se evita el corte del servicio al revisar en línea el saldo del cliente.

- Proceso de conexiones nuevas. Este proyecto es bastante similar al anterior; con las ventajas de convertir coordenadas de geoposicionamiento para alimentar directamente al SIGRE y llevar el control de materiales que se utilizan en la ejecución de una conexión nueva.

### IMPLEMENTACIÓN DE MÓDULO ERP (ENTERPRISE RESOURCE PLANNING) DE SAP/R3 EN TICSA\*

En junio de 2014 llegó a exitoso término el proyecto que con un equipo de trabajo liderado por los licenciados Gustavo Alvarado y Jaime Quiroz, **EEGSA suscribió mediante contrato de cooperación, con la empresa Tecnología Intercontinental, S. A. de C.V. (TICSA), grupo empresarial compuesto por 15 entidades.** La finalidad del contrato fue la de compartir con TICSA toda la experiencia en la plataforma SAP

para que los procesos operativos y de reportes se realicen de una forma ágil, confiable y con tecnología de primer nivel, EEGSA llevó a cabo la implementación de SAP (Enterprise resource planning ERP SAP/R3) en dos fases:

Fase I: La implementación de los módulos de contabilidad, costos y presupuestos, tesorería,



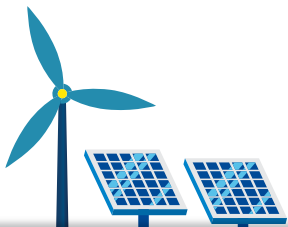


activos fijos, ventas y facturación, así como compras y control de materiales.

Fase II: La Implementación de los módulos de proyectos y mantenimiento de plantas.

El compromiso adquirido en conjunto por EEGSA y TICSA, se hizo una realidad y de esa cuenta es que ahora ésta cuenta con procesos de calidad mundial, lo que se traducirá en un importante logro para Grupo EPM en general.

*\* Tecnología Intercontinental S. A. de C.V. (TICSA) propiedad de la familia Primelles, con 22 años de experiencia en el diseño, construcción y operación de plantas de tratamiento de aguas residuales, que hoy acredita más de 250 plantas construidas mediante contratos llave en mano, para el tratamiento de afluentes tanto industriales como municipales; es un grupo empresarial que GRUPO EPM adquirió el 21 de mayo de 2013, con lo cual anunció un nuevo paso en el marco de su proceso de internacionalización: La incursión en el mercado mexicano, a través del negocio de la construcción y operación de plantas de tratamiento de aguas residuales.*



# GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



# GESTIÓN DEL TALENTO

## HUMANO

### Objetivo estratégico

Estar dentro de las empresas preferidas para trabajar en Guatemala, destacando 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

Durante el año 2014 se continuó con la apropiación de la política, buscando integridad y coherencia en todos los procesos de la gestión del talento humano.

“El gerenciamiento del talento humano en Corporación 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 Corporación 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 normativa laboral y las disposiciones nacionales e internacionales contenidas en el marco de los Derechos Humanos”.

### Benchmarking CIER\*

Por segundo año consecutivo se participó en el Benchmarking de la Comisión de Integración Energética Regional (CIER), pasando del puesto número 14 en el año 2013 al puesto número 4 en 2014 del Índice Global de Calidad CIER en cuanto a la gestión del talento humano.

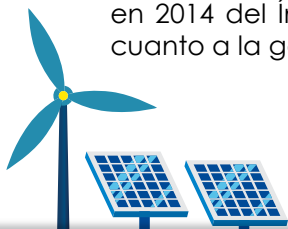
\*El concepto de “Benchmarking CIER” considera el mejoramiento y evaluación de productos, servicios y procesos de trabajo a través de la adopción de mejores prácticas utilizadas por organizaciones consideradas “de referencia”, con el objetivo de aprender a generar productos, servicios y procesos que sean de mejor calidad, se realicen en forma más rápida y con menores costos. Con el objetivo de apoyar el mejoramiento empresarial en el sector eléctrico, la CIER realiza diversos proyectos y estudios que identifican y miden los indicadores claves que permiten comparar el desempeño de las compañías eléctricas. Así es como las empresas eléctricas toman conocimiento de su situación y posicionamiento en distintos aspectos de su gestión, y en relación a las demás empresas del sector, lo que les permite conocer el potencial de mejora en su desempeño.

## SELECCIÓN Y EVALUACIÓN

Durante el año 2014 se vincularon 32 personas, se promocionaron 9 y se retiraron 21. Del total de retiros el 52% corresponde a renuncia voluntaria y el 48% a decisión administrativa. Derivado de lo anterior, el índice de rotación disminuyó a 2.4% con relación a 2014.

Adicionalmente, se vincularon 36 estudiantes de práctica de nivel diversificado y 10 practicantes universitarios.

El Tour de Inducción establecido como una de las principales actividades de integración laboral, se realizó trimestralmente e incluyó visitas a los diferentes centros de trabajo de Corporación EEGSA.



Grupo epm

# ADMINISTRACIÓN Y BENEFICIOS

---

## Plantilla EEGSA

En 2014 la plantilla de EEGSA cerró con un total de 459 trabajadores activos y 14 puestos vacantes para un total de plantilla autorizada de 473 puestos.

Es importante también indicar que la distribución de personal por sexo es la siguiente: 68% de los colaboradores son de sexo masculino y el 32% del sexo femenino; la edad promedio de los trabajadores es de 37 años y el tiempo promedio de antigüedad 11 años.

## Implementación del proyecto de compensación salarial

Durante el año 2014 se continuó la implementación del estudio de compensación salarial realizado con criterios de equidad interna y competitividad externa, llevando a todas las personas que ocupan cargos críticos al 100% de su salario base y para los cargos no críticos al 80% de su salario base, con base en los resultados del proceso de gestión del desempeño y desarrollo.

## Beneficios

Con gran éxito se realizaron diversas actividades deportivas, recreativas y culturales, las cuales fueron bien recibidas por los colaboradores en

general, destacando las siguientes: Mañana Deportiva Familiar, Electriboliche, Electrífut y Electribasket, este último en ramas masculina y femenina.

Hubo además, diferentes celebraciones entre las que sobresalieron: Día del Cariño, Día de la Mujer, Día de la Secretaria, Día de la Madre y Día del Padre.

Y en reconocimiento a la trayectoria laboral en EEGSA, se entregaron 21 premios de antigüedad por 15, 25 y 30 años de labores ininterrumpidas.

Ahora bien, con relación a las actividades culturales es importante resaltar el Festival de Talentos que contó con diversas disciplinas: Canto, baile, actuación, literatura y poesía, fotografía y pintura, y con motivo de las fiestas de fin de año, en EEGSA se llevó a cabo la Posada Navideña Corporativa y convivios navideños para colaboradores, jubilados y para el personal de limpieza, mantenimiento y seguridad.

Al igual que en años pasados se realizó, el concurso de tarjetas navideñas, ahora con el tema "Ponle Watts a tus valores en esta Navidad".



## APRENDIZAJE Y DESARROLLO

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 al desarrollo de competencias organizacionales y específicas.

### Escuela de Liderazgo

Se definió el modelo de liderazgo, con enfoque ontológico y transformacional.

Inicia con el liderazgo de sí mismo y continúa con el liderazgo con y para otros, buscando desarrollar la efectividad de los directivos, a

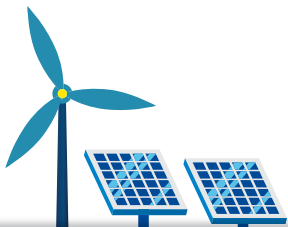
través de la transformación personal, para alcanzar de una mejor manera los resultados en función de la estrategia.

En 2014 finalizaron los talleres dirigidos al grupo de gerentes y dieron los de jefes de departamento.

### Escuela de Linieros

En 2014 inició y finalizó la segunda promoción de la Escuela de Linieros que permitió que 24 jóvenes sin oportunidades de avanzar en estudios académicos y sin posibilidad de abrirse oportunidades en el mercado laboral, adquirieran competencias técnicas en electricidad para participar en los procesos de selección y optar a ocupar los cargos de Linieros.

Este programa se hace en convenio con el Instituto Técnico de Capacitación (INTECAP).





## GESTIÓN DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO

---

Durante el año 2014 se realizó el proceso de gestión del desempeño y desarrollo para el 100% de los colaboradores. El proceso tiene las siguientes etapas:

- Formulación de objetivos. Se realizaron talleres con todos los equipos de trabajo para brindar orientación sobre la formulación de objetivos con metodología SMART y para la alineación de objetivos con la estrategia.
- Valoración de objetivos y de competencias. Se llevó a cabo la autoevaluación y la evaluación del jefe, en la mitad del período y al cierre del período.
- Realimentación. Consiste en conversar sobre los resultados y acordar compromisos para el cierre de brechas.

## SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL

---

Se destacan los siguientes logros durante 2014, y que tuvieron como objetivo mejorar la calidad de vida de los colaboradores y sus familias, propiciando condiciones seguras a través de la prevención de accidentes e incidentes, lesiones y daños a la salud, pérdidas humanas, equipos y materiales.

### Proyectos de infraestructura

En este rubro cabe mencionar la señalización de seguridad en los diferentes centros operativos de trabajo, la implementación del sistema de detección de humo en los nuevos centros de servicio y proyectos, instalación de lámparas de emergencia en los centros de trabajo de La Castellana (Laboratorio de medida) y Subestación Guatemala.

### Auditorías permanentes SISO

- Levantamiento de matriz de riesgo en los procesos de Operación y Mantenimiento de la infraestructura de distribución de energía (Gerencia de Activos) y análisis de Trabajo Seguro ATS en tareas y procedimientos de EEGSA.
- Inspección general del estado físico de los equipos de trabajo: Equipo de Protección de Personal (EPP), herramientas y vehículos
- Ejecución de pruebas de alcoholemia para colaboradores como parte del procedimiento de prevención en el consumo de alcohol y drogas. En 2014, se llevaron a cabo 300 pruebas en campo.

### Sensibilización y capacitación

- Se divulgó el Reglamento de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional entre los principales contratistas.
- Se reforzó la promoción de valores y actitudes para la prevención de accidentes con una metodología estandarizada para personal administrativo y operativo.

### Salud ocupacional

- Se inauguró la clínica médica de El Modelo en Escuintla.
- Se realizaron las evaluaciones médicas pre ingreso según la categorización al puesto de trabajo: Administrativo, operativo y operativo crítico.
- Como parte del sistema de vigilancia epidemiológica se realizaron las evaluaciones médicas anuales al 100% de colaboradores de EEGSA y se llevaron a cabo jornadas de vacunación contra la influenza y el tétanos.



# RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

## Objetivo Estratégico

“Definire implementar planes de relacionamiento con los grupos de interés, con una orientación al valor agregado”.

## Política de RSE

Durante el año 2014 continuó la implementación de la política, mejorando considerablemente la comprensión de la misma por parte de todos los colaboradores.

“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”.

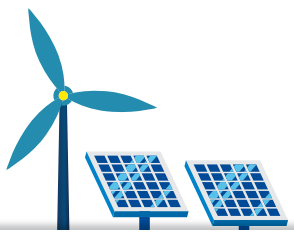
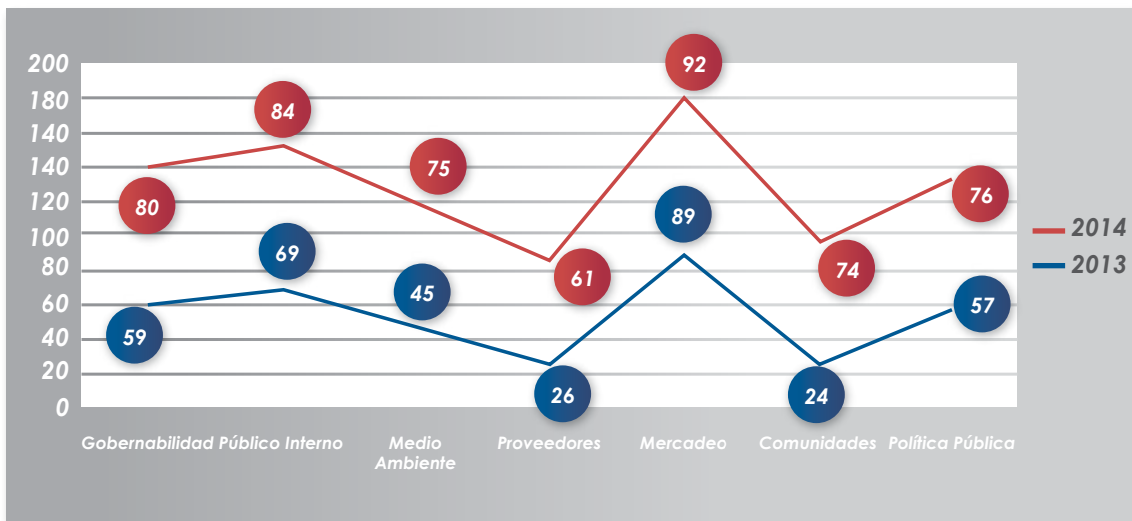
## Trayectoria RSE

En la medición que se hace con la metodología de EPM, se alcanzó un total de 38 puntos, superando considerablemente la meta propuesta para el año 2014.

## Indicador RSE

En esta medición participa el sector empresarial en Guatemala y en la región de Centroamérica, es coordinada por el Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial (CentraRSE).

En 2014 se lograron mejoras significativas, alcanzando 79 puntos y superando las metas propuestas para cada eje.



2013

55 pts

2014

79 pts



Grupo epm

## Se destacan los siguientes logros alcanzados durante el año 2014:

- **Gobernabilidad.** Se llevó a cabo el lanzamiento de los nuevos valores corporativos y se elaboró la primera fase del proyecto de Gestión Ética, con la formulación del Código de Ética.
- **Público Interno.** En el marco de este eje se tiene el programa de Voluntariado Corporativo, impulsado para promover la acción social de los colaboradores de la corporación que deseen aportar sus recursos, conocimiento y tiempo en beneficio de la comunidad.

Se impulsaron iniciativas de participación con los programas de Prevención de Accidentes, Programas de Reforestación, entre otros.

- **Comunidades.** Para fortalecer la relación con las comunidades se han identificado y priorizado municipios donde se requiere proyectar la buena imagen de EEGSA, por lo que se ha iniciado la elaboración de una matriz de identificación de los contactos comunitarios clave a fin de lograr un acercamiento y relacionamiento social.

Adicionalmente, se llevó un mensaje de prevención de accidentes con cables de media tensión a escuelas, municipalidades y empresas de construcción a las comunidades del área de cobertura de EEGSA, mediante un programa educativo llamado "Prevención de Accidentes con Cables de Media Tensión", promoviendo información acerca de los peligros y consecuencias que el ser humano puede padecer al tener contacto con cables eléctricos de media tensión. Durante 2014 se impactó a más de 9,700 personas.

- **Proveedores y contratistas.** Se desarrolló el proyecto de buenas prácticas de RSE con seis proveedores seleccionados, en alianza con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y CentraRSE. El objetivo de este proyecto es acompañar a los proveedores para que desarrollen buenas prácticas de Responsabilidad

Social Empresarial, Gestión de Calidad, Gestión Ambiental, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.

- **Medio Ambiente.** A principios de enero de 2014 se firmó una Carta de Entendimiento con el Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP), como compromiso del impulso del proyecto de Resguardo y Recuperación de la Reserva Forestal Protectora de Manantiales Cordillera Alux; y como parte de los compromisos suscritos entre EEGSA y el CONAP se llevó a cabo un proyecto de reforestación en la comunidad Pansalic del municipio de Mixco, Guatemala en el que participaron 208 personas entre colaboradores de EEGSA y sus familias, plantando 6 mil árboles.

Asimismo, se suscribió un contrato con Kimberly Clark para el manejo de desechos sólidos generados en las instalaciones administrativas de EEGSA; incentivando de esta manera una conciencia y cultura de reciclaje.

Con la implementación de este programa se logró reducir la huella de carbono de EEGSA de 30.63 Ton CO<sub>2</sub>. También se avanzó en el desarrollo del Sistema de Gestión Ambiental y se alcanzó un total de 47 puntos en el Índice de Gestión Ambiental Empresarial (IGAE), medición que es coordinada desde EPM

## SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

### Flota vehicular

Como parte del plan de sustitución de vehículos con 10 años de servicio y/o alto costo de mantenimiento y con el fin de cubrir las necesidades de crecimiento operativo, se efectuó la compra de 3 vehículos livianos tipo pick up para ser utilizados en trabajos de supervisión y control de trabajos de campo, asignados a EEGSA.



# GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA



# GESTIÓN DE LA

## COMUNICACIÓN CORPORATIVA

### **Todos en EEGSA son parte medular de una gran historia**

• El 12 de julio, se llevó a cabo la segunda edición del evento corporativo institucional “NCN – Nadie Como Nosotros” dirigido a todos los colaboradores, en esta oportunidad se presentaron los resultados del primer semestre del año y las proyecciones de cada una de las gerencias para concluir el año, acciones que refuerzan los objetivos estratégicos, así como los pilares y los ejes que los sustentan. A través de este evento también se fomentó la interiorización de visión, misión y valores corporativos, que se presentan a continuación.

#### **Misión**

Somos un grupo de empresas guatemaltecas pertenecientes a una organización multilatinas dentro del sector eléctrico, basamos nuestros resultados en personal competente fundamentados en valores definidos en 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 2022 ser el grupo líder en el mercado 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 nuestros grupos de interés.

#### **Valores**

- Respeto
- Responsabilidad
- Integridad
- Solidaridad
- Innovación

• El segundo evento corporativo del año, se realizó el 22 de noviembre con el lema “Nadie como nosotros haciendo historia y compartiendo la Estrategia 2015 – 2022”, actividad en la que de nueva cuenta, el equipo gerencial compartió con los colaboradores de Corporación EEGSA los logros con que se cierra un año más de exitosa y ardua labor, presentando al mismo tiempo los objetivos que permitirán cumplir la nueva estrategia.

En el marco del evento que se menciona en el párrafo anterior, se aprovechó la ocasión para entregar un reconocimiento más antiguo de EEGSA, el señor Ramis Wolke, quien en 2014 cumplió 40 años de labores ininterrumpidas en la misma. También se reconoció la trayectoria generacional de la familia Montenegro y el evento culminó totalmente engalanado al contar con la presencia de la Vicepresidenta de Transmisión y Distribución de Energía del Grupo EPM, la licenciada Inés Helena Vélez Pérez, quien animó a todos los colaboradores a continuar trabajando con pasión, para que juntos EEGSA y Grupo EPM, alcancen los objetivos trazados como grupo empresarial.



## EEGSA, UNA DE LAS DISTRIBUIDORAS MÁS EFICIENTES DE AMÉRICA LATINA

Comprometida con la calidad del servicio para sus clientes y en búsqueda de oportunidades de mejora, EEGSA además de medirse en Guatemala y superar los parámetros de calidad requeridos por la Ley General de Electricidad (LGE), se mide en Latinoamérica, comparándose con distribuidoras de electricidad de países como Brasil, Argentina, Chile, México y otros más.

De esa cuenta, EEGSA participó en el estudio de calidad técnica del servicio realizado por la Comisión de Integración Energética Regional (CIER), posicionándose como una de las empresas de distribución más eficientes de Latinoamérica. El estudio reveló que se tiene la mejor ponderación en el Tiempo Total de Interrupción por KVA (TTIK), y la tercera posición en la Frecuencia Media de Interrupción por KVA (FMIK).

## SEMINARIO “EXPERIENCIA COLOMBIANA EN SUBASTAS SUCESIVAS Y SERVICIOS DE RED”

Promovido por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE) ente regulador del sector eléctrico en Guatemala, el 5 de febrero se llevó a cabo el Seminario “Experiencia colombiana en subastas sucesivas y servicios de red”, dirigido específicamente a personeros de dicha entidad, así como de las Juntas de Licitación de EEGSA y ENERGUATE.

El seminario contó con la participación de profesionales extranjeros, expertos en materia

de subastas de energía, ellos son: Dr. Javier Augusto Díaz Velasco, Experto Comisionado de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG); Dr. Juan Diego Gómez Vélez, Especialista en Proyectos de Administración de Mercado de XM Compañía de Expertos en Mercados; Dra. Liliana María Zapata Madrid, Gerente de Comercialización de ISAGEN Energía Productiva; Dr. Rafael Pérez Cardona, Vicepresidente de Asuntos Regulatorios de CELSIA y Dr. José Enrique Salazar, Director de Mercados Energéticos – Vicepresidencia de Negocios de Grupo EPM.



El seminario concluyó con un panel moderado por el Ing. Carlos Fernando Rodas de la Junta de Licitación de EEGSA, conformado por los conferencistas, quienes atendieron las preguntas de los participantes y discutieron sobre temas de interés relacionados con las exposiciones.

## TALLER “ENTORNO SOCIAL DE PROYECTOS HIDROELÉCTRICOS”

A lo largo de 120 años, EEGSA ha demostrado que dentro de sus políticas de acción prevalece la búsqueda del beneficio de sus clientes por ello es que desde 2010 ha impulsado la transformación de la matriz energética de Guatemala, orientándola hacia fuentes de generación amigables con el medio ambiente.



Grupo epm

De esa cuenta ha llevado en conjunto con otras distribuidoras del país, las Licitaciones Abiertas PEG 1-2010, PEG 2-2012 y actualmente en proceso la PEG 3-2013. A pesar de los avances que se han tenido, queda mucho por aprender y todavía más por crecer. Por esto y al igual que en 2012, EEGSA por segunda vez, organizó el taller “Entorno Social de Proyectos Hidroeléctricos”, y el 8 de mayo de 2014, expositores de Grupo EPM compartieron sus experiencias en el manejo social de las comunidades aledañas a tres de los proyectos de generación eléctrica más

importantes de Colombia: Nueva Esperanza, Ituango, que es la planta hidroeléctrica más grande del país, y Jepírachi, la primera planta eólica colombiana.

Además, se presentó un panel de discusión moderado por Paola Hurtado y conformado por los profesionales expertos, Juan Carlos Méndez de la Asociación de Generadores con Energía Renovable (AGER), Mario Estuardo Fuentes de Hidroeléctrica San Rafael y Alfonso González de Hidroeléctrica Hidrosacpur, S. A. Entre los principales aprendizajes en la gestión social, se encuentra el comprender y escuchar las necesidades de las comunidades aledañas a los proyectos. Para esto, el diálogo que se debe crear debe estar basado en la verdad y la transparencia, además de ser proactivo. Se resaltó que las comunidades sí necesitan ayuda, y que una colaboración de buena fe puede reducir los conflictos. Para esto, también es importante involucrar al Estado en la inversión social creando una convergencia social y desarrollo real para los pobladores aledaños.



FORO DEL TALLER “ENTORNO SOCIAL DE PROYECTOS HIDROELÉCTRICOS”



## CUMBRE ENERGÉTICA EEGSA 2014

---

Por tercer año consecutivo, en 2014 se realizó la Cumbre Energética EEGSA, evento en el que se proporcionaron herramientas para hacer uso eficiente de la energía eléctrica en sus instalaciones, a más de 300 de clientes del sector industrial y municipalidades del área de cobertura de la distribuidora.

Con el fin de apoyar a sus clientes, la Cumbre Energética EEGSA 2014, se enfocó en la optimización energética; y para esto, expertos nacionales e internacionales, impartieron una serie de conferencias sobre tecnologías de iluminación, eficiencia energética, mantenimiento preventivo, bombas de agua y sus aplicaciones, equipos de protección y pliego



tarifario, entre otros. Para las charlas se contó con la presencia de profesionales expertos de EMPAGUA, ABB Inc., TERMOGRAM, IMPELSA e INTEK Guatemala, S. A., y se tuvo un área de exposiciones para ofrecer a los asistentes información de productos y servicios de su interés.

## EEGSA APOYA Y PARTICIPA ACTIVAMENTE EN LA MESA DEL SECTOR ELÉCTRICO

---



Debido a situaciones y temas tales como los altos índices de situaciones fuera de la ley que están relacionados con el sector, la falta de información confiable y la manipulación de la misma brindada por grupos que actúan al margen de la ley, las empresas del sector eléctrico nacional: Asociación Nacional de Generadores

(ANG), Asociación de Generadores con Energía Renovable (AGER), la Transportadora de Energía de Centroamérica, S. A. (TRECESA), ENERGUATE y EEGSA, se han unido para conformar la Mesa del Sector Eléctrico, con el fin de abordar y tratar en conjunto, los conflictos que han puesto en peligro el bienestar de todos los guatemaltecos,



situaciones en las que grupos totalmente ajenos al sector, han incitado a la realización de hechos delictivos que atentan contra la integridad física y la sostenibilidad del sistema eléctrico nacional. La Mesa del Sector Eléctrico fue creada con el fin primordial de abogar por la igualdad ante la ley y el respeto a la legislación y gobernabilidad guatemalteca por todos aquellos grupos sociales que se encuentran en oposición. Esto significa que, tanto la Mesa como el sector, apoyan el diálogo constructivo y abierto, orientado a la búsqueda de acuerdos entre las comunidades y las empresas, con la esperanza de lograr el desarrollo de Guatemala en armonía y paz.

EEGSA no es ajena a ninguna de las situaciones en mención, razón por la que consciente de las mismas, como entidad socialmente responsable y preocupada por servir cada día mejor a su más de un millón de clientes, apoya y participa activamente en la Mesa del Sector Eléctrico.

## CAMPAÑA PUBLICITARIA EEGSA 2014

Con el objetivo comercial de aconsejar a los clientes sobre la manera de prevenir accidentes y usar de forma mesurada el servicio de energía eléctrica en el hogar y con objetivo de imagen de fortalecer la reputación de EEGSA como una entidad responsable, eficiente y cercana a sus clientes, en 2014 lanzó una campaña publicitaria para dar a conocer los servicios que tiene para todos sus clientes y lo robusta que la red se hace cada día, todo con el fin hacer más fácil la vida de todas las personas que viven en su área de cobertura.

La campaña publicitaria en mención estuvo al aire medios masivos tradicionales como radio, prensa, televisión nacional y por cable; así como en medios digitales como Facebook, Google, Twitter y Yahoo, entre otros seleccionados estratégicamente a fin de tener un mejor alcance.

## COMUNICACIÓN TRANSPARENTE, CONSTANTE Y ACTUALIZADA CON LOS CLIENTES

• **Facebook y Twitter.** Al 31 de diciembre de 2014, EEGSA registró más de 32 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 de sus clientes y brindarle más canales, 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 2014 se continuó 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, así como la celebración de la fiesta titular o patronal de cada uno de los 45 municipios del área de cobertura de EEGSA.

• **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. En 2014 se continuó con la publicación mensual de 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 permitió que los colaboradores de Corporación EEGSA se mantuvieran informados de todo lo acontecido durante el año, y con el fin de llegar e impactar a cada uno, se utilizaron los siguientes medios:

- **Revista Luces.** Se publicaron cuatro 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.** Boletín electrónico interno publicado mensualmente a través del buzón de correo electrónico ccorporativa@eegsa.net
- Buzón de correo electrónico de Comunicación Corporativa. A través de este medio de comunicación, a diario se enviaron diferentes notas informativas y comunicaciones dando a conocer servicios o beneficios para los colaboradores de la corporación.

## MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y GRUPOS DE INTERÉS

---

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 interés 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

guatemaltecos, tales como: La Independencia, Quema del Diablo, Navidad, Año Nuevo, entre otras, lanzamiento o presentación de proyectos específicos y licitaciones.

- Boletín informativo electrónico. Durante 2014 EEGSA publicó mensualmente un boletín informativo electrónico con temas relacionados con el giro del negocio, el avance y desempeño del mismo. Este boletín se envía por correo electrónico a un grupo específico de contactos y también se publica en el website de EEGSA.
- Día del Periodista 2014. 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.

## VUELTA CICLÍSTICA A GUATEMALA 2014

---

La edición número 54 de la Vuelta Ciclística a Guatemala, que se llevó a cabo del 25 de octubre al 1 de noviembre, contó con la participación del equipo del Grupo EPM el cual fue patrocinado por EEGSA, quien a su vez invitó a Emisoras Unidas a formar parte del equipo como celebración por sus 50 años de existencia. Durante la vuelta, en mención el equipo llevó el nombre de Equipo EEGSA-Emisoras Unidas y desempeñó un muy buen papel a pesar de las exigencias de la topografía guatemalteca y los diferentes climas de cada región del país.

Oscar Sevilla, el líder del equipo, se destacó por ganar las primeras dos etapas de la vuelta y mantenerse como líder general durante la primera parte de la competencia. Juan Pablo Suárez fue otro de los grandes actores de la vuelta que se destacó en varias etapas como parte del pelotón de fugados. Finalmente, el equipo se adjudicó tres etapas ganadas con Oscar Sevilla y Robingzon Oyola, el Premio de Montaña gracias a Walter Pedraza y el mejor equipo de la 54 Vuelta Ciclística a Guatemala.

# GESTIÓN FINANCIERA



### RESULTADOS DEL AÑO

Durante 2014, hubo logros significativos en el área financiera que permiten presentarlo como un año exitoso. Estos se describen a continuación:

Lo más importante del año fue el pago de la deuda en dólares que venció en diciembre 2014 por US\$97 millones, de la cual se refinanciaron US\$48 millones contratados en su totalidad con la banca local a plazo de 10 años y con 3 años de gracia. Uno de los resultados fue que se obtuvo una disminución en la tasa nominal de la deuda de 391 puntos básicos y una optimización en el gasto financiero por un monto anual aproximado de Q12 millones.

En el tema económico contable se obtuvo un resultado de Q280 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 Q15 millones mientras que en 2013 el ingreso fue de Q5.2 millones, importe generado principalmente por la deuda de US\$97 millones equivalentes a Q738 millones, que venció en diciembre 2014.

EEGSA cumplió a cabalidad sus responsabilidades fiscales, pagando lo que corresponde y en el

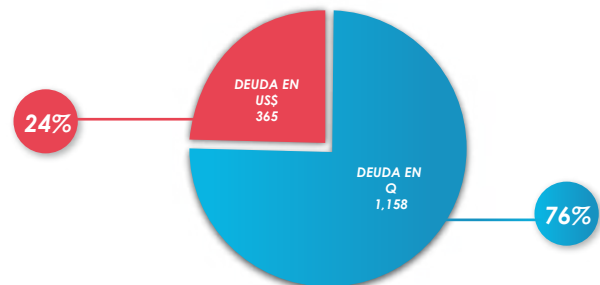
tiempo establecido por la ley. Durante el 2014 se generaron Q102 millones en concepto de Impuesto Sobre la Renta (ISR), en relación directa con los resultados del ejercicio.

### GESTIÓN DE DEUDA

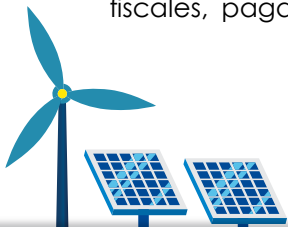
Al 31 de diciembre de 2014 la relación de deuda quetzales - dólares fue de 76% y 24% respectivamente y la deuda está constituida en un 100% a tasa de interés variable.

#### RELACIÓN DE LA DEUDA QUETZALES-DÓLARES

EN MILLONES DE QUETZALES





Tanto la deuda en moneda local como la deuda en moneda extranjera están contratadas al 100% con bancos del Sistema Bancario Nacional (SBN).



Grupo epm

## DISTRIBUCIÓN DE LA DEUDA CON LOS BANCOS DEL SISTEMA BANCARIO NACIONAL

Banco	Porcentaje
	
Banco Industrial	45%
Banco G&T Continental	21%
Banco Agromercantil de Guatemala	11%
Banco Reformador	9%
Banco Internacional	4%
Banco de América Central, S.A.	5%
Banco de Desarrollo Rural, S.A.	5%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

## CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES, SERVICIO DE DEUDA Y OPINIÓN DE CALIFICADORAS DE RIESGO

En 2014, EEGSA cumplió todas las obligaciones adquiridas, tales como el pago del servicio de la deuda a bancos locales y extranjeros, así como los compromisos con proveedores.

Al cierre de 2014, la calificación de riesgo para EEGSA, emitida por Moody's Investors Service fue de "Ba1", mejorando la del cierre 2013 de "Ba2", manteniéndose la perspectiva en "estable".

Al cierre de 2014, la calificación de riesgo de Standard & Poors se mantuvo en "BB" por lo que la perspectiva se queda como "estable".

Con esto 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.



# VISIÓN DE RIESGOS DESDE AUDITORÍA INTERNA PARA CORPORACIÓN EEGSA



## VISIÓN DE RIESGOS DESDE

### AUDITORÍA INTERNA PARA CORPORACIÓN EEGSA

A partir de la adopción de la metodología de Auditoría Corporativa del Grupo EPM los informes de auditoría entregados a Corporación EEGSA presentan una propuesta de mapa de riesgos para cada uno de los procesos analizados.

La visión de riesgos busca dar a los dueños de procesos, herramientas de gestión que les permita identificar los aspectos claves en los que deben centrar sus esfuerzos con el fin de alcanzar los objetivos trazados.

Este proceso ha exigido el compromiso del equipo auditor en el aprendizaje e implementación de la metodología que culminará con la adopción

de un software, que nos permitirá estar en línea con las demás empresas del Grupo EPM para el 2015.

El rol de auditoría se fundamenta en la cultura de control que existe en la organización, a través de diferentes medios desde Auditoría Interna con nuestro plan de comunicaciones, buscamos el fortalecimiento del ambiente de control que hace más efectivo nuestro trabajo.

La evaluación permanente de resultados a través de indicadores, nos permite mejorar en la generación de confianza a los diferentes grupos de interés a cerca de un ejercicio profesional de la auditoría.

	1 -Mínima	2 -Menor	3 -Moderada	4 -Mayor	5 -Máxima
5 -Muy Alta	Yellow		Orange	Red	
4- Alta	Green	Yellow	Orange	Red	
3 -Media	Green	Yellow	Orange	Orange	Red
2 -Baja	Green	Green	Yellow	Orange	Red
1 -Muy Baja	Green	Green	Green	Yellow	Orange



## DIRECTORIO DE CONTACTOS

EEGSA

### **Redes sociales**

[www.facebook.com/eegsaguatemala](http://www.facebook.com/eegsaguatemala)

[www.twitter.com/eegsaguatemala](http://www.twitter.com/eegsaguatemala)

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

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

### **Teleservicio 2277-7000**

24 horas, los 365 días

### **Website**

[www.eegsa.com](http://www.eegsa.com)

### **Correo electrónico**

[consultas@eegsa.net](mailto:consultas@eegsa.net)

## CENTROS DE SERVICIO

### **Servicio Express Cayalá**

Local A3-110, Edificio Décimo de Paseo Cayalá

Boulevard Rafael Landívar 10-05, Zona 16

Lunes a sábado de 9:00 a 17:00 horas

### **Condado Concepción**

Local No. 13, Centro de Tiendas de Conveniencia

Condado Concepción, kilómetro 15.5 Carretera a El Salvador

Santa Catarina Pinula

Lunes a sábado de 9:00 a 17:00 horas

### **Amatitlán**

Locales 11 y 12, C.C. Plaza del Lago

7a. Calle 11-85, Barrio Hospital, Amatitlán

Lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas

### **Pacific Center**

Local 219, C.C. Pacific Center

Calzada Aguilar Batres 32-10, Zona 11

Lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas



**Servicio Express Centra Norte**

Local U30 Centra Norte  
Kilómetro 8.5 de la Carretera al Atlántico  
Lunes a sábado de 9:00 a 18:00 horas

**Plaza Florida**

Local 521, C.C. Plaza Florida  
Calzada San Juan 1-83, Zona 7 de Mixco  
Lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas

**Metronorte**

Local 224 del C.C. Metronorte  
Kilómetro 5.5 Carretera al Atlántico, Zona 17  
Lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas

**Unicentro**

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

**Megacentro**

Local 100, Nivel 2, C.C. Megacentro  
Calzada Roosevelt 29-60, Zona 7 de Guatemala  
Lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas

**Villa Nueva**

Locales 10 y 11, C.C. Plaza Villa Nueva  
Calzada Concepción 5-26, Zona 6 de Villa Nueva  
Lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas

**Antigua Guatemala**

4a. Calle Poniente No. 14, Antigua Guatemala  
Lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas

**Escuintla**

Kilómetro 5.5 Carretera a Antigua Guatemala,  
Finca El Modelo, Zona 5 de Escuintla  
Lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas

**Puerto de San José**

Local "D", Nivel 2  
3a. Calle 2-85, Puerto de San José  
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 7:00 a 16:30 horas

# INFORME ANUAL EEGSA 2014



ESTAMOS EN CADA MOMENTO DE TU VIDA