



INFORME ANUAL
— 2 0 1 7 —

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

Publicidad Marte

FOTOGRAFÍA INSTITUCIONAL

Departamento de Comunicación Corporativa
EEGSA

Guatemala, 2018



INFORME ANUAL 2017

Que el Consejo de Administración somete
a la aprobación de la Asamblea General Ordinaria
de Accionistas a celebrarse el 16 de marzo de 2018.

ÍNDICE

08.

CARTA DEL PRESIDENTE

12.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN 2017

13.

EQUIPO GERENCIAL EEGSA

14.

INDICADORES ECONÓMICOS
DE GUATEMALA

15.

CIFRAS RELEVANTES

15.

GOBIERNO CORPORATIVO

16.

GESTIÓN, PLANIFICACIÓN Y CONTROL

22.

GESTIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS

26.

GESTIÓN DE ATENCIÓN A CLIENTES

40.

PRINCIPALES DATOS DEL SISTEMA ELÉCTRICO

46.

GESTIÓN DEL SISTEMA ELÉCTRICO

60.

GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

68.

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

77.

DESARROLLO SOSTENIBLE

90.

GESTIÓN DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA

97.

GESTIÓN FINANCIERA

101.

GESTIÓN DE AUDITORIA INTERNA

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 2017.

El año 2017 no ha sido la excepción en cuanto al crecimiento de los conflictos sociales que afectan a nuestro sector, si bien es cierto, nuestra empresa ha estado exenta de los terribles casos de robo de energía, es una amenaza latente con la que debemos luchar y realizar gestiones especiales y dedicadas a nuestras comunidades, explicando los riesgos que esto conlleva. De igual manera la dificultad para construir ciertos proyectos de expansión de red, que no solo retrasan la puesta en operación, sino también incrementan sustancialmente los costos de inversión y de mantenimiento.

Para ello, deseo iniciar refiriéndome a los indicadores macroeconómicos y mencionar que el año 2017 reflejó una disminución en el Producto Interno Bruto (PIB) del 25.8% (2.3% en el año 2017 y 3.1% en el 2016), este es uno de los factores que inciden en el crecimiento del consumo de energía, y que para el año 2017 tuvo un crecimiento medido del 2.0%, que se debe principalmente a que en Guatemala derivado de las condiciones políticas no ha habido un crecimiento sostenible de los inversionistas del exterior, la industria y el comercio. La inflación del año fue de 5.68%, teniendo un incremento del 34.2% comparada con el año anterior, lo cual, gracias a la adecuada gestión de los gastos operativos, no ha impactado los resultados del año. Es importante recalcar que gracias a la nueva matriz de compra de energía que ha generado una sostenibilidad desde el año 2015, las tarifas de electricidad fueron estables a lo largo

de todo el año, y cada vez el componente de derivados del petróleo en los costos de la electricidad tiene un menor impacto. Por su parte, el nivel del tipo de cambio tuvo una apreciación del Quetzal respecto del Dólar Americano de 3.3% entre los promedios interanuales, lo cual contribuyó a que se dieran las condiciones propicias para la reducción de los costos de la electricidad en beneficio especialmente del mercado regulado al que esta distribuidora atiende. Estos indicadores se han dado en el entorno de un año marcado por la incertidumbre que produce la convulsión política que atraviesa el país desde mediados del 2015 y que de alguna manera impacta de manera negativa en el desarrollo de las actividades empresariales. Sin embargo, a pesar de estos factores negativos, a través de un servicio de calidad, generamos empleo e invertimos eficientemente, reafirmando nuestro compromiso y confianza en la construcción de un mejor país.

En el ámbito de operación y mantenimiento, puedo informarles que se completó el Plan de Inversiones por Q215 millones, predominantemente destinados a la expansión de redes, mejora de la calidad del servicio y reducción de las pérdidas de energía, índice que alcanzó nueva cifra récord de 4.68%. Estos factores siguen posicionando a nuestra empresa como uno de los referentes latinoamericanos para empresas distribuidoras de electricidad con tamaños y topologías equivalentes a la nuestra.

En 2017 se agregaron 37,612 mil nuevos puntos de suministro, acumulando así un total de 1,224,594 clientes, y con un crecimiento en la energía transportada de 3% comparada con el año 2016; se alcanzó un total anual de 4,926.39 GWh, es decir el 48.69% de la energía consumida en el país. También, con un efectivo Plan de Mantenimiento de la red eléctrica con más de Q65 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. Las inversiones estratégicamente planificadas para atender el crecimiento, así como para reducir las pérdidas de energía, más un adecuado plan de mantenimiento se reflejan en los niveles de calidad de servicio que proveemos a nuestros clientes.

En el área comercial se continuó trabajando en realizar programas para mantener la cercanía con el cliente y desarrollar mecanismos de atención que no sean medios presenciales, como el chat y la video atención, los cuales, sin tener que viajar e incurrir en tiempos de espera, permiten que se pueda brindar la atención de clientes.

En lo concerniente a la Gestión de Talento Humano, cerramos el año 2017 con una plantilla autorizada de 567 trabajadores, que contribuye a la mejora de nuestro indicador de clientes por empleado, alcanzando el índice de 2,160, que también constituye un referente latinoamericano. Los retos e implementación de nuevos programas en el año 2017 han llevado a la Subgerencia de Desarrollo Sostenible y a EEGSA a mejorar cada año con los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial, temas ambientales y de gestión social, atendiendo así, los pilares de la sostenibilidad que como parte del Grupo EPM hemos definido.

Durante el año 2017, 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 en 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.

Para nuestros usuarios se ha estado trabajando en conjunto con el regulador, en el diseño de tarifas que permitan tener precios competitivos fuera de las horas pico y de la misma forma se están analizando e investigando nuevas fuentes de energía alternativas.

En el ámbito financiero, es relevante mencionar que en la gestión de financiamiento se realizó la amortización a capital de una deuda por Q167 millones, situación que demuestra la sólida situación financiera de la empresa para el cumplimiento de sus obligaciones.

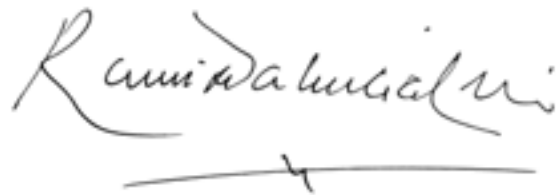
Pues bien, estimados accionistas, la suma de todos estos logros con especial énfasis en la optimización de recursos, eficiencia

operativa y su adecuada planificación presupuestaria, nos ha permitido alcanzar un resultado neto de Q311.6 millones, ello, por supuesto, de la mano de la cultura empresarial del Grupo EPM que se enfoca en el largo plazo, mediante el desarrollo de entornos sostenibles y el crecimiento como base de la rentabilidad, y que ratifica su confianza con las inversiones en este bello país, que ha sabido demostrar de manera ejemplar al mundo, soluciones a sus problemas internos, dentro del ordenamiento constitucional.

El año 2018 además de los retos que se plantean en el país en cuanto a la estabilidad política y conflictividad de nuestro sector, nos trae la culminación de la revisión tarifaria que marcará en definitiva nuestro futuro inmediato, pues de dicha remuneración depende nuestra estabilidad financiera, el poder cumplir con nuestros planes de expansión, la mejora continua en nuestro servicio y poder atender contundentemente los retos que nos presenta nuestro querido país.

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 trabajadores de la organización sin cuyo aporte y desempeño, estos resultados no habrían sido posibles. Les corresponde continuar profundizando la cultura organizacional del Grupo EPM, continuar esa ruta de mejora continua que sigue caracterizando a esta empresa, superando las exigencias de la regulación vigente, en beneficio de la sociedad guatemalteca, de nuestros clientes, trabajadores y por supuesto, de ustedes, apreciados accionistas.

Atentamente,



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

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Ramiro Valencia Cossio
Director

Inés Helena Vélez Pérez
Directora

José Enrique Salazar Velásquez
Director

Carlos Mario Tobón Osorio
Director

Raúl Edmundo Archila Serrano
Director

Juan Jacobo Rodríguez Gaviria
Director

Diego Humberto Montoya Mesa
Director

Juan Rafael López Foronda
Director

Juan Carlos Duque Ossa
Director

Juan Felipe Valencia Gaviria
Director

EQUIPO GERENCIAL EEGSA

Jorge Ramón Alonso Duarte
Gerente General

Gustavo Adolfo Alvarado García
Gerente General Adjunto

Gloria Haidee Isaza
Gerente de Gestión Humana y Organizacional

Fernando Jaramillo López
Gerencia de Auditoría Interna Corporativa

Carlos Fernando Rodas
Gerente de Gestión, Planificación y Control

Hugo René Villalobos Herrarte
Gerente de Servicios Jurídicos

José Roberto Paiz Polanco
Gerente de Economía y Finanzas

Ángel Eduardo Polanco Anzueto
Gerente de Activos

Ricardo Alfredo Méndez Tello
Gerente Comercial

Ramiro Giovanni Brol Palacios
Gerente de Sistemas de Información

César Estuardo Solórzano Orellana
Subgerente de Cadena de Suministro

Fernando Raúl Colorado Gil
Subgerente de Desarrollo Sostenible

INDICADORES ECONÓMICOS DE GUATEMALA

	2014	2015	2016	2017
Producto Interno Bruto (%)	4.0	3.9	3.1	2.3*
Tasa de inflación (%)	2.95	3.07	4.23	5.68
Quetzales por US\$1 (promedio)	7.74	7.66	7.60	7.35
Taza de interés activa (%)	13.64	13.06	13.03	13.00
Taza de interés pasiva (%)	5.59	5.43	5.44	5.28
Tasa de crecimiento Poblacional	2.30	2.34	2.30	2.30*
Precio barril de petróleo US\$	60.12	37.33	52.17	57.95

Fuentes: Banco de Guatemala — Instituto Nacional de Estadística (INE) Diciembre 31, 2017. *Cifras estimadas





CIFRAS RELEVANTES

	2014	2015	2016	2017
Clientes	1,107,516	1,148,494	1,186,982	1,224,594
Energía distribuida (GWh)	4,359.02	4,586.50	4,778.48	4,926.39
Red media tensión (km)	7,672	7,806.2	7,928.9	8,072.9
Red baja tensión (km)	7,970	8,150.5	8,313.2	8,488.7
Empleados	459	476	513	567





GESTIÓN, PLANIFICACIÓN Y CONTROL

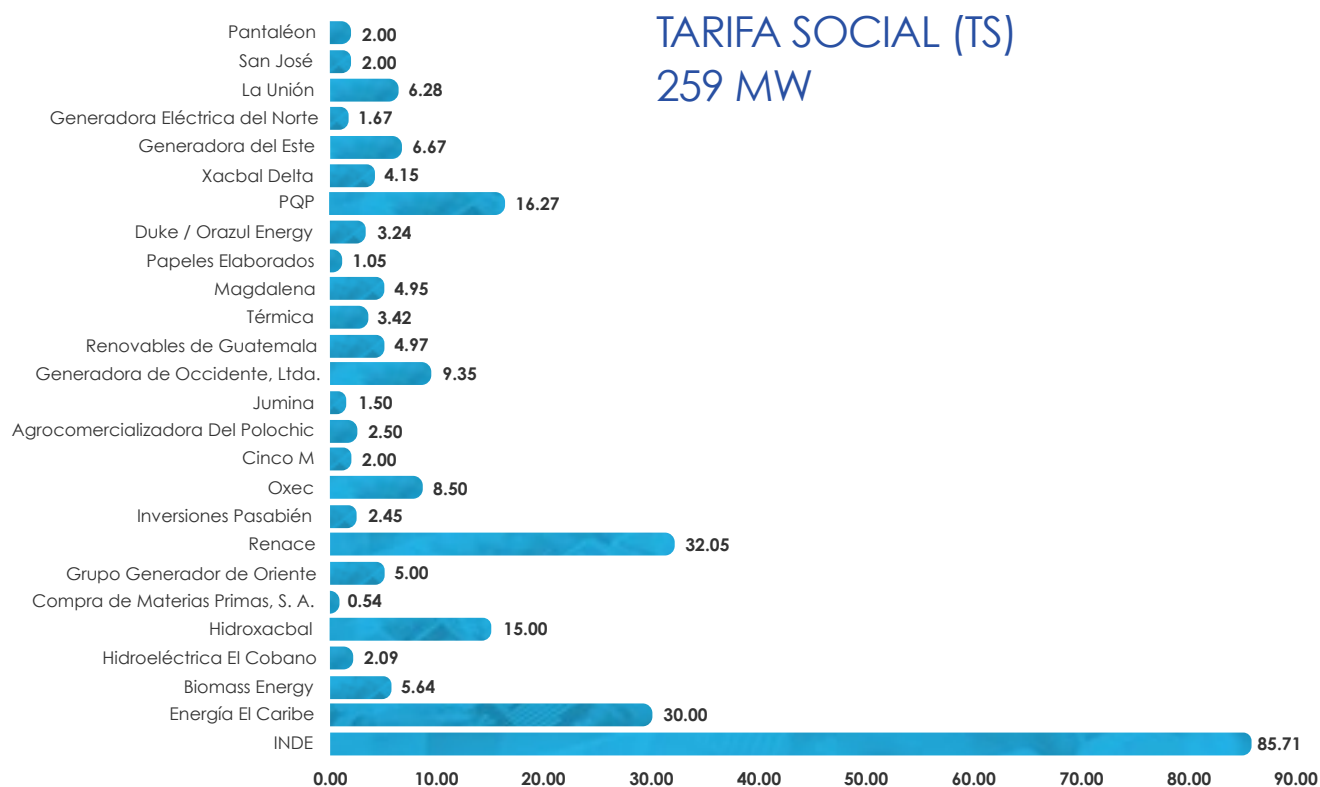
ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS DE COMPRA DE ENERGÍA

En 2017 EEGSA tuvo contratos de compra de potencia y energía por un total de 653.54 MW, por lo que pagó a los generadores Q893.7 millones en concepto de compra de potencia y Q1,417.7 millones por compra de energía, totalizando la suma de Q2,311.4 millones.

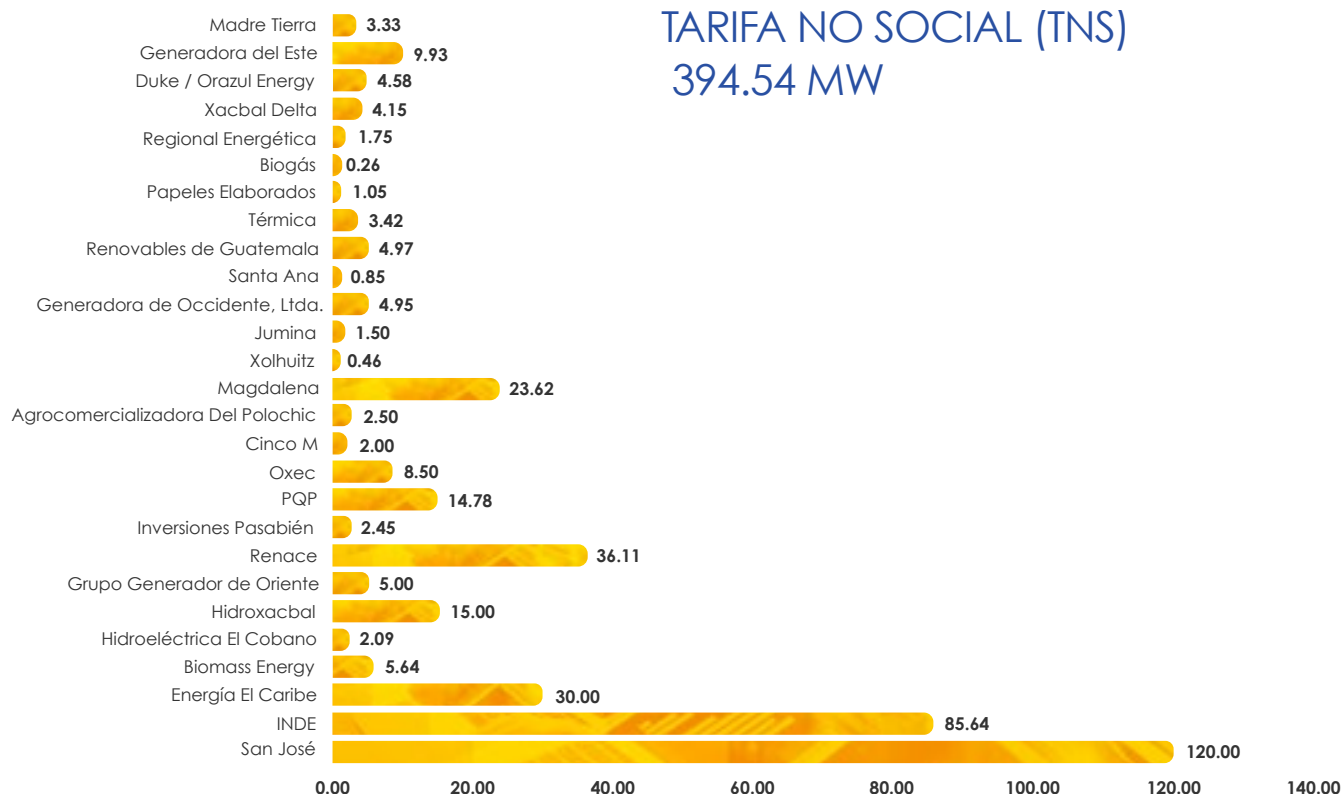
Además, pagó peajes asociados a la potencia contratada por un valor total de Q393,4 millones.

El total de la energía comprada a los generadores fue de 2,755,308,028 kWh a un precio monómico de 0.8347 Q/kWh.

La inversión anterior, se realizó para cubrir la demanda de los usuarios de la Tarifa Social y Tarifa No Social, con los proveedores que se detallan en las siguientes gráficas.



TARIFA NO SOCIAL (TNS) 394.54 MW



ADMINISTRACIÓN DE TRANSACCIONES EN EL ADMINISTRADOR DEL MERCADO MAYORISTA AMM

COMPRA Y VENTA DE ENERGÍA AL SPOT

En 2017 EEGSA compró energía en el mercado spot por un total de 876,729,208 kWh por los que pagó la suma de Q359.7 millones.

Lo anterior es el efecto neto de las condiciones que se dan en horario de 6:00 a 23:00 horas, en el que EEGSA genera energía por debajo de la curva de carga con sus contratos, razón por la que se da la compra de energía al mercado spot.

Sucede lo contrario en la venta de energía al mercado spot, esta se da cuando EEGSA, con sus contratos, genera energía por arriba de la curva de carga; situación que se presenta generalmente 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.

DESVÍOS DE POTENCIA

EEGSA incurrió en costos por desvíos de potencia por un total de Q0.1 millones durante el año 2017.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y GENERACIÓN FORZADA

El saldo neto que al finalizar el año 2017 obtuvo EEGSA, como agente del mercado eléctrico, luego de los pagos que hizo por servicios complementarios en concepto de reserva rodante operativa y reserva rápida, pagos e ingresos por generación forzada, asciende a un total de Q55 millones.

COSTOS DIFERENCIALES CONTRATOS EXISTENTES

(ACUERDO GUBERNATIVO No. 657-2005 Y RESOLUCIÓN CNEE-180-2005)

En 2017 EEGSA recibió Q144.2 millones en concepto de costos diferenciales provenientes de los contratos existentes, cantidad que fue trasladada como una reducción en los costos de compra de potencia y energía, beneficiando finalmente a los clientes, pues dicha acción se reflejó como 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, fueron trasladados por medio de ajustes tarifarios trimestrales; las variaciones en mención, 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.

AJUSTES TRIMESTRALES 2017 Q/kWh

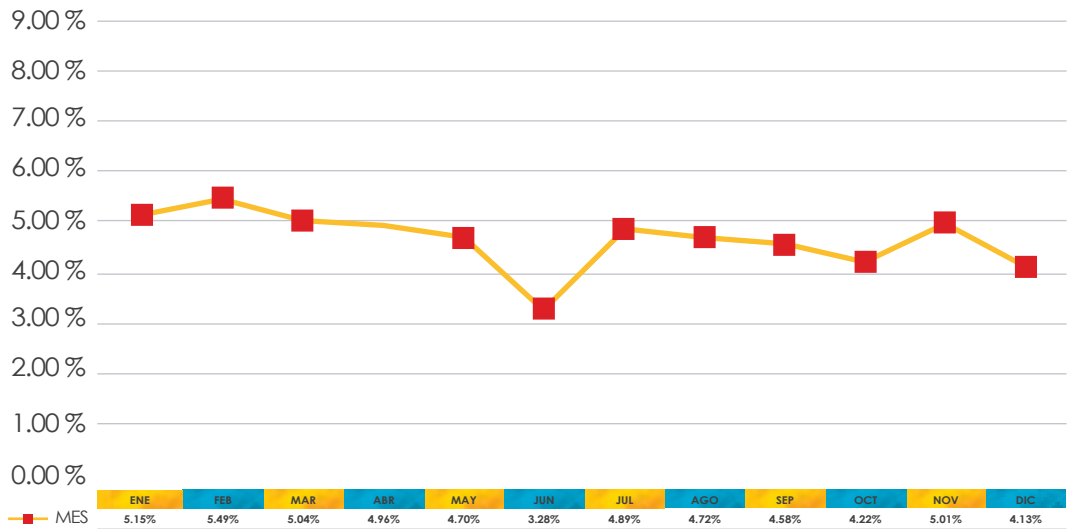
Ajustes	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
AJUSTE SOCIAL	(0.1347)	(0.1341)	(0.1341)	(0.1341)	(0.0877)	(0.0877)	(0.0877)	(0.0953)	(0.0953)	(0.0953)	(0.1147)	(0.1147)
AJUSTE NO SOCIAL	(0.1221)	(0.1218)	(0.1218)	(0.1218)	(0.1019)	(0.1019)	(0.1019)	(0.1005)	(0.1005)	(0.1005)	(0.1109)	(0.1109)

PRECIOS MEDIOS DE VENTA EN 2017 Q/kWh

Precios Medios	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	AÑO
TARIFA SOCIAL	1.2423	1.2517	1.2417	1.2443	1.1929	1.1962	1.1947	1.1852	1.1866	1.1841	1.1687	1.1666	1.2042
TARIFA SIMPLE	1.1157	1.1157	1.1149	1.1153	1.1155	1.1159	1.1159	1.1159	1.1161	1.1160	1.1059	1.1054	1.1140
ALUMBRADO	1.1754	1.1750	1.1750	1.1750	1.1984	1.1984	1.1984	1.1980	1.1980	1.1980	1.1877	1.1877	1.1888
BTD	1.0274	1.0539	1.0201	1.0299	1.0340	1.0450	1.0408	1.0394	1.0446	1.0367	1.0330	1.0211	1.0353
BTD	1.1029	1.1122	1.0670	1.0882	1.0798	1.0825	1.0902	1.0827	1.0931	1.0853	1.0902	1.0654	1.0862
MTDP	0.7701	0.7785	0.7644	0.7710	0.7726	0.7742	0.7748	0.7730	0.7755	0.7748	0.7657	0.7633	0.7714
MTD		0.8331	0.8327	0.8501	0.8339	0.8199	0.8229	0.8183	0.8255	0.8305	0.8471	0.8201	0.8322
Global	1.1388	1.1430	1.1285	1.1364	1.1147	1.1155	1.1173	1.1113	1.1150	1.1137	1.1070	1.1001	1.1199

PÉRDIDAS EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN DE EEGSA BALANCE ENERGÉTICO

Promedio anual
de pérdidas en
la red de EEGSA
en 2015
4.68%







GESTIÓN
DE SERVICIOS
JURÍDICOS

GESTIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS

El equipo de trabajadores de la Gerencia de Servicios Jurídicos desempeñó un papel trascendental en el acompañamiento y soporte legal que requirió EEGSA durante el año 2017, defendiendo los intereses de la misma, finalizando reclamaciones y denuncias por un monto de Q3.9 millones que integra la ejecución de las siguientes gestiones: 720 procesos judiciales y 780 contratos. El 80.85% de las resoluciones de la CNEE fueron favorables para la distribuidora.

Sentó importantes precedentes, tales como, el éxito obtenido en el proceso legal seguido por GESUR, en el que esta entidad pretendía despojar a EEGSA del derecho de utilizar la vía férrea para instalación de postes. En el mismo orden, la Corte de Constitucionalidad (CC) ordenó a la Dirección General de Caminos (DGC) el retiro de la estructura eléctrica ilegal de GESUR en el municipio de Palín, Escuintla.

La captura y proceso penal en contra de extorsionistas que hacían cobros ilegales a los clientes de EEGSA, han permitido mitigar ese tipo de actos delincuenciales.

Vale la pena mencionar que la suspensión del proceso penal presentado por propietarios de la finca Las Morenas, en contra de EEGSA, mediante el cual pretendían la desinstalación de 16 postes en la costa sur, así como el logro de la servidumbre de utilidad pública en dicha finca otorgada por el Ministerio de Energía y Minas (MEM), es otro de los logros del equipo de trabajo de esta área administrativa.

Logró también desarticular las malas prácticas por parte de empresas contratistas que incumplían con los requerimientos de EEGSA, lo que representó que la distribuidora percibiera un total de Q1.5 millones al corregir dicha falla.

Asimismo, participó activamente en: licitaciones de corto plazo mediante las cuales se compró un total de 65 MW; contrataciones, dictámenes y documentaciones en el estudio tarifario del Valor Agregado de Distribución (VAD) y en la consolidación de nuevas líneas de negocios para EEGSA.

Con el compromiso de prestar servicios jurídicos de alta calidad, la Gerencia de Servicios Jurídicos ahora tiene una nueva unidad administrativa dentro del Departamento Jurídico denominada Unidad de Contrataciones, en la que personal especializado realiza gestiones de seguimientos proyectos inherentes.







GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ATENCIÓN ESPECIALIZADA PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES)

En 2017 dio inicio un plan de apoyo enfocado principalmente a las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES), que consiste en brindar capacitación, asesoría y acompañamiento a los clientes de este importante sector productivo del país y dotarles así de herramientas que les permitan hacer un uso más eficiente de su energía, así como prevenir gastos innecesarios relacionados al consumo eléctrico.

El Proyecto PYMES de EEGSA tiene como objetivos esenciales, la creación de una estrecha relación con las PYMES mediante la generación de vínculos sólidos e impulsar la competitividad, así como su desarrollo sostenible.

Al respecto y derivado de las acciones puestas en marcha, durante 2017 el equipo de profesionales dedicados a este proyecto, reportaron los siguientes logros:

- Identificación y contactos con 176 PYMES.
- 15 visitas de diagnóstico.
- Participación en los eventos que se detallan a continuación y que les permitieron contactar a varias PYMES, así como promocionar los beneficios y ventajas del proyecto:
 1. Cumbre Regional Industrial organizado por la Cámara de la Industria de Guatemala (CIG).
 2. Taller de capacitación organizado por la Cámara de Comercio de Guatemala (CCG).
 3. Feria Multisectorial organizada por Ciudad Anini.
 4. VII Congreso Nacional de Producción más Limpia “inversiones sostenibles” organizado por el Centro Guatemalteco de Producción más Limpia (CGP+L).



Atención a PYMES en stand EEGSA.

EEGSA, SE ACERCA A SUS CLIENTES CON SERVICIOS INNOVADORES, ÁGILES Y A SU ALCANCE

NUEVA UBICACIÓN DEL CENTRO DE SERVICIO EEGSA EN ESCUINTLA

Desde el mes de julio de 2017, los clientes de la cabecera departamental de Escuintla tienen a su disposición la nueva y conveniente ubicación del centro de servicio EEGSA, en el local 62 del Centro Comercial Plaza Palmeras, brindado de esta manera mejores condiciones de acceso, puntos de pago dentro del mismo complejo comercial y amplio parqueo.

En esta nueva ubicación, el Centro de Servicio EEGSA de Escuintla, brinda servicios innovadores tales como pantalla touch para gestiones varias a través de la EEGSA App, cabina de atención virtual, cabinas de Teleservicio, quioscos para impresión de copias de facturas y consultas de saldos, además de brindar cómodas instalaciones.

NUEVO CENTRO DE SERVICIO EEGSA EN SANTA LUCÍA COTZUMALGUAPA

Al finalizar el año 2017, EEGSA puso a disposición de sus clientes un nuevo centro de servicio en Santa Lucía Cotzumalguapa, ubicado en los locales A y B de la Plaza San Juan, en la 3ª. Avenida 2-64 de la Zona 1 de dicha localidad. Entre las múltiples comodidades que EEGSA puso a disposición de sus clientes en esta ubicación está el horario de atención que es de lunes a sábado de 9:00 a 17:00 horas. Este nuevo punto de atención cuenta con los mismos servicios innovadores que el resto de centros de servicio y ubicaciones que estratégicamente EEGSA ha habilitado para servir a sus clientes.



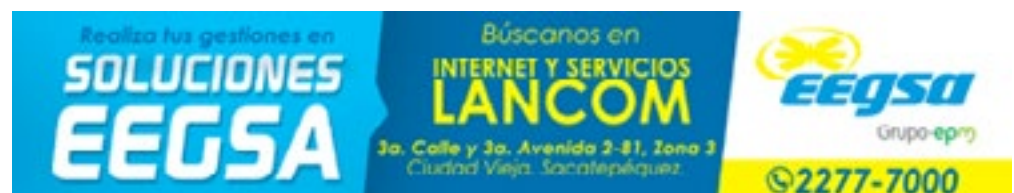


SOLUCIONES EEGSA, SERVICIOS COMPLETOS AL ALCANCE DE LOS CLIENTES

Soluciones EEGSA, son puntos de atención rápida que brindan diversas modalidades de atención a los clientes de la distribuidora, se han abierto al público mediante alianzas comerciales estratégicas con proveedores de servicios varios, dentro del área de cobertura.

En seguimiento al proyecto que inició en 2015, durante el año 2017 se abrieron cuatro nuevas ubicaciones de "Soluciones EEGSA", en Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez:

- San Juan Sacatepéquez, Guatemala: 7ª. Calle 5-29, Zona 4 de dicho municipio.
- San Raymundo, Guatemala: 5. Calle 4-0, Local D de dicha localidad.
- Ciudad Vieja, Sacatepéquez: 3ª. Calle y 3ª. Avenida 2-81, Zona 3 de esa población.
- La Gomera, Escuintla: 3ª. Calle 5-06, Local C, Zona 1 de esa comunidad.



INNOVACIÓN EN MODALIDADES DE ATENCIÓN

EEGSA APP AHORA CON UNA GAMA MÁS AMPLIA DE SERVICIOS

Esta aplicación, es un centro de atención que los clientes pueden descargar gratuitamente a sus teléfonos inteligentes desde Google Play o Play Store de Google y desde la App Store de Apple.

Durante el año 2017 la plataforma de la EEGSA App fue robustecida y ahora permite realizar no solo consultas, sino contrataciones y cualquier otra gestión relacionada al servicio de energía eléctrica, como por ejemplo:

- Reportar incidencias en la red eléctrica.
- Solicitar la emisión de facturas por otros servicios, como aumento de voltaje y reposición de medidor.
- Visitar los sitios web de las diferentes entidades financieras que tienen la opción de pagos electrónicos.

PANTALLAS GIGANTES TOUCH EN CENTROS DE SERVICIO

Para que los clientes conozcan e interactúen con la EEGSA App, durante el año 2017 se empezaron a instalar pantallas gigantes touch en algunos de los centros de servicio de la distribuidora.

Esta es una forma de invitar al cliente a que viva la experiencia de auto atención, pues basta con ir buscando las opciones de servicios requeridos y darles clic, obteniendo así respuesta a consultas de saldos, impresión de copias de facturas, entre otros servicios. Esta es una innovadora y amigable modalidad de atención al servicio de los clientes de EEGSA.

EEGSA MÓVIL, UN CENTRO DE SERVICIO ITINERANTE

Para poder llegar a más comunidades del área de cobertura de EEGSA que se encuentran alejadas de cualquiera de los centros y puntos de servicio, se adquirió una nueva EEGSA Móvil.

Con esta nueva EEGSA Móvil, son dos las unidades disponibles, y a través de ellas los clientes tendrán igual número de centros de servicios itinerantes, que de acuerdo a las necesidades detectadas, visitará a las personas en sus comunidades para que puedan gestionar los servicios que la distribuidora ofrece o aclarar sus dudas y consultas.



LA GESTIÓN SOCIAL A TRAVÉS DE PROGRAMAS INFORMATIVOS Y DE DESARROLLO

ILUMINANDO MI COMUNIDAD

En 2017 el equipo de profesionales del Departamento de Atención al Cliente de EEGSA le dio continuidad al programa informativo "Iluminando Mi Comunidad", a través del cual informó sobre los beneficios, ventajas y oportunidades que la electricidad representa para el desarrollo de las comunidades. También compartió importantes tips relacionados con el uso eficiente de la energía en los hogares y las comunidades a las que pertenecen. Con este programa, EEGSA también se busca promover el acercamiento con los líderes comunitarios con el fin de fortalecer el relacionamiento y generar vínculos.

De lo anterior, se reporta acercamiento con 600 líderes comunitarios y 101 visitas realizadas a las que asistieron un total de 5,724 clientes, con lo que se proyectó impactar a 28,620 personas más entre líderes y familiares de los mismos.



ELECTRIFICACIÓN RURAL

Facilitar la contratación de servicios nuevos en comunidades urbanas y rurales del área de cobertura de EEGSA, es el principal objetivo de las acciones que el equipo de trabajo del Departamento de Atención al Cliente tiene con la puesta en marcha y ejecución de acciones relacionadas con la electrificación rural.

Derivado de las acciones ejecutadas, en 2017 se instalaron 3,023 servicios nuevos en asentamientos y comunidades urbanas y rurales en los departamentos de Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez, impactando positivamente a más de 95 comunidades y a más de 15 mil personas.

En esta misma línea y derivado del crecimiento de la red de distribución de EEGSA, se conectaron 415 servicios nuevos en el departamento de Santa Rosa, área de concesión de la distribuidora, beneficiando a los habitantes de las comunidades Candelaria, El Banco, Garitón, Madre Vieja y Sunzo.

Con acciones como esta la distribuidora fomenta el uso de la electricidad para

el desarrollo de las poblaciones, contribuye a evitar situaciones fraudulentas promovidas por grupos inescrupulosos, y hace posible que las comunidades y sus habitantes pasen a formar parte de la cadena productiva del país.

LECTURA Y FACTURACIÓN

- El promedio diario de GWh/día facturados fue de 9.04, reflejando un 2.5% de crecimiento sobre el promedio diario de 8.43 GWh/día del año 2016.
- El total de clientes facturados al 31 de diciembre de 2017 con relación al de 2017 tuvo un incremento del 3.2%, lo que representa un total de 37,612 clientes más, para un total global de 1,224,594 clientes.
- Se registró un promedio de 75 consultas al mes a través de la herramienta que le permite al lector, recoger los planteamientos desde la Hand Held, de parte de los clientes y trasladarlos de forma inmediata a la Unidad de Solicitudes y Telegestión, brindando de esta manera atención ágil y oportuna.



CORTES Y RECONEXIONES

- 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 74.9% de clientes con saldos mayores a Q5 mil y al 32% de clientes con saldos menores a dicho monto.
- En lo que respecta a las reconexiones de servicios, el 99.5% de servicios se reconectó en un plazo máximo de 24 horas, lo que permitió reportar un tiempo medio de reconexión de 13.79 horas.

- La continuidad a las acciones implementadas para evitar incurrir en costos por cortes de servicios por falta de pago, permitió la no ejecución de 7,205 servicios que equivalen a Q648 mil de ahorro en mano de obra por este concepto.
- Se retiraron 1,153 puntos de conexión de contratados que permitieron recuperar 6,760 metros de cable y minimizar al mismo tiempo el riesgo de puntos de conexión para hurto de energía.

ACCIONES DE INSPECCIÓN, GESTIÓN DE PÉRDIDAS Y MEDIDA

- Como resultado de la administración oportuna de los programas de reducción de pérdidas llevada a cabo en 2017, el índice anual por este concepto tuvo una reducción de 0.36% en comparación con el registro de 2016 y se ubicó en 4.68%, manteniendo a EEGSA como un referente latinoamericano en esta gestión.
- Se realizaron 185,447 inspecciones, dato que un 4.12% más de lo planificado con un índice de acierto del 2.47%.
- Para garantizar la medición y facturación de clientes del sector industria, se implementó el control de operación de equipos de medición con la habilitación del módulo de bobinados en SAP.
- En octubre de 2017 METRIC revalidó la Acreditación bajo la normativa COGUANOR NTG/ISO/IEC 17025:2005, según Código de registro OGA-LC-62-15 para laboratorios de calibración,
- 30 Técnicos en Medición completaron el primer año del Diplomado de Medición con un total de 29 sesiones de capacitación, que incluye contenidos de matemática básica, principios de electricidad, transformadores de distribución, normas de acometidas, medición, metrología, uso de equipos de medida y patrones de energía para el proceso de inspección.

ÍNDICE DE RECUPERACIÓN DE CARTERA (IRE)

Tipo de cliente	Índice de Recuperación	Días promedio en que se recuperó la deuda
Municipal	1.12	33.6
Particulares	0.82	24.6
Gobierno	0.41	12.3
IRE global	0.83	24.9

Es importante mencionar que las variaciones que el IRE Global registró en 2017 se dieron luego de debido la devolución de Q4.9 millones correspondientes a la tasa recaudada para la Municipalidad de Mixco en el mes de noviembre, la que ya había sido utilizada para pago de deuda, acción con la que el IRE Municipal se ubicó en 1.12. De no haberse ejecutado esta acción, el IRE Municipal se hubiese quedado en 0.98, contribuyendo a un resultado global de 0.83.

CUENTAS POR COBRAR

Las cuentas por cobrar durante el año 2017 se mantuvieron en 30 días, según los porcentajes que se presentan en la siguiente tabla, indicadores que son estables con relación a los reportados en 2016.

Clasificación	%
Particulares	96
Municipalidades	47
Gobierno	96
Total	90

Las gestiones de incobrabilidad reflejaron un total de Q6.9 millones de los cuales se recuperaron Q4.6 millones que equivalen al 67% de lo que se tenía como incobrable.

Otros datos importantes de mencionar son los siguientes:

- La recuperación de Q11.1 millones en concepto de energía consumida no medida que equivalen a la recuperación del 77% de lo que se cobra mediante inspecciones, es decir 5% más que en 2016.
- La gestión de cobro personalizado para cuentas particulares permitió la recuperación del 12.5% por ese concepto, equivalente a Q874 mil en energía facturada y el 4% equivalente a Q1.3 millones en concepto de energía consumida no facturada.
- Se actualizaron 2,324 garantías de pago por un total de Q135.2 millones, que al compararlo con el año 2016 refleja un crecimiento del 14.5%.
- El modelo de gestión de riesgo aplicado a 42 cuentas con saldos mayores a los Q250 mil, ubicó la deuda total en Q14.3 millones y la cantidad de cuentas se mantuvo en 42, esto con relación a los registros de 2016.

RELACIONAMIENTO CON MUNICIPALIDADES

Las gestiones de atención y de relacionamiento con los clientes de las municipales del área de cobertura de EEGSA reflejaron los siguientes resultados durante 2017:

- 95% de Índice de Satisfacción del Cliente Municipal de 95%.
- Se realizaron 22 reuniones con los Gestores de Cobro Personalizado.
- Se llevaron a cabo acciones de acercamiento con 25 municipalidades del área de cobertura de EEGSA, que equivale al 52% del total de comunas.
- Se lograron reuniones de acercamiento con 5 de las principales entidades de gobierno catalogadas como alto riesgo por cuestiones de retraso en los pagos.

RECAUDACIÓN

- El promedio de la recaudación anual sobre la facturación mensual fue del 100%, en 2017 se facturó un total de Q4,436.25 millones, monto sobre el cual se recaudaron Q4,438.03 millones que incluyen la aplicación de la Tasa Municipal.
- En 2017 la cantidad de puntos de pago en los que el cliente puede pagar sus facturas de energía eléctrica y otros servicios relacionados con la electricidad cerró en 17,340.
- Se continuó fomentando el pago por medios electrónicos a través de diferentes gestiones y acciones, esto con el fin de incrementar la cantidad de clientes que realizan sus pagos a través de las diferentes opciones electrónicas, logrando un incremento del 10% respecto al año pasado, al recibirse 1,939,676 pagos; ubicándose esta opción en la segunda posición como fuente de transacciones y a través de la cual se recibieron Q1,080.7 millones, lo que a su vez ubica el tipo de gestión como la segunda fuente de mayores ingresos para EEGSA.

Al analizar lo anterior, se tiene que el 19% de pagos, EEGSA los recibió por medios electrónicos y el 81% en ventanillas de las diferentes entidades financieras.

REPORTES Y REGULACIÓN

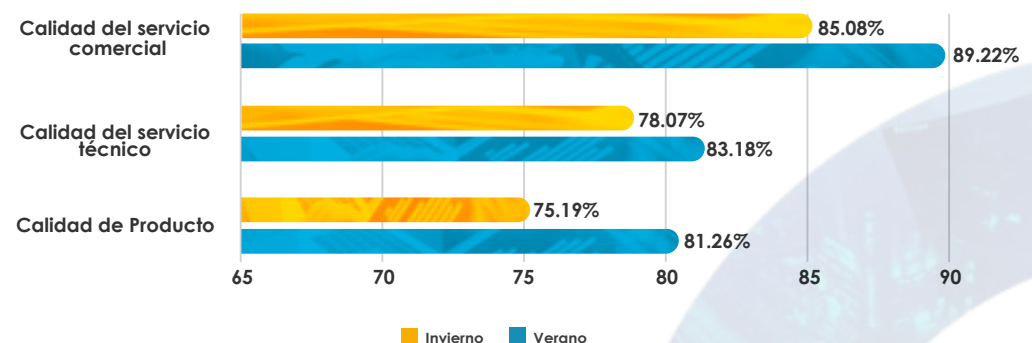
- Se enviaron 14 reportes de operaciones comerciales a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE).
- En la atención a los reclamos y denuncias interpuestas ante la CNEE, se recibieron 103 denuncias, 9 procesos de fiscalización, 4 procesos de investigación y 11 procesos sancionatorios. Asimismo, se hizo efectivo el pago de 3 multas de procesos sancionatorios de los años 2002, 2011 y 2014, cuyo monto asciende a Q54 mil y se recibieron 32 resoluciones finales, las cuales se detallan a continuación:

Resoluciones finales	A favor EEGSA	En contra de EEGSA	Totales
Anomía	4	3	7
Cobros altos	4	0	4
Reubicación de ancla/ poste	4	4	8
No conexión del servicio	0	1	1
Otros	6	6	12
Totales	18	14	32

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD 2017

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 con relación a la satisfacción del servicio técnico y comercial de distribución final que EEGSA presta.

Entre las distribuidoras con más de 100 mil clientes, EEGSA marcó la diferencia al posicionarse como la distribuidora más eficiente del país, con un promedio de 82% de calificación, según consta en los resultados de la Encuesta de Percepción de la Calidad 2017, publicado por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE), ente regulador del sector eléctrico en Guatemala.



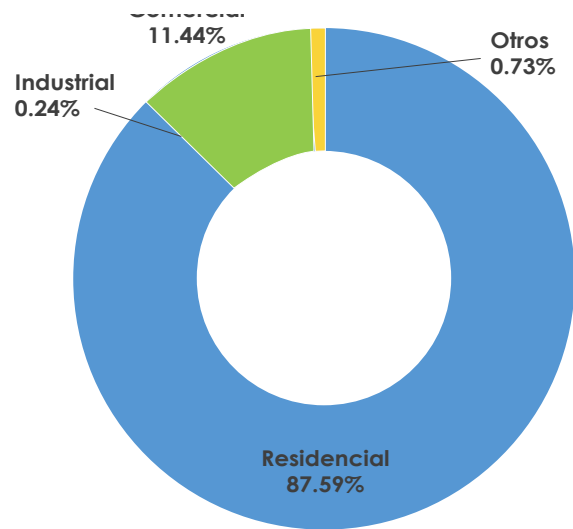


A nighttime photograph of a city street with light trails from cars. A large blue semi-transparent overlay covers the right side of the image. The text 'PRINCIPALES DATOS DEL SISTEMA ELÉCTRICO' is centered in white. A white curved line is on the right side of the text.

PRINCIPALES DATOS DEL SISTEMA ELÉCTRICO

ESTRUCTURA DEL MERCADO DE EEGSA

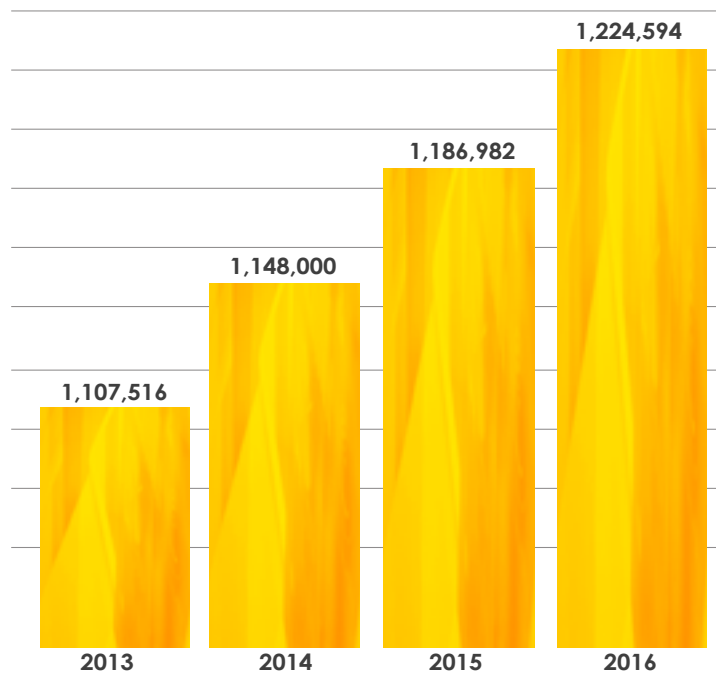
1,224,594 clientes



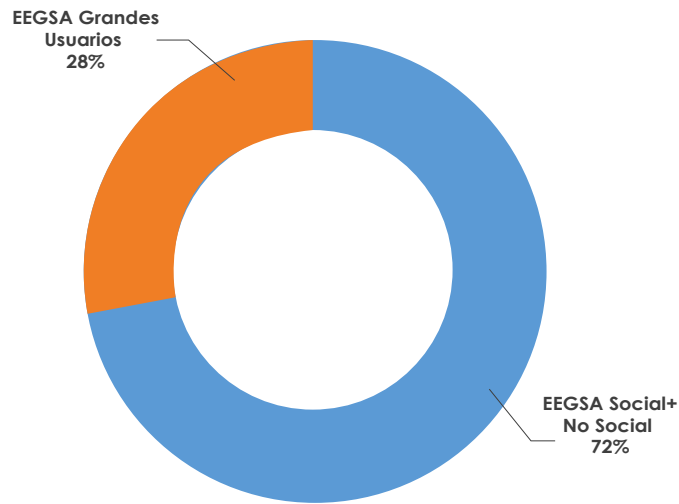
Residencial	Comercial	Industrial	Otros
1,072,591	140,088	2,955	8,960

CLIENTES DE EEGSA

1,224,594 clientes



ENERGÍA DISTRIBUIDA EN LA RED DE EEGSA
3,926.39 GWH

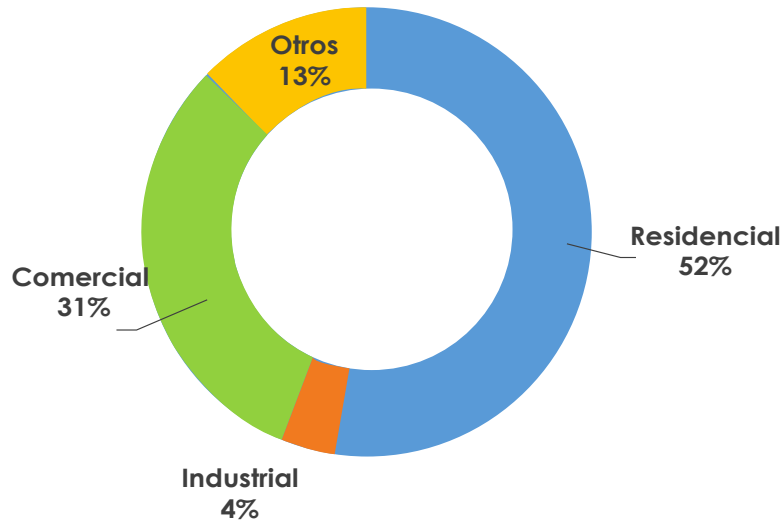


Tarifa Social (TS) + Tarifa No Social (TNS) GWH	Grandes Usuarios GWH
3,537.98	1,388.41



ESTRUCTURA DE LA FACTURACIÓN DE EEGSA

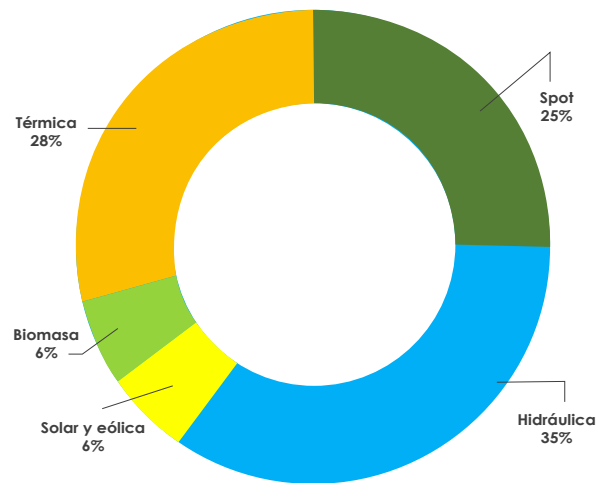
Q3,701.10 millones



Residencial	Comercial	Industrial	Otros
Q1,934.80	Q1,154.10	Q461.40	Q150.80

ORIGEN DE LA ENERGÍA CONSUMIDA POR EEGSA

3,542.8 GWh



Térmica GWh	Spot GWh	Hidráulica GWh	Biomasa GWh	Solar y eólica GWh
1,013.4	876.7	1,231.5	213.8	207.3

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.





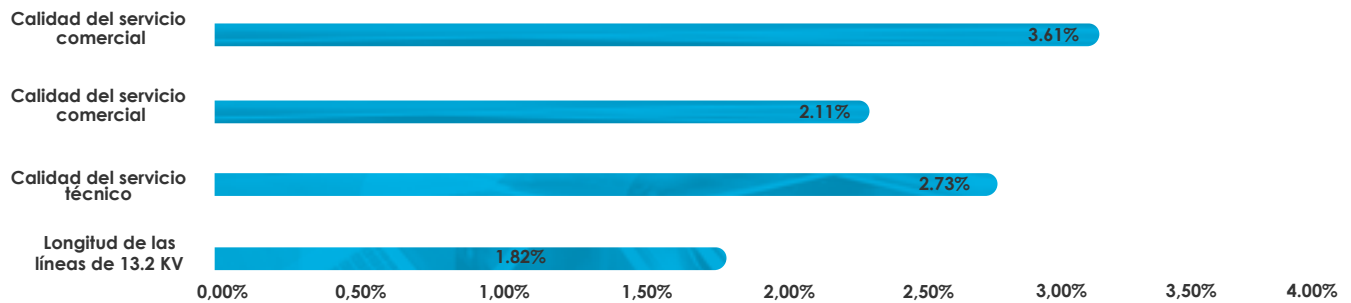
The image shows a blue book cover with a textured surface. Three white, chalk-like circles are drawn on the cover, arranged vertically. A white, thick arc graphic is positioned on the right side of the cover, partially overlapping the text. The background of the book is a dark blue, and the spine area is a lighter blue. The book is resting on a grey surface, and a woven fabric is visible in the top right corner.

GESTIÓN DEL SISTEMA ELÉCTRICO

MAGNITUD DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN DE EEGSA

Componente	Unidad	Magnitud
Líneas de 13.9kV	Kilómetro	8,072.9
Postes	Unidad	303,404
Bancos de capacitadores	Unidad	274
Seccionadores	Unidad	1,804
Pararrayos	Unidad	19,350
Reguladores de voltaje en Línea de distribución	Unidad	19
Transformadores	Kilómetro	70,197
Líneas de baja tensión	Unidad	8,488,7
Medidores		1,212,150

CRECIMIENTO DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN 2015 A 2016





OPERACIÓN DE LA RED

Componente	Unidad	Magnitud
Circuitos de media tensión	Unidad	183
Puntos de entrega	Unidad	1,224,594

- La demanda máxima de 2017 fue de 761.3 MW, registrada el 5 de diciembre a las 18:00 horas, día en el que se entregaron 14.41 GWh, valores que son mayores a los ocurridos en el día de máxima demanda de 2016 en 0.73% y 1.71% respectivamente.
- El tiempo medio anual de atención por emergencia fue de 1:54:30 horas, 2 minutos con 34 segundos menos que el tiempo registrado durante 2016.
- El porcentaje de eventos atendidos en más de 4 horas fue de 3.89% lo que representa un aumento del 1.02% con relación a los registros de 2016.

MANTENIMIENTO DE LÍNEAS

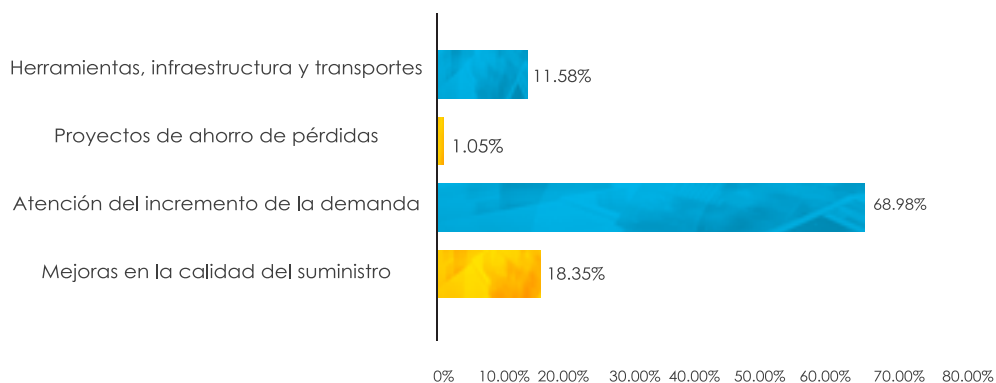
- Se inspeccionaron 25,085 kilómetros de líneas en la red, que permitieron corregir 4,095 averías en las instalaciones y 44,115 fallas potenciales en arbolado.

INVERSIONES EN LA RED

El monto total anual invertido en expansión, renovación, automatización de la red y medida, alcanzó la suma de Q167.45 millones, que representan el 98.43% del total de inversiones realizadas por EEGSA en 2016, cuyo monto total asciende a Q170.1 millones.

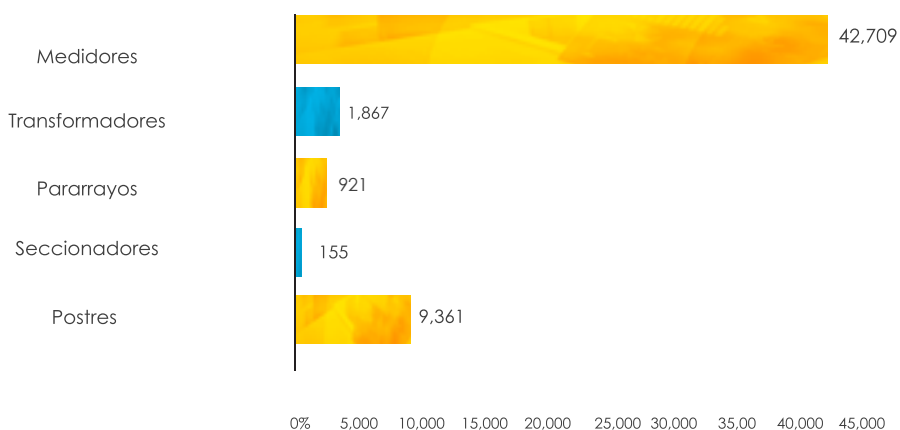
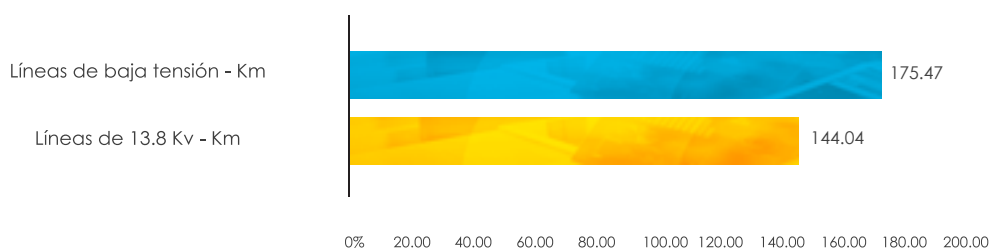
Categoría	Inversión en Q
Expansión de red	127,733,069
Renovación de la red	28,947,358
Automatización de la red	9,863,818
Medida	902,289
Otros (informática, Infraestructura, Transportes, Telecomunicaciones y Herramientas)	2,669,126
Total: 170,115,660	

DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN 2016



Las inversiones en nuevas conexiones y extensiones de línea dentro de la franja obligatoria representaron el 48.07% del total de la inversión en la red, 12.78% más que en 2016.

INCREMENTOS EN LA RED



- El incremento de 1,147 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.

NUEVAS CONEXIONES

Componente conectados	Magnitud
Servicios nuevos	51,778
Aumentos de voltaje	1,610
Traslados de medidores	526

En el total de servicios nuevos conectados se incluyen 415 del área de Monterrico, nuevo sector al que EEGSA está incursionando.

IMPLEMENTACIÓN DE PDA'S PARA SERVICIOS DE CUOTA FIJA

Durante el año 201 se empezó a utilizar PDA's para la gestión de servicios de cuota fija con la intención de agilizar el proceso, logrando con ello la gestión del contratista mediante el uso de PDA, actualización en SAP con coordenadas y control de materiales.

Reportar Ordenes											
Fecha: 14.07.2017											
Reporte de Ordenes de Servicio de Conexiones Nuevas											
*** Conexiones Efectuadas ***											
F. Move-In N° Doc. Alta	Cta Contrato	Int Comerc.	Punto Sum.	Ubic. Spar.	Centro	Estatus de Orden de Servicio	Nombre Interlocutor Comercial	Fecha Con.	Centro	Cont.	
Fecha Ord. N° Orden	Contrato	Instalación Obj Conex.	Contador	CI Ord	Dirección de La Instalación			Ultima Lec	Almacen	Frec.	
23.04.2017	1558523	1589228	2451702	2001342645	2804854	1102	CTEC IMPR 080V 000P KLIQ	RECURSOS GEOTERMICOS SOCIEDAD	23.04.2017		
23.04.2017	903364	1559034	3001394039	2806265		07CF	ESCUINTLA-00, CARRETERA A MALSAGUA KM. 42.5	EQJ Iosa 0		00	
- Documento de Mercancia Con:											
- Documento de Mercancia Pre:											
- Notificación de Orden :											
- Status Orden Servicio : CTEC IMPR 080V 000P KLIQ											
- Status Instalación 00: Instalación completamente operativa											
- Sta Com :											
- Sta Pre :											
- Determinación de Fechas : Fecha de lecturas: 00.00.0000 Fecha de Vigencia: 99.00.0000 Fecha Nueva Move-In: 23.04.2017 Fecha Actualización: 23.04.2017											
La Orden no tiene estatus de Liberado											
La Instalación tiene varias Clases de Tarifa											
Total de Conexiones Generales ==>										1	
Total de Conexiones Efectuadas ==>										1	

PLAN PILOTO PARA ESTUDIOS TIPO "C" (CONSTRUCCIONES DE TERCEROS)

Las acometidas representan un factor vital en las obras de construcción de líneas tomando en consideración que representarán un ingreso para la EEGSA, razón por la que una revisión previa a la aprobación del diseño de construcción es imprescindible, de tal modo que no existan inconvenientes al efectuar la revisión final de obra.

Por lo anterior, se desarrolló un método para administrarlas y en 2017 se llevaron a cabo las siguientes fases: 1) Elaboración de metodología. 2) Identificación y descripción de los principales aspectos técnicos. 3) Formato de acometidas.

Y de manera conjunta con la Coordinación de Proyectos, se llevó a cabo la descripción del proceso de Nuevas Conexiones hasta 70 kW.

CALIDAD DEL PRODUCTO

REGULACIÓN DE TENSIÓN

Se realizaron 3,784 mediciones de calidad del producto, en cumplimiento del marco regulatorio. Todas las mediciones dieron resultados aceptables, ninguna fuera de norma, por lo que nuevamente EEGSA cumplió ante la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE) con la calidad del producto que presta a sus usuarios.

CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO

El valor de la indemnización para usuarios en los que el nivel de tolerancia por frecuencia o tiempo de interrupción superó el indicador establecido, en 2017 se incrementó en un 15.83%, económicamente representó un monto de Q634 mil, es decir Q87 mil más que en 2017.

Los indicadores anuales FMIK y TTIK por causas de interrupciones atribuibles a EEGSA, alcanzaron los valores anuales de 2.209 veces y 3.108 horas, respectivamente; mientras que el tiempo promedio que los trabajadores del Centro de Control y Operación (COI) tardan en restablecer el suministro eléctrico por cada kVA fue de 1.41 horas.

- **TTIK (TIEMPO TOTAL DE INTERRUPCIÓN POR KVA).** El indicador global fue de 5.713 horas y de 3.108 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; en 2017 se reportaron 403 eventos de fuerza mayor.
- **FMIK (FRECUENCIA MEDIA DE INTERRUPCIÓN POR KVA).** El indicador global fue de 6.511 veces de las cuales 2.209 fueron por causas propias, lo que significa que solo el 35.79% de las interrupciones ocurrieron por fallas en la red de EEGSA.

PROYECTOS DE CALIDAD DEL SERVICIO

Esta unidad administrativa también atendió los siguientes proyectos vitales:

- 498 solicitudes de reclamos recibidas y resueltas. Todos relacionados con la calidad del producto.
- Evacuación del 100% de los expedientes emitidos por la CNEE, logrando que el fallo fuese a favor de EEGSA en un 95% de los casos, derivado de la calidad de información presentada.
- Se logró el 90% de medios de prueba para los casos de fuerza mayor reportados durante el año 2017.



NORMALIZACIÓN

- Se realizaron 3,324 pruebas de PCB's a transformadores de distribución, de las cuales 57 dieron positivo y 3,267 negativo.
- También se llevaron a cabo 1,216 supervisiones en proyectos de construcción y mantenimiento de un total de 757 para proyectos de construcción y 459 de mantenimiento.
- En las labores de construcción, el 87.13% de los estudios evaluados presenta devolución de materiales nuevos no instalados y el 2.13% por inconformidades de calidad; ahora bien, en mantenimiento, el 73.41% de las órdenes de trabajo devuelve materiales nuevos y el 12.83% presenta inconformidades por calidad.

PLANIFICACIÓN Y CONTROL

- En media tensión, elaboraron 40 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 0.500 – 3.00 MW, están los de las siguientes entidades: Delta Bárcenas, Distrito Moda Cayalá, Residenciales El Cacao, Proyecto El Tejar, Call Center, Insigne.
- En contribución al Plan de Ahorro de Pérdidas y del Plan de Inversión 2017, se realizó la planificación y presupuesto de 26 proyectos, que fueron construidos y puestos en operación al 50% durante el 2017.
- En alta tensión, en el ámbito de consultoría, se elaboraron: 8 estudios eléctricos de diversos proyectos para la ampliación y construcción de líneas de transmisión, así como ampliación y construcción de subestaciones de transformación; 5 estudios de justificación técnica-económica para proyectos de transmisión, 4 estudios de confiabilidad y 11 estudios de prefactibilidad, elaborados para determinar la viabilidad de modificar algunos proyectos previamente aprobados.

TRANSFORMADORES DE DISTRIBUCIÓN

- En 2016 se inspeccionaron 4,038 puntos de distribución de donde se recuperaron 426 transformadores con riesgo de dañarse por sobrecarga.
- Derivado de la conexión de nuevos servicios en la red de distribución de EEGSA, se instalaron 2,184 transformadores de distribución.
- Por emergencias en la red, se reemplazaron 1,550 transformadores de distribución con desperfectos.
- Con el objetivo de renovar el parque de transformadores instalados y reducir con esto la posibilidad de fallas por equipos en mal estado, durante 2017 se sustituyeron 1,110 transformadores con antigüedad de más de 40 años.

MANTENIMIENTO ALUMBRADO PÚBLICO

- Se repararon 10,116 lámparas encendidas de día, que hubiesen representado una pérdida total de 680,094 kWh anuales.
- Se actualizó el registro de 237,245 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 realizaron 49 proyectos de alumbrado público para la Municipalidad de Guatemala con un costo de Q5.4 millones, instalándose 1.358 nuevas luminarias completas y 532 postes nuevos.
- Para las municipalidades de Guatemala y Mixco, se realizaron trabajos de mantenimiento al sistema de alumbrado público, atendiendo 19,502 avisos de luminarias en mal estado que generaron un ingreso para EEGSA de Q11.3 millones.

CONSTRUCCIÓN DE LÍNEAS

Durante el año 2017, esta área administrativa realizó las siguientes actividades:

- Cambio de conductor 1/0 a 556 en 3 circuitos de la Subestación Naciones Unidas, 1.5 kilómetros para uno de los circuitos y 1 kilómetro combinado para los dos restantes; esto con el fin de balancear los circuitos 161 y 80 de Bárcenas, Villa Nueva y de Amatitlán, respectivamente.

- En la Subestación El Naranja se instaló cable nuevo y la capacidad del mismo se amplió a 556, esto en el tramo del Periférico, Villa Linda y la Calzada Doroteo Guamuch Flores. También se instalaron 30 postes de concreto con el fin de redistribuir la carga del circuito 102 de la Subestación Montserrat, circuito 122 de la Subestación Roosevelt y 181 de la Subestación Kaminal.
- Se construyeron 2 kilómetros de línea trifásica con conductor 336 para los circuitos 1 y 2 que se habilitarán en la Subestación Santa Lucía Milpas Altas, con el fin incrementar la capacidad de distribución en los municipios de San Juan Sacatepéquez, San Lucas, Santa Lucía Milpas Altas y Antigua Guatemala).



- Se construyeron las salidas de los 2 nuevos circuitos de la Subestación Carlos Dorián, instalando aproximadamente 2 kilómetros de línea trifásica en 13.8 kV calibre 556 y 0.6 kilómetros para los circuitos 26 y 125 interconectando con la Subestación Luis Nimatuj, con el objetivo de redistribuir cargas en el sector.
- Para la readecuación de un nuevo circuito de la Subestación Héctor Flores, se construyeron 3 kilómetros de línea de 13.8 kV en media tensión.

Con esta acción se descargará la Subestación Augusto Palma dividiendo el circuito 162.

- Se construyó la salida de los 3 nuevos circuitos de la subestación La Paz con conductor calibre 556, readecuando las fronteras de circuitos con la subestación San Isidro para readecuar las cargas del sector.
- Se construyeron 3 kilómetros de línea de media tensión compacta en 13.8 kV con conducto calibre 556 para alimentar a la Aldea Monterrico, y se construyó la derivación para suministrar servicio a las aldeas El Banco, Candelaria y Las Quechas. Esta construcción es la continuación del circuito principal que se derivó del circuito 214 de la Subestación Iztapa.
- Se construyeron las salidas de 2 nuevos circuitos en la Subestación Aurora, uno de ellos es el circuito exclusivo que alimenta a la Fábrica de Envases Plásticos Provedora de Servicios.
- Se inició la construcción del quinto circuito de la subestación El Sauce en Palín, Escuintla, esto representó la construcción de 2 kilómetros de línea de 13.8 kV con conducto calibre 556, con el fin de interconectarse con el circuito 81 de la Subestación Amatitlán.
- Se construyó una línea de media tensión para la Finca La Sierra en la Nueva Concepción, Escuintla para dotar de red de distribución propiedad de EEGSA al área, de esa cuenta se instalaron 3 kilómetros de línea trifásica 1/0, combinándola con conductor compacto.



NORMALIZACIÓN DE ASENTAMIENTOS

La acción de normalizar las conexiones eléctricas en los asentamientos humanos, 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, en 2017 se llevaron a cabo 13 proyectos con los que se espera generar la suscripción de 751 nuevos contratos. Destacan los siguientes:

- Regalo de Dios en Bárcenas, Villa Nueva; La Esperanza en San Pedro Ayampuc, Guatemala, así como Línea Férrea y Siquinalá en Escuintla.
- Electrificación de 6 áreas rurales en la Comunidad el Cedro en Bárcenas, Villa Nueva; Sector La Virtud en el Caserío Miramar de Guanagazapa, Escuintla y El Florido Aceituno en Escuintla.

AUTOMATIZACIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN

- Se sustituyeron 22 interruptores aislados con aceite dieléctrico de reconectores de línea por interruptores aislados con polímero, reduciendo el riesgo de PCBs y mejorando la confiabilidad y operatividad de la red de media tensión en donde están instalados.
- Se instalaron 12 nuevos reconectores de línea trifásicos y 4 monofásicos para mejorar la confiabilidad y operatividad de la red de media tensión del área en la que fueron instalados.
- Se coordinaron las protecciones de distribución en ramales de 7 circuitos de la red de media tensión (29, 75, 83, 230, 231, 260 y 261) mejorando la confiabilidad y continuidad del servicio en estas regiones.
- Se instalaron protecciones de distribución en los circuitos 93, 183 y 198.
- Se instalaron 104 seccionadores automatizados de línea en media tensión, mejorando así la capacidad del Centro de Control, para maniobrar la red de distribución, ante contingencias o reconfiguraciones de la red.





SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA DE LA RED ELÉCTRICA (SIGRE)

Durante el año 2017, esta unidad administrativa reporta los siguientes logros:

- Se actualizaron 4,397 estudios por modificaciones realizadas en la red de distribución de EEGSA.
- El Índice de Actualización SIGRE se ubicó en 2.28 días promedio/mes.





GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

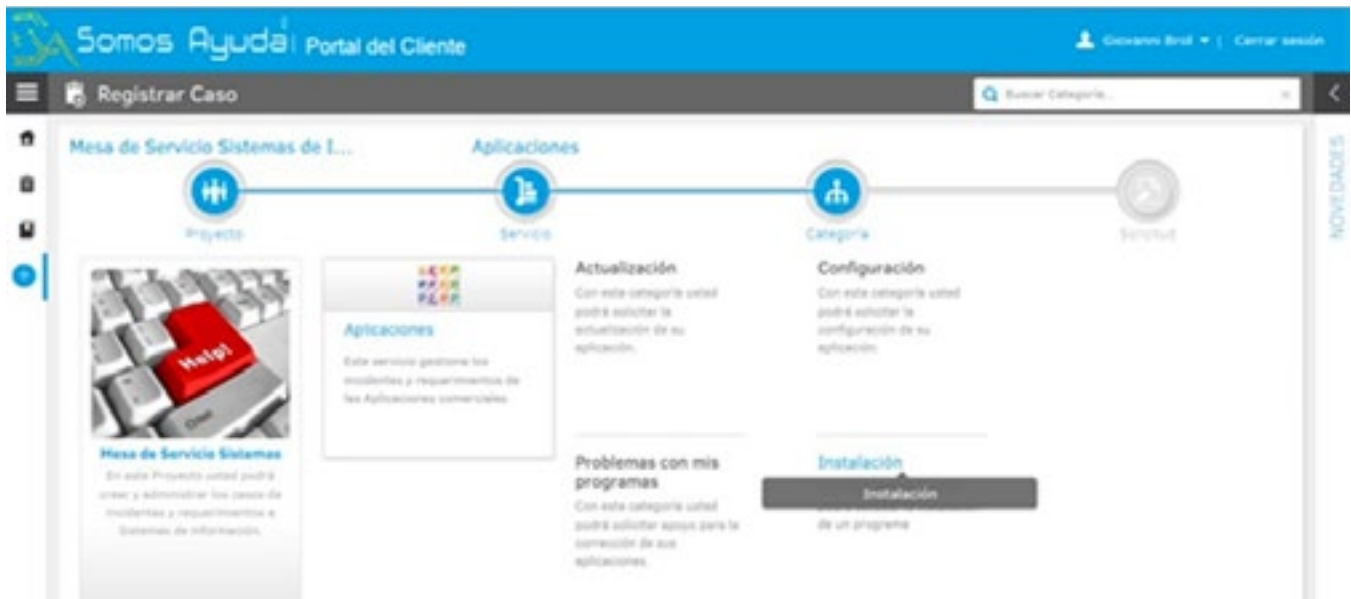
El equipo de trabajo de las diferentes áreas administrativas de la Gerencia de Sistemas de Información, durante el año 2017, habilitó nuevas funcionalidades e implementó soluciones a nivel corporativo. A continuación el detalle.

MIGRACIÓN A MS OFFICE 365

Se realizó la migración de la plataforma de ofimática hacia la solución de Microsoft Office 365. Esta implementación habilitó la colaboración a través del uso de sus aplicaciones. Derivado de lo anterior, se han obtenido ahorros en tiempo y costos de traslado para reuniones a través del uso de Skype Empresarial y la herramienta Planner para la gestión de planes de trabajo y actividades. Adicionalmente se tiene mayor capacidad de almacenamiento y disponibilidad de correos.

PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN DE MESA DE SERVICIO

Con el uso de la herramienta de gestión de incidentes y servicios Aranda Service Desk, basada en mejores prácticas de ITIL, se dará trazabilidad a las solicitudes que se hagan a la Gerencia de Sistemas de Información, definiendo tiempos de atención por su ubicación y criticidad, permitiendo aplicar la mejora continua en los procesos del área.





AUTOMATIZACIÓN DE SISTEMA PARA APLICACIÓN DE ACTUALIZACIONES DE SISTEMAS OPERATIVOS

A través de la herramienta Microsoft Software Update Services se automatizó la aplicación de actualizaciones hacia sistemas operativos de servidores y computadoras personales, mitigando el riesgo de explotación de vulnerabilidades. Adicionalmente, se cuenta con un ambiente de laboratorio que permite hacer pruebas previo a la aplicación a los ambientes productivos.

ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SAP

Como parte de los objetivos estratégicos de la Gerencia de Sistemas de Información se llevó a cabo el proyecto de actualización de la plataforma SAP a la versión ECC 6 con EHP 8.

Este cambio se dio debido a que la última actualización fue realizada en el año 2008 y por temas de funcionalidad y soporte era necesaria su actualización. Adicionalmente, también se buscó conocer e implementar las nuevas funcionalidades del ERP y en la vertical de ISU, con la finalidad de hacer un roll out de proyectos posibles a implementar a corto y mediano plazo.

Durante el proceso de actualización de la plataforma corporativa, se preparó la documentación e inventario de programas Z's susceptibles a ser afectados, así como la corrección de los problemas que surgieron por el cambio de versión y por el cambio de sistema de codificación de la base de datos hacia codificación Unicode.

Así mismo se analizaron, revisaron y recodificaron algunas interfases en los sistemas satelitales de recaudo y otros que interactúan con SAP para su correcto funcionamiento, así como también la adaptación de reportes al nuevo sistema de codificación.

APOYO PARA FACILITAR INFORMACIÓN AL PROYECTO DE DESCENTRALIZACIÓN DEL ALMACÉN DE LA CASTELLANA

Se preparó y brindó información con la finalidad de analizar el despacho y recepción de materiales como insumo para el proyecto de descentralización.

IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO DE GESTIÓN DE CALIDAD (QM) EN SAP

En la Gerencia de Activos de EEGSA se implementó el módulo de calidad para el proceso de adquisición de materiales, teniendo como beneficio minimizar la adquisición de materiales defectuosos.

IMPLEMENTACIÓN DE BODEGA DE DATOS Y HERRAMIENTA DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS

Con el propósito de hacer disponible la data relevante contenida en los distintos sistemas informáticos corporativos en la gestión permanente del Valor Agregado de Distribución (VAD), se diseñó, desarrolló e implementó una bodega de datos la cual permite integrar datos de los distintos sistemas haciéndolos accesibles de forma segura y oportuna para la consulta y realización de los análisis que son requeridos, así como proporcionar una única fuente de información integrada.

Así mismo, por medio de la implementación de la Herramienta de Inteligencia de Negocios, Microsoft Power BI, se habilitó al equipo de personas que gestionan el VAD para la extracción, análisis y explotación de los datos contenidos en la bodega de datos y data proveniente de otras fuentes.

IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE COBRO A TERCEROS

Se diseñó, desarrolló e implementó la solución que habilitó la plataforma empresarial SAP, sistema de recaudo MQ y sistema de lectura en campo para la gestión de cobro a terceros con las siguientes características:

- Posibilidad de gestión de cobro mediante notificación de requerimiento de pago de productos y servicios de terceros a clientes EEGSA.
- Recepción de pago de productos y servicios de terceros a clientes EEGSA por medio de los puntos de recaudo bancario de EEGSA.

- Capacidad de envío de notificaciones a los clientes de EEGSA relacionados a los servicios y productos de los terceros vía dispositivos móviles dentro del proceso de lectura en campo.
- Posibilidad de realización de campañas específicas de mercadeo de terceros de acuerdo con el análisis de elegibilidad dentro de la cartera de clientes EEGSA bajo criterios de historial de consumo, pagos, morosidad, tipo de tarifa y otros.

ATENCIÓN DE DESARROLLOS PARA ACUERDOS DE SERVICIOS CORPORATIVOS

Se atendió el 92% de los requerimientos corporativos con prioridad 1 y 2 entre los que destacan: la automatización de avisos para proyecto “Conversando con el Cliente”, la actualización del programa de Unidades Básicas de Construcción, el reporte para la detección de cuentas de riesgo de impago, el reporte para aplicación de tasa municipal a facturación y la carga de anexos de forma masiva a SAP.







GESTIÓN DE TALENTO HUMANO



OBJETIVO ESTRATÉGICO

Estar entre las empresas preferidas para trabajar en Guatemala, destacada por el liderazgo de su nivel directivo, la retención y el desarrollo integral del talento humano, brindando calidad de vida a los trabajadores y a su grupo familiar.

POLÍTICA DE GESTIÓN HUMANA

El gerenciamiento del talento humano en 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 trabajadores y a la promoción de comportamientos socialmente responsables en sus actuaciones. En coherencia con ello, EEGSA y sus trabajadores propician conjuntamente el crecimiento laboral y personal a través de un entorno de trabajo estructurado a partir de una cultura de alto desempeño, los valores organizacionales, la ética, la calidad de vida, el bienestar, la normatividad laboral y las disposiciones nacionales e internacionales contenidas en el marco de los derechos humanos.

INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

- En 2017 la plantilla de EEGSA cerró con 554 trabajadores y 13 vacantes, para un total de 567 plazas autorizadas.
- La pirámide poblacional está compuesta por el 15% en posiciones de liderazgo, el 43% de nivel profesional y el 42% de nivel operativo. El 30% corresponde al sexo femenino y el 70% al sexo masculino.

- En cuanto a la composición generacional en EEGSA, los siguientes datos muestran que en los últimos años se ha tenido un relevo generacional importante; además, derivado de esta estadística, la edad promedio de los trabajadores es de 37 años y la antigüedad, de 10 años.

Baby BOOMERS	Generación X	Generación Y / Millennials
Nocidos entre 1946 y 1964	Nocidos entre 1945 y 1980	Nocidos entre 1981 y 1999
10%	33%	57%

- Durante el año 2017 se vincularon a 70 personas por procesos de selección y 49 trabajadores tuvieron promoción o ascenso a otros cargos de mayor responsabilidad; adicionalmente, se retiraron 29 personas, 10 de las cuales fue por renuncia, con lo que el índice de rotación voluntaria fue de 1.93% inferior al promedio del país.
- Como aporte adicional a la sociedad, cada año se vinculan estudiantes de práctica por un período determinado y fue así como en el año 2017 se vincularon 49 estudiantes de nivel diversificado y 14 de nivel universitario.

PROGRAMAS DE FORMACIÓN

La capacitación de los trabajadores está enfocada en el desarrollo de competencias técnicas, administrativas y gerenciales, en el año 2017, la inversión en programas de formación fue de Q1,9 millones, cubriendo en temas de formación al 100% de sus trabajadores.

- **ESCUELA TÉCNICA DE LINEROS**

Se realiza en convenio con el INTECAP (Instituto Técnico de Capacitación y Productividad de Guatemala). En el año 2017 se graduó la quinta promoción en la que 20 jóvenes egresados de educación media tuvieron la formación teórico-práctica durante 9 meses obteniendo el título de técnicos en instalación de líneas eléctricas.



Estudiantes de la Escuela de Lineros en una de las prácticas.

- **ESCUELA DE LIDERAZGO**

Es un programa dirigido a jefes y a profesionales con potencial para ocupar cargos directivos. Durante el año 2017, se formaron 87 personas en esta escuela, con enfoque en liderazgo transformacional.

- **PROFESIONALES EN FORMACIÓN**

En 2017 se llevó a cabo la tercera promoción de este programa que consiste en vincular a 5 profesionales de último año de universidad o recién egresados de las carreras de ingeniería eléctrica, mecánica eléctrica o electrónica. Esta es otra iniciativa con enfoque social, pues los profesionales están durante 6 meses aprendiendo los diferentes procesos técnicos de la organización y al finalizar este período, de acuerdo con sus competencias y con la disponibilidad de plazas vacantes, tienen la opción de pasar a la plantilla fija.



Grupo de profesionales del programa de intercambio suscrito con AIESEC.

- **INTERCAMBIO PROFESIONAL**

Se firmó un convenio de intercambio profesional a nivel internacional con la Organización No Gubernamental (ONG), AIESEC, con la finalidad de contar con profesionales especializados en el sector eléctrico y en sistemas de información.

- **PROGRAMA “LA TRANSFORMACIÓN ESTÁ EN MÍ” GUATEMALA PRÓSPERA**

Guatemala Próspera es una asociación no lucrativa que tiene como propósito ser un catalizador de influencia en los diferentes sectores en Guatemala e impulsa programas que promuevan principios y valores, así como liderazgo a nivel nacional. En 2017, en EEGSA se inició el programa “La transformación está en mí”, con una duración de 30 semanas.

TELETRABAJO

Este programa se desarrolla bajo una relación voluntaria y de confianza y ha permitido entre otros beneficios, mejorar la calidad de vida, debido principalmente a la disminución en el tiempo de desplazamiento desde sus hogares a su lugar de trabajo. Al cierre del año, eran 8 personas en la modalidad de teletrabajo por dos días a la semana.

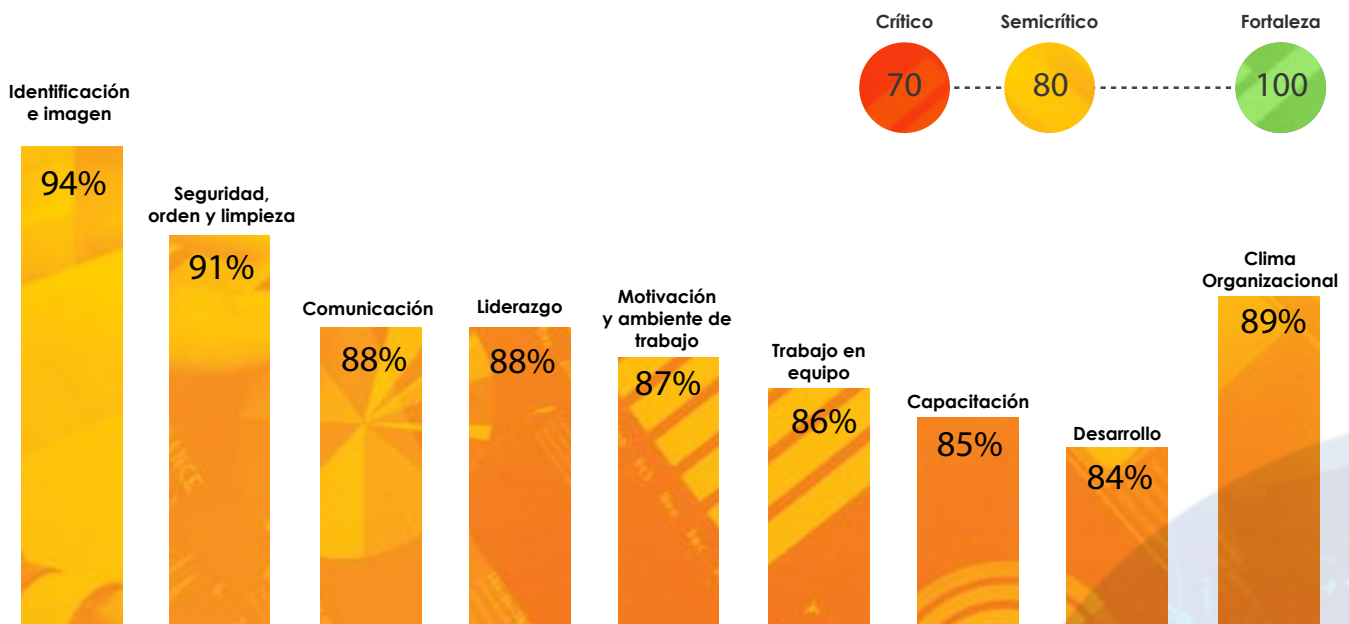
GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

El 100% de los trabajadores participa en el proceso de gestión del desempeño que busca alinear las contribuciones individuales y colectivas para el logro de la estrategia.

CLIMA ORGANIZACIONAL

Es la percepción colectiva respecto a las prácticas, políticas, estructura, procesos y sistemas de la empresa y su consecuente reacción a esta percepción, que impacta el ambiente humano en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, la satisfacción, el compromiso y la productividad. Está determinado por la actuación del líder y por el compromiso de las personas, por su manera de trabajar y de relacionarse. En este sentido, el clima organizacional es una construcción colectiva con el compromiso de todos.

En la gráfica se presenta el resultado de la medición en el año 2017.



CALIDAD DE VIDA LABORAL

Se realizaron diversas actividades de integración, con el objetivo de contribuir a mejorar la calidad de los trabajadores y de su grupo familiar, aportando también a la mejora del ambiente laboral. Se destacan las siguientes actividades deportivas, recreativas y culturales:

- Reconocimiento por trayectoria laboral de 15, 25 y 30 años de servicio a 9 trabajadores. En esta actividad se invita a un familiar y al jefe inmediato, quien es la persona que entrega el reconocimiento al trabajador y exalta las cualidades del homenajeado.
- Celebraciones por el Día del Cariño, Día de la Mujer, Día de la Secretaria, Día de la madre y Día del Padre.
- Se realizaron los campeonatos de basquetbol (Electribasket), fútbol (Electrifut) y boliche (Electriboliche) y la mañana familiar deportiva.
- Festival de talentos principalmente en las disciplinas de interpretación de instrumentos musicales, canto, baile y actuación.
- Concurso de tarjetas navideñas en el que participaron los hijos de los trabajadores con el tema "Iluminando mi niñez en navidad".
- Convivios navideños para los trabajadores, para jubilados y para el personal de conserjería, mensajería y seguridad.



SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

- En el mes de julio de 2017, el Consejo de Administración aprobó la política de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional (SISO), la que ha fue comunicada a todo el personal en el marco de la conmemoración del Día de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, que tuvo como mensaje principal “Cuidarnos todos vale la pena”. La política SISO también se compartió con los asistentes a la Convención de Contratistas en su segunda edición.
- Se desarrolló la página web de SISO para consolidar la información de los trabajadores y las empresas contratistas, lo que permite mejorar el control de sus operaciones.
- Durante el 2017 se presentaron 13 accidentes con tiempo perdido, uno de ellos con incapacidad permanente. El trabajador, después de su recuperación, fue reubicado en EEGSA para potencializar sus competencias como supervisor.
- Se realizó la primera encuesta de Calidad de Vida y Riesgo Psicosocial que mide los riesgos intra y extralaborales, a partir de sus resultados se crea la línea base para formulación de planes de salud ocupacional.
- Se continúa con las evaluaciones médicas para el Sistema de Vigilancia Epidemiológica que desde el año 2014 permiten construir la base de información de salud de los trabajadores, para su seguimiento y control.
- En el marco de la legislación sobre Salud y Seguridad en el Trabajo en Guatemala (Acuerdos Gubernativos 229 de 2014 y 33 de 2016), se actualizó la evaluación de cumplimiento legal, se implementó el uso de uniformes ignífugos para trabajadores y contratistas y se desarrolló la campaña de prevención de VIH, entre otros.

INFRAESTRUCTURA FÍSICA

Entre los principales proyectos de inversión y adecuación de la infraestructura física de EEGSA se destaca la remodelación de nuevas agencias en los centros comerciales Molino Las Flores y Plaza Manantial en el Puerto de San José, así como la instalación de dos quioscos de atención al cliente en los centros comerciales Vista Hermosa y Los Cedros.

También se instalaron luminarias LED y se sustituyeron artefactos sanitarios ecológicos en varias sedes de EEGSA, contribuyendo al medio ambiente con ahorro de energía y agua, respectivamente.


FLOTA VEHICULAR

Con el fin de disminuir la accidentalidad vehicular, se formaron 26 trabajadores en prácticas adecuadas de manejo, en la Escuela de Pilotos.

En aplicación de la política de sustitución a los 10 años, durante el año 2017 se compraron 4 vehículos para un total de 72 en la flota vehicular de EEGSA.







DESARROLLO SOSTENIBLE

DESARROLLO SOSTENIBLE

La función básica de esta área administrativa es la de liderar el direccionamiento en materia de sostenibilidad económica, social y ambiental de la corporación, diseñando, planificando y controlando el seguimiento de las políticas, sistemas de gestión y relaciones con los grupos de interés, a fin de asegurar el cumplimiento de la normatividad legal del país y de EEGSA, manteniendo los estándares internacionales para viabilizar la generación de valor de las empresas de la corporación y sus grupos de interés.

POLÍTICAS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



MODELO DE ÉTICA EMPRESARIAL

Con el fin de darle continuidad a las acciones de sostenibilidad y promover las bases fundamentales del comportamiento ético de EEGSA, el miércoles 26 de julio del 2017 se llevó a cabo el lanzamiento oficial del nuevo Código de Ética que contiene 5 principios y 3 valores, por medio de un evento masivo en interacción virtual con las filiales de Grupo EPM.

5 PRINCIPIOS

- Cumplimos nuestros compromisos
- Nuestro interés primordial es la sociedad
- Brindamos un trato justo
- Cuidamos el entorno y los recursos
- Buscamos fundamentalmente servir

3 VALORES

- Transparencia
- Calidez
- Responsabilidad

Posteriormente en EEGSA se realizaron réplicas de este lanzamiento, obteniendo la participación del 100% de los trabajadores, y para dar seguimiento a la divulgación del contenido del Código de Ética, 38 Agentes de Cambio distribuidos realizaron Momentos de Ética en cada una de sus áreas de trabajo. En junio de 2017 y con el objetivo de alinear a los grupos de interés a los ideales de



EEGSA, se lanzó oficialmente el Decálogo de Proveedores, mismo que plantea 10 principios rectores que deben cumplirse. Para ello se realizaron actividades de seguimiento en el mes de octubre, socializando los temas y promoviendo la participación transparente en sus áreas de trabajo.

PACTO GLOBAL

Siendo EEGSA un miembro del Pacto Global de las Naciones Unidas y con base en la transparencia y rendición de cuentas, en noviembre de 2017, se presentó ante la entidad en mención el reporte de la Comunicación en Progreso COP; informe que reunió la descripción de iniciativas y programas que la distribuidora desarrolló para implementar los diez principios.

DERECHOS HUMANOS

Con el apoyo del Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial (CentraRSE) se llevaron a cabo talleres de sensibilización en temas de Derechos Humanos, dirigidos inicialmente hacia todos los gerentes, jefes y coordinadores de la empresa y trasladando la información en orden de cascada, acción que generó la participación del 100% de los trabajadores en las actividades de sensibilización.

Otra de las acciones realizadas en materia de Derechos Humanos, fue el levantamiento e identificación de riesgos en Derechos Humanos y se aprobó la política.



Trabajadores de EEGSA en una de las actividades de sensibilización de Derechos Humanos realizada con el apoyo de CentraRSE.

MODELO DE INTEGRACIÓN AL TERRITORIO (MIT)

Este es un modelo que busca la integración de todos los actores dentro de una comunidad, tales como, autoridades locales, gobierno, empresa, entre otros; para el desarrollo local a través de proyectos sostenibles basados en la responsabilidad social empresarial, la transparencia y derechos humanos.

GESTIÓN SOCIAL

FUNCIÓN BÁSICA DE LA GESTIÓN SOCIAL EN EEGSA

El direccionamiento en materia de sostenibilidad, social y de relacionamiento de la corporación, diseñando, planificando y controlando el seguimiento de las políticas de la empresa, con el fin de fortalecer el relacionamiento y la reputación de la misma en los territorios donde actúa, manteniendo los estándares internacionales para viabilizar la generación de valor de las empresas de la corporación y sus grupos de interés.

RELACIONAMIENTO COMUNITARIO

La generación de valor y la actuación empresarial socialmente responsable caracteriza a EEGSA, pues se encuentra alineada a un desarrollo sostenible con sus diferentes grupos de interés.



Y es a través de sus diferentes políticas que EEGSA ha asumido el compromiso de actuar éticamente en el reconocimiento de los impactos sociales y ambientales de sus decisiones; por tal razón, crear relaciones vinculantes y permanentes con comunidades y otros grupos de interés, es fundamental para el desarrollo sustentable del territorio en el aprovechamiento de los recursos a través del tiempo.

Actualmente, se desarrollan acciones, programas, proyectos e inversiones de manera que de soporte al grupo corporativo en la generación de bienestar y productividad a la comunidad y sociedad en general, estos son:

- Proyecto "Pequeños ciudadanos con energía"

Con la finalidad de que puedan aprender a asumir roles, tomar decisiones y ver cómo funciona el mundo real mientras, en 2017 EEGSA patrocinó el ingreso para más de 500 niños entre las edades de 7 y 9 años a la ciudad a escala "Diversity". Estos niños son estudiantes de escuelas públicas de áreas en situación de alta conflictividad social a las que la distribuidora se ha acercado para llevar información de sus diferentes programas.



Grupo de estudiantes invitados por EEGSA a Divercity.

- Inversión "Alumbrado público en áreas de alto riesgo"

En 2017, EEGSA en coordinación con la Municipalidad de Villa Nueva instaló 33 postes y 800 metros de cable para alumbrar un área de 4.4 kilómetros carentes de iluminación, beneficiando así a más de 126 mil clientes del municipio en mención.



Ing. Jorge Alonso durante la inauguración del proyecto de alumbrado público en Villa Nueva.

Adicionalmente, EEGSA financió el 100% del costo de los materiales y la construcción de la cocina y área de guardiana de la Escuela El Calvario, ubicada en Ciudad Peronia, beneficiando así a 209 niños de nivel primario y a 60 jóvenes de Telesecundaria.

- Proyecto “Regularización y remozamiento escuelas públicas”

Otro de los proyectos en los que EEGSA invirtió durante 2017 y con el cual benefició a más de 1,500 niños, fue el de regularización y remozamiento de escuelas públicas en comunidades de su área de cobertura, cumpliendo así con su compromiso hacia sus grupos de interés y acercándose a las comunidades para generar alianzas con autoridades locales.

Como resultado de lo anterior, se llevaron a cabo trabajos en las escuelas públicas rurales, consistentes en la donación del sistema eléctrico y remozamiento de dichas instalaciones con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad educativa del sector en el cual la distribuidora presta el servicio.

PROGRAMAS SOCIALES

- Programa de Prevención de Accidentes con cables de Media Tensión para niños.

Este programa lleva ya 8 años de impartirse y en 2017, bajo la modalidad de aulas magistrales, el mensaje de prevención de accidentes eléctricos se compartió con más de 9 mil niños, estudiantes del nivel primario en los grados de 3°. a 6°. en 45 escuelas públicas ubicadas en el área de cobertura de EEGSA. Esta acción permitirá que el mensaje impacte en aproximadamente 49 mil personas, entre familiares, maestros, directores y representantes de la municipalidad que brinda acompañamiento a la distribuidora.



Raúl Pérez, Emisario de los Programas de Prevención de Accidentes Eléctricos de EEGSA, durante una de las presentaciones realizadas con estudiantes del municipio de Mixco. Fotografías cortesía de la Municipalidad de Mixco

- Programa de Prevención de Accidentes con cables de Media Tensión para adultos.

En su versión para adultos, el programa busca divulgar información para disminuir la incidencia de accidentes eléctricos por contacto con cables de media tensión en personas que trabajan en el área de construcción, pintura, instalaciones eléctricas, instalaciones de vallas, mantenimiento, empresas de telefonía, trabajadores municipales, inspectores, ingenios e instituciones académicas con especializaciones o técnicos en electricidad.

Durante el año 2017, EEGSA logró la participación de 17 entidades con un total de 942 personas participantes. Las entidades beneficiadas son las siguientes: VII Congreso Regional de Ciencia, Tecnología e Innovación que se realizó en la Antigua Guatemala. El evento es impulsado por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONCYT) por medio de la Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología (SENACYT) e involucra la participación de los sectores público, privado y académico. Esta charla también fue presentada en el Instituto Técnico de Productividad (INTECAP), a las personas que están estudiando la carrera de Electricidad. El contenido del programa también fue presentado a personal egresado y trabajando como contratistas en empresas guatemaltecas, Ministerio de Trabajo, municipalidades, entre otras.

- Cultivando con Energía

En alianza con la Cooperativa Agrícola Integral Unión 4 Pinos, en 2017 EEGSA llevó el programa productivo "Cultivando con Energía" a la Aldea El Yalú de Sumpango, Sacatepéquez, en donde de 35 mujeres adultas, participaron durante el primer año de tres en capacitaciones de autoestima, liderazgo empresarial, primaria acelerada, educación contra la violencia y capacitación empresarial.



Grupo de beneficiarias del programa productivo "Cultivando con Energía" de EEGSA.

GESTIÓN AMBIENTAL

OBJETIVO ESTRATÉGICO

El compromiso de EEGSA con el medio ambiente debe ser parte de su día a día, por eso se realizan esfuerzos para que sus operaciones sean sostenibles, habiéndose diseñado un Plan Ambiental que se enfoca en cinco ejes: Instrumentos del Sistema de Gestión Ambiental, Producción y Consumo Sostenible, Cultura Ambiental, Relación con Grupos de Interés y Estrategia Climática.

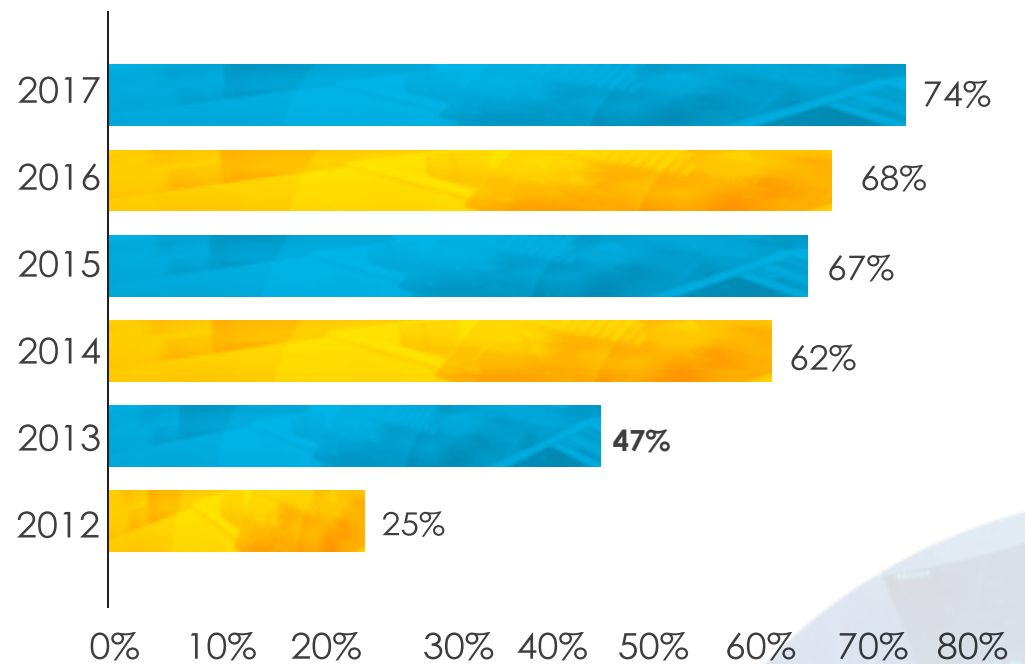
POLÍTICA DE AMBIENTAL

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

* Gestión ambiental integral: acciones que desarrolla EEGSA para la prevención, mitigación, corrección, y/o compensación de los impactos negativos y la potenciación de los impactos positivos sobre los componentes físico, biótico y social, desde la planificación de los proyectos, obras o actividades y de los impactos que éstos puedan recibir del medio.

ÍNDICE DE GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL (IGAE)

La Gestión Ambiental de EEGSA se mide a través del Índice de Gestión Ambiental Empresarial (IGAE), herramienta que genera un indicador que tiene como propósito determinar el nivel de cumplimiento de la gestión ambiental en las empresas que forman parte del Grupo EPM, de acuerdo los compromisos asumidos en la Política Ambiental, sus lineamientos y considerando lo estipulado en la Norma ISO 14001.



ESTRATEGIA CLIMÁTICA

MITIGACIÓN

En 2017 se llevó a cabo la consolidación de la información para el cálculo de emisiones, mediante el uso de la metodología implementada por el Grupo EPM para sus filiales. Las áreas administrativas que en efecto deben reportar, son: Unidad de Transportes para consumo de combustibles, y Unidad de Facturación para consumo de energía eléctrica.

También se realizó el cálculo de emisiones generadas por los consumos de energía eléctrica en las distintas sedes de EEGSA teniendo un resultado de 703 TonCO₂eq para el año 2017. Así mismo, se realizó la estimación de las emisiones de CO₂eq de toda la flota de vehículos de la empresa, dando como resultado un total de 872 TonCO₂eq por consumos de gasolina y diésel.

Emisiones por alcance	Emisiones TonCO ₂ e	Participación
Alcance 1- Móvil (emisiones primarias)	872	55%
Alcance 2- Energía (emisiones secundarias)	703	45%
Emisiones totales	1.575	100

Fuente: Unidad de Gestión Ambiental, 2017.

En la misma línea de acciones de mitigación, durante 2017 se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Medición de las emisiones de gases de efecto invernadero de 50 vehículos de la flota vehicular de EEGSA con apoyo de la Universidad Galileo, los resultados de la medición indican que la concentración de emisiones de los vehículos medidos es de aproximadamente 6 TonCO₂e al año.
- A través de la puesta en marcha y continuidad del Plan Piloto de Teletrabajo (home office), se dejaron de emitir 75.59 KgCO₂e.
- La Gerencia de Gestión de Activos continuó con la instalación de cable protegido en las principales áreas boscosas del área de cobertura de EEGSA, con la finalidad de disminuir el trabajo de arbolado en las mismas.
- Se realizó la compra e instalación de cuatro estaciones meteorológicas como parte de un proyecto de análisis climático para dar respuesta rápida a las emergencias o trabajos que sean necesarios realizar como consecuencia de variaciones climáticas.

CONVENIOS - RESPONSABILIDAD CONJUNTA CON EL MEDIO AMBIENTE

EEGSA, consciente de su interacción con el medio ambiente, establece convenios, mesas de trabajo y busca alianzas estratégicas con diferentes instituciones, tanto privadas como públicas, para contribuir con la prevención y/o mitigación de los impactos ambientales negativos que se puedan generar derivado de sus actividades:

En 2017 se dio continuidad a las alianzas establecidas en 2015 con el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN) para contribuir con la actualización del inventario nacional de contaminantes orgánicos persistentes (COPS) en donde EEGSA forma parte de la Mesa Técnica Sectorial de Bifenilos Policlorados (PCB), la cual tiene también como objetivo definir la normativa que regirá el tema en el país.

Se renovó la membresía como socio Platinum del Centro Guatemalteco para la Producción más Limpia, que contribuirá a obtener lineamientos para mejorar el desempeño en gestión ambiental a través de mediciones técnicas y fortalecimiento de las competencias con relación a la Norma ISO 14001.

Se realizaron convenios de donación de árboles con las municipalidades de Mixco y Chinautla, habiendo entregado un total de 4 mil y 1 plantas que cubrirán un área de 4.5 hectáreas.



Trabajadora de EEGSA y familiares en Jornada de Reforestación.

CONVENIO “FORTALECIMIENTO DEL ÁREA PROTEGIDA -RESERVA FORESTAL PROTECTORA DE MANANTIALES CORDILLERA ALUX-”

El 8 de diciembre 2017 EEGSA, consistente con su Política Ambiental realizó firmó un convenio para el fortalecimiento del área protegida del Cerro Alux con el Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP) y la Fundación para la Conservación de los Recursos Naturales y Ambiente en Guatemala (FCG).

El convenio en mención tiene una duración de tres años y de forma conjunta entre las entidades involucradas, anualmente definirán acciones para el mejoramiento de la gestión tanto del área protegida, como de la red eléctrica. EEGSA invertirá alrededor de Q1 millón en esta iniciativa.



De izquierda a derecha: Evelyn Reyna (FCG), Jorge Alonso (Gerente General EEGSA) y Elder Figueroa (Secretario Ejecutivo CONAP)

CONSUMOS DE ENERGÍA EN EEGSA

La implementación de registros y controles operacionales en las diferentes sedes administrativas de EEGSA, dieron los siguientes resultados:

- El consumo de energía en edificios disminuyó en un 8.09%, el indicador de consumo de energía por persona fue de 206.56 KWH/mes, que no presenta mayor variación con el indicador estimado por el Centro Guatemalteco de Producción más Limpia.

PROYECTOS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

ESTUFAS DE INDUCCIÓN

En 2017 concluyó el proyecto piloto de estufas de inducción que inició con 8 estufas, se programaron pruebas de calidad de energía, así como encuestas de satisfacción. La duración de la prueba fue de 6 meses con la participación de trabajadores de EEGSA, al finalizar el piloto los participantes optaron por un financiamiento para quedarse definitivamente con la estufa.

MOVILIDAD ELÉCTRICA URBANA

En 2017 se ejecutó la segunda fase del proyecto de movilidad eléctrica urbana y se participó en 10 eventos en donde se promovió el uso de bicicletas y vehículos eléctricos.

Como parte del compromiso que EEGSA tiene con la comunidad y contribuir a su desarrollo sostenible, se llevó a cabo la donación de 1 bicicleta eléctrica a la Municipalidad de Mixco y 1 a la Municipalidad de Villa Nueva.



Trabajadores de EEGSA en exposición de bicicleta eléctrica en uno de los eventos realizados durante el año 2017, en la fotografía, en compañía de representantes del Zoológico La Aurora.

GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS

En 2017 EEGSA dio continuidad al Programa de Residuos Sólidos Administrativos en 4 de centros de trabajo, de esta cuenta es que renovó el contenido del programa y amplió la cobertura del mismo en un 15%. Durante el año en mención se reciclaron 26 toneladas de papel y 21 de cartón, acción que representó la reducción de 144 TonCO_{2e}, según reportes mensuales enviados por la empresa Kimberly Clark y DISO, S.A.

OTRAS PRÁCTICAS EFICIENTES

- De 2016 a 2017, se redujo en un 18% el consumo de papel para impresiones en tamaño oficio, carta y media carta, para las diferentes actividades de la empresa.
- En el centro de trabajo de EEGSA ubicado en Escuintla se implementó un proyecto de captación de agua pluvial con el objetivo de reducir el consumo del recurso hídrico en esas instalaciones y aprovechar el agua de lluvia en lavado de camiones. En 2017 se utilizaron 8.6 m³ de agua de lluvia para esta actividad.
- Se registró un consumo anual de 24,909 m³ de agua, lo que representa un 42% menos que lo consumido durante el 2016. La disminución se debe principalmente a la mejora y cambio de artefactos sanitarios en instalaciones administrativas y operativas, así como, en un mejor uso y consumo por parte de trabajadores.
- En cumplimiento al Acuerdo Gubernativo No. 236-2006, la Unidad de Gestión Ambiental realizó estudios técnicos en diferentes áreas administrativas de la empresa con el fin de contribuir a mejorar progresivamente la calidad de las aguas de descarga y contribuir a la sostenibilidad del recurso hídrico, así mismo se realizaron revisiones semestrales de las descargas.



Business Company

123 Business Street
City, State, ZIP 12345
Tel: 555-123-4567

INVOICE

Date: 12/31/2023
Invoice No: 000001
Customer ID: 123

Description	Quantity	Amount
Item 1	10	240.53
Item 2	5	810.75
Item 3	2	55.00
Item 4	1	10.00
Item 5	1	10.00
Item 6	1	10.00
Item 7	1	10.00
Item 8	1	10.00
Item 9	1	10.00
Item 10	1	10.00



Year	Value
2015	8.714
2016	10.812
2017	10.812
2018	10.812
2019	10.812
2020	10.812
2021	10.812
2022	10.812
2023	10.812

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA

	2015	2016	%Growth
Product A	108,287	125,819	+16%
Product B	91,836	80,918	-11%
Product C	125,819	108,287	-14%
Product D	278,161	278,161	0%
Product E	11,827	11,827	0%

	2015	2016
Product B	91,836	80,918
Product A	108,287	125,819
Product C	125,819	108,287
Product D	278,161	278,161
Product E	11,827	11,827
Product F	47,829	107,812

Product B : North America
Product A : Australia
Product C : Europe
Product D : Asia

...best opportunities to increase sales
...sales and achieve the advantage
...marketing that has to do with the
...will be based on how you gain
...approaches that will maximize

DIVULGACIÓN DE LOS AVANCES DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 2016 - 2022

En 2017, como uno de los compromisos de los directivos de EEGSA con los trabajadores, se llevaron a cabo 2 eventos estratégicos de integración para dar a conocer los avances, logros y replanteamiento de la Planificación Estratégica. El primero de ellos se realizó el 28 de enero y el segundo el 18 de noviembre.

En ambos eventos se tuvo la presencia de directivos de Grupo EPM, lo que fortaleció aún más la razón de ser de los mismos.



Ing. Carlos Rodas durante su intervención en el evento de estrategia del mes de enero de 2017.



NUEVA CAMPAÑA PUBLICITARIA

Siendo consecuente con su línea de comunicación y de cercanía a sus clientes, en 2017 EEGSA lanzó una nueva campaña publicitaria, enfocada en estampas de la vida cotidiana en donde el ser una persona como cualquier cliente, trascienda a la labor que el trabajador realice en la sociedad, tomando en consideración los diversos roles que desempeña en la sociedad, tales como: papá, mamá, esposo, esposa, hijo, hija, hermano, hermana, estudiante.

Se produjeron 3 anuncios diferentes para medios impresos, 1 comercial de TV de 60 segundos y 1 de 30; 2 versiones de anuncio para radio y además, un anuncio para radio y TV con consejos para el uso eficiente de la energía, aplicables a diversos ámbitos.

La campaña estuvo al aire con anuncios publicitarios en prensa, radio, televisión nacional y por cable, redes sociales y otros medios de digitales comunicación, disponibles y adecuados a la audiencia conformada por los clientes EEGSA, a partir del 15 de julio de 2017.

COMUNICACIÓN TRANSPARENTE, CONSTANTE Y ACTUALIZADA

CON LOS CLIENTES EN GENERAL

- **Facebook, Twitter e Instagram.** Al 31 de diciembre de 2017, EEGSA tenía más de 78 mil fans en Facebook y más de 10,800 seguidores en Twitter. El continuo crecimiento de la marca en la red social Instagram la coloca como el canal idóneo para mostrar un lado más cálido y humano de EEGSA, así como afianzar la cercanía con sus clientes y brindarles más canales de comunicación, mediante los cuales puedan informarse e interactuar.
- **EEGSA** dio continuidad a la práctica de publicar contenidos adaptados según el grupo objetivo de cada red mediante el uso de nuevos formatos más interactivos, reforzando la imagen corporativa e incrementando los índices de reputación digital.
- **Website EEGSA.** En 2017 el website EEGSA registró un total de 892,230 visitas para un promedio mensual de 74,352. Desde este canal de comunicación, los clientes de EEGSA pueden consultar información institucional, requisitos y gestiones necesarias para la contratación de los servicios que la distribuidora 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, solicitar el envío de su factura por correo electrónico, consultar el saldo de su servicio, entre otros.

CON LOS CLIENTES INTERNOS

- **Revista Luces.** Se publicaron 5 nuevas ediciones en donde se publicaron notas relacionadas con el desempeño de las actividades cotidianas de la EEGSA, con el fin de que los trabajadores conozcan de primera mano la información al respecto, pues a cada uno se le entregó un ejemplar impreso.
- **Campañas de comunicación interna.** En coordinación con las diferentes áreas administrativas de EEGSA se desarrollaron campañas de comunicación interna con el fin de promover el sentido de pertenencia de los trabajadores, así como informarles sobre temas inherentes a la labor que cada uno realiza en la organización y algunas en beneficio de su salud y de sus familiares.

CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y OTROS GRUPOS DE INTERÉS

Durante el año 2017, el área de Relacionamiento y Gestión con Medios del Departamento de Comunicación Corporativa llevó a cabo una apropiada atención a los diferentes grupos de interés, al realizar actividades enfocadas a brindar información de primera mano acerca de EEGSA y afianzar su relación con estos grupos, entre los que se mencionan:

- Conferencias de Prensa
- Talleres para medios de comunicación
- Capacitaciones para periodistas
- Participación en eventos y congresos
- Día del periodista



Grupo de periodistas de Escuintla en uno de los talleres impartidos durante el año 2017.

En 2017 el Plan de Relacionamiento, mediante el cual se atienden a otros grupos de interés de EEGSA, vale la pena mencionar que se ejecutó en un 99%, lo que equivale a 201 acercamientos, entre reuniones y eventos de relacionamiento.

EEGSA ANTE LA OPINIÓN PÚBLICA Y MEDIOS NOTICIOSOS

La gestión de actividades en materia de relaciones públicas que comprende: entrega de información relevante de forma oportuna, apropiada atención a medios de comunicación, así como el acercamiento con diversos grupos de interés, permitió la presencia de Corporación EEGSA en 894 notas durante 2017, equivalente a un 102% sobre la meta anual establecida.

CUMBRE ENERGÉTICA EEGSA 2017 “PROMOVIENDO UNA CULTURA HACIA EL DESARROLLO SOSTENIBLE”

El 19 de octubre de 2017 se llevó a cabo la sexta edición de la Cumbre Energética de EEGSA, reuniendo a clientes de los sectores de industria, construcción y gobierno, así como representantes de distintas municipalidades del país.

El evento presentó a conferencistas nacionales e internacionales de amplia trayectoria, destacando como lemas la eficiencia energética y la cultura hacia el desarrollo sostenible, detallando temas como gestión de la energía enfocado a la sostenibilidad en las organizaciones, nuevas tendencias de alumbrado público y telemetría, entre otras.

Los asistentes tuvieron la oportunidad de visitar el área de stands donde 12 empresas presentaron sus avances.



Foro "Telemetría para la sostenibilidad y experiencias de éxito" en el que participan Wilmer Casasola – EEGSA, Celia Grajeda e Irael Monroy de Río Azul.





GESTIÓN FINANCIERA

Investment	Investment Value at Year end
373 967	
804 029	
1 296 731	
1 859 317	
2 499 808	
3 227 076	
4 050 935	
R 28 331	

Investment	Investment Value at Year end
424 963	467 459
446 211	1 005 037
468 522	1 620 915
491 948	2 324 149
516 545	3 124 764
542 372	4 033 850
569 491	5 063 675
	R 35 414

Start at monthly
Can we do this?

RESULTADOS DEL AÑO

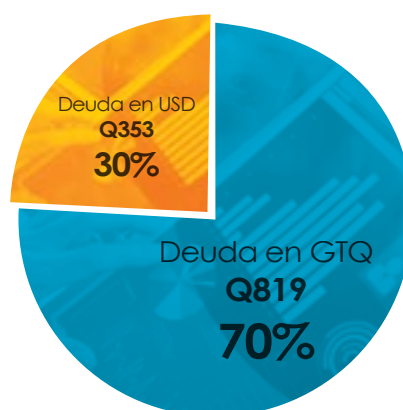
Durante 2017, hubo logros significativos en el área financiera que permiten presentarlo como un año exitoso y se describen a continuación:

- En el tema económico contable se obtuvo un resultado de Q312 millones, atribuible al 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.
- La gestión de financiamiento se continuó optimizando, logrando una disminución en comparación con el año anterior del gasto en concepto de intereses del 14%, esto derivado de la amortización a capital de deuda por Q167 millones, lo que demuestra la sólida situación financiera de EEGSA para el cumplimiento de sus obligaciones.
- El cumplimiento de las responsabilidades fiscales no fue una excepción en la adecuada gestión financiera, se pagaron Q111 millones de Impuesto Sobre la Renta (ISR) en el tiempo establecido por la Ley. El monto pagado tiene relación directa con los resultados del ejercicio, contribuyendo así al sostenimiento y desarrollo del país.

GESTIÓN DE LA DEUDA

Al 31 de diciembre de 2017 la relación de deuda quetzales - dólares fue de 70% y 30% respectivamente y 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).

DISTRIBUCIÓN DE LA DEUDA CON LOS BANCOS DEL SISTEMA BANCARIO NACIONAL

Banco	Porcentaje
Banco Industrial	46 %
Banco G&T Continental	21 %
Banco BAC Reformador	14 %
Banco Agrícola Mercantil	11%
Banco de Desarrollo Rural S.A.	6 %
Banco internacional	3 %
Total	100%

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

En 2017, EEGSA cumplió todas las obligaciones adquiridas, tales como el pago del servicio de la deuda a bancos, y los compromisos con proveedores.

Esto demuestra la sólida liquidez financiera de EEGSA y un gobierno corporativo fuerte que mantiene abierta a la posibilidad de acceso a mercados de deuda internacionales.





MC; 14,89%

- Norte
- Centro
- Lisboa e Vale do Tejo
- Alentejo
- Algarve
- Região Autónoma da Madeira
- Região Autónoma dos Açores

... Ciência e a Tecnologia, Conselho Directivo, à data de 27 de Junho de 2012.

GESTIÓN DE AUDITORÍA INTERNA



EN EL MARCO DE ASEGURAMIENTO EMPRESARIAL

Actualmente, la mayoría de las organizaciones cuentan con áreas y personal especializado para la gestión del riesgo y el control interno. Sin embargo, sus actividades están divididas y distribuidas dentro de la organización sin una adecuada coordinación y comunicación, por lo que pueden existir brechas o espacios en la cobertura de los controles internos e incluso generar duplicación o creación de actividades innecesarias.

En EEGSA se establece un mecanismo de control denominado “El Modelo de las Tres Líneas de Defensa”, que proporciona una manera simple y efectiva para mejorar las comunicaciones en la gestión de riesgos y control mediante la aclaración de las funciones y deberes esenciales relacionados.

El modelo clasifica las áreas funcionales y de responsabilidad de la empresa y brinda una visión de las operaciones, garantizando una adecuada supervisión y gestión del riesgo.

El modelo distingue tres líneas de actividades que participan en una efectiva gestión y supervisión de riesgos. La coordinación de las tres líneas de defensa permite mitigar de una forma integral los riesgos:

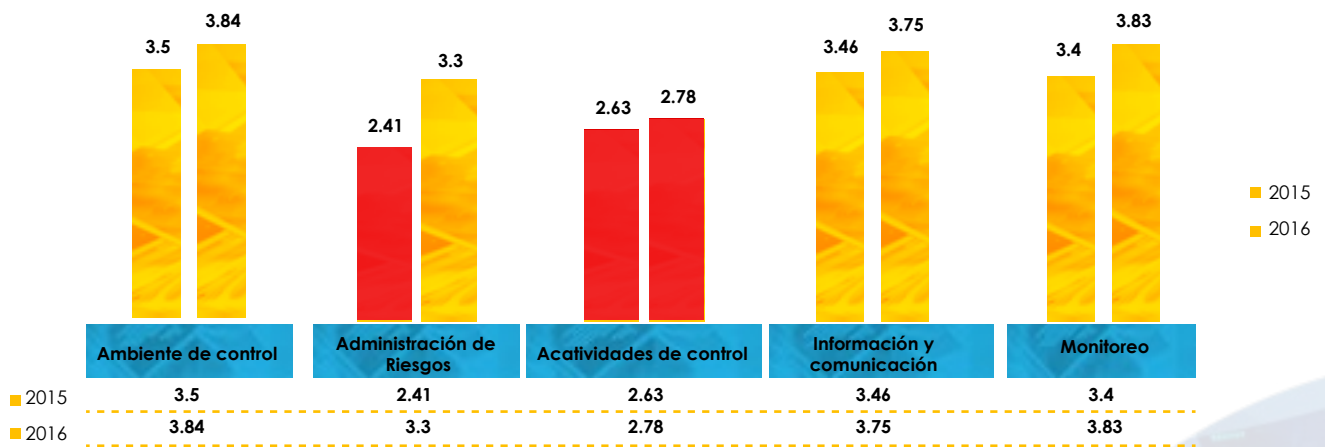
- **La primera línea** está compuesta por el control de la gerencia, en donde cada área operativa de la organización pone en práctica la gestión de sus propios riesgos y controles, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa a través de un adecuado Sistema de Control Interno.
- **La segunda línea** contempla las funciones de supervisión de riesgos, controles y cumplimiento de políticas y estándares establecidas por la administración, abordando riesgos transversales, complejos y específicos; ambas, primera y segunda línea, reportan a la alta dirección.
- Y en la **tercera línea** está el aseguramiento independiente, la auditoría interna, que aporta supervisión objetiva sobre las dos primeras líneas de defensa, evalúa el Sistema de Control Interno de la organización en su conjunto para identificar debilidades y recomendar mejoras. La Auditoría Interna reporta a la alta dirección y al Consejo de Administración.
- Finalmente, y fuera del marco de la organización, se encuentran la auditoría externa y los organismos reguladores, que no integran el sistema de control interno si no que lo examinan independiente y externamente. El modelo completo se ilustra en la siguiente gráfica.



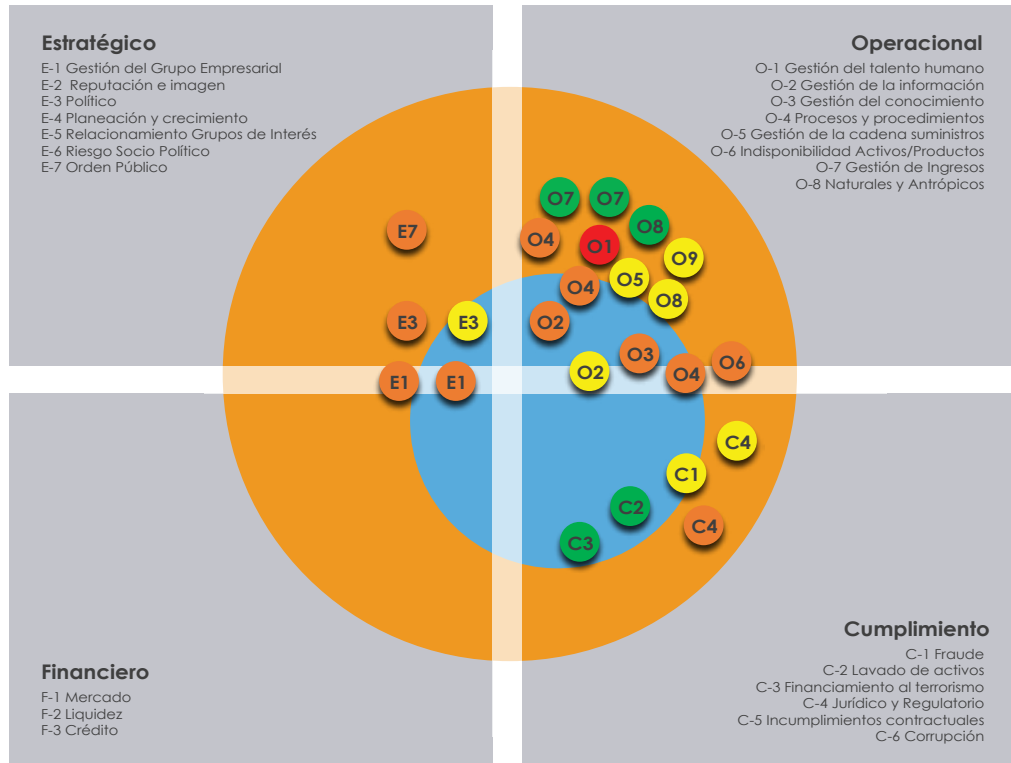
"Modelo de las tres líneas de defensa", tomado del documento emitido por la IIA: IIA Declaración de posición: las tres líneas de defensa para una efectiva gestión de riesgos y control.

RESULTADOS DE SISTEMAS PROPIOS

- Diagnóstico del Sistema de Control Interno Institucional por componente.
- Sistema de Gestión Integral del Riesgo



Rangos de evaluación	
Cumplimiento	4.5-5
Cumplimiento Medio	3-4.4
Incumplimiento	0-2.9



● Riesgo muy alto ● Riesgo alto ● Riesgo medio ● Riesgo bajo

GOBIERNO CORPORATIVO





En 2017, el resultado de la evaluación en este rubro fue de 96.83%.

En conclusión y de acuerdo a los resultados de las diferentes evaluaciones de auditoría practicadas, todas ellas respaldadas en estándares de auditoría internacionalmente aceptados del IIA Global, el modelo de aseguramiento empresarial es adecuado a las necesidades de EEGSA y se encuentra en la senda de la mejora continua; con toda una gama de acciones de mejora que se cubren con seguimiento permanente desde la estrategia y la operación de los procesos.

DIRECTORIO DE CONTACTOS EEGSA

CANALES DE COMUNICACIÓN

REDES SOCIALES

-  /EEGSAGuatemala
-  @EEGSAGuatemala
-  @eegsagt
-  /EEGSAGuatemala

 Teleservicio 2277-7000
24 horas, los 365 días

www.eegsa.com
consultas@eegsa.net

CENTROS DE SERVICIO EEGSA

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 Próceros 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

Local 62 del Centro Comercial Plaza Palmeras
1ª. Avenida 1-00 Barrio San Pedro El Pito, Escuintla
Lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas.

PUERTO DE SAN JOSÉ

Local 15 del Centro Comercial Plaza Manantial
Kilómetro 103, Barrio La Arenera, Puerto de San José
Lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas.

SANTA LUCÍA COTZUMALGUAPA

Locales A y B de la Plaza San Juan
3ª. Avenida 2-64, Zona 1 de Santa Lucía
Cotzumalguapa
Lunes a sábado 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





EEGSA

Grupo-epm