



**INFORME DE  
COMUNICACIÓN  
EN PROGRESO  
2018**

# CONTENIDO

## Carta del Gerente General EEGSA

Palabras por Jorge Alonso, Gerente General de Empresa Eléctrica de Guatemala, S. A.

## Perfil EEGSA

EEGSA fue fundada el 7 de diciembre de 1894 y actualmente es una de las compañías más antiguas de Guatemala.

- Misión
- Visión
- Valores y principios
- Historia
- Área de cobertura y servicios
- EEGSA en el mercado
- Las cifras internas de EEGSA
- Estrategia de sostenibilidad



01

## **Derechos Humanos**

- Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos
- No ser cómplices de abuso de los derechos humanos

02

## **Estándares Laborales**

- Respetar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva
- Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio
- Abolir cualquier forma de trabajo infantil
- Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación

03

## **Medio Ambiente**

- Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales
- Promover mayor responsabilidad medioambiental
- Alentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente

04

## **Anticorrupción**

- Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno

05

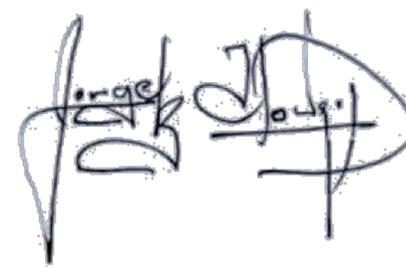
## **Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible**

## Carta del Gerente General

Es grato, para Empresa Eléctrica de Guatemala, S. A. (EEGSA) presentar ante sus grupos de interés, la segunda edición de su Informe de Comunicación en Progreso (COP) del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, dando a conocer así las acciones ejecutadas correspondiente al año 2018. EEGSA forma parte del Pacto Global, una de las iniciativas de sostenibilidad más grande del mundo que opera como una red de empresas y organizaciones que comparten el compromiso de un actuar ético y socialmente responsable.

Declaramos y reafirmamos nuestro compromiso con la promoción y cumplimiento de los 10 principios referentes a los Derechos Humanos, las Prácticas Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la Corrupción; en coherencia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), siendo parte de la estrategia, la cultura, los proyectos cooperativos y las acciones diarias de la empresa. Creemos que el cumplimiento y compromiso hacia las iniciativas de desarrollo sostenible, generan un impacto positivo en el bienestar del país.

Atentamente,



**Jorge R. Alonso Duarte**  
**Gerente General**

Empresa Eléctrica de Guatemala, S. A.  
EEGSA



**EEGSA**

## Perfil de EEGSA

EEGSA fue fundada el 7 de diciembre de 1894 y actualmente es una de las compañías más antiguas de Guatemala, pero también una de las empresas con más eficiencia y dinamismo en el mercado, velando además por el cumplimiento de la normativa vigente que le corresponde a nivel general, como empresa mercantil y como ente del sector eléctrico de Guatemala.

La actividad principal de EEGSA es la distribución final de energía eléctrica a los habitantes de los departamentos de Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez. En adición al área de cobertura que atiende, EEGSA tiene autorizada un área de concesión, comprendida por los departamentos de Chimaltenango, Jalapa y Santa Rosa.

Con la misión de distribuir energía eléctrica para satisfacer las expectativas de usuarios, trabajadores y sociedad, creando valor para sus accionistas, y con la visión de ser una empresa altamente eficaz reconocida por su calidad de servicio, EEGSA es la empresa líder de distribución de energía eléctrica del sector.

EEGSA forma parte del Grupo EPM -Empresas Públicas de Medellín- desde el 21 de octubre de 2010, entidad que desde esa fecha es el socio mayoritario de la distribuidora y propietario del 80% de sus acciones.

Parte importante de su actividad principal es mantener su sistema de distribución en óptimas condiciones, para poder llevar el servicio de energía eléctrica a nuevas comunidades y consumidores que lo necesiten.



En el ámbito de la gestión del talento humano, al finalizar el año 2018 contaba con una plantilla de 556 trabajadores activos y 25 plazas vacantes, para un total de 581 puestos de trabajo autorizados, lo que contribuyó a obtener un índice de eficiencia de 2,177 clientes por empleado, valor que continúa mejorando año con año y mantiene a EEGSA como un referente en la región.

En el ámbito de operación y mantenimiento, EEGSA completó el plan de inversiones por Q222.3 millones, de los cuales de Q197.9 millones se destinaron a la expansión de redes, mejora de la calidad del servicio y reducción de las pérdidas de energía. En este último rubro de control y reducción permanente de las pérdidas de energía, el índice alcanzó una cifra récord de 4.52%, indicador que es destacado no solo a nivel regional, sino también a nivel latinoamericano en donde EEGSA se ha convertido en referente de una excelente práctica.

**Q197.9 millones** se destinaron a la expansión de redes, mejora de la calidad del servicio y reducción de las pérdidas de energía.

Derivado de una combinación de las acciones anteriores con las gestiones comerciales, se agregaron 40,692 nuevos puntos de suministro, acumulando así un total de 1,265,286 clientes con un crecimiento en la energía distribuida, alcanzando un total de 5,104.41 GWh, es decir el 48.94% de la energía consumida en el país. También, con un efectivo plan de mantenimiento de la red eléctrica que alcanzó los Q64.2, se logró exceder la normativa regulatoria en cuanto a la calidad del servicio técnico, por lo que EEGSA brindó a sus clientes un producto constante y de muy buena calidad.

EEGSA permanentemente realiza inversiones en su red de distribución, equipos y actualización de los conocimientos de su personal, para tener más y mejores condiciones, y poder así enfrentar la creciente demanda, mediante la prestación de un servicio de la más alta calidad al servicio de sus clientes.

## Misión

Somos un grupo de empresas guatemaltecas pertenecientes a una organización multilatina dentro del sector eléctrico, basamos nuestros resultados en personal competente fundamentados en valores definidos en la organización, gestión interna eficiente, prestación de productos y servicios de alta calidad, generación de bienestar y productividad a la sociedad, y la promoción de nuevas y mejores fuentes de energía para el beneficio del cliente.

## Visión

Al año 2022 ser el grupo líder del mercado energético a nivel regional, ofreciendo una variedad de productos y servicios, orientados al crecimiento y expansión local e internacional, aceptado y valorado por la sociedad en general, rentables desde la perspectiva social, ambiental y financiera, proporcionando valor agregado a nuestros grupos de interés.

## Valores y principios

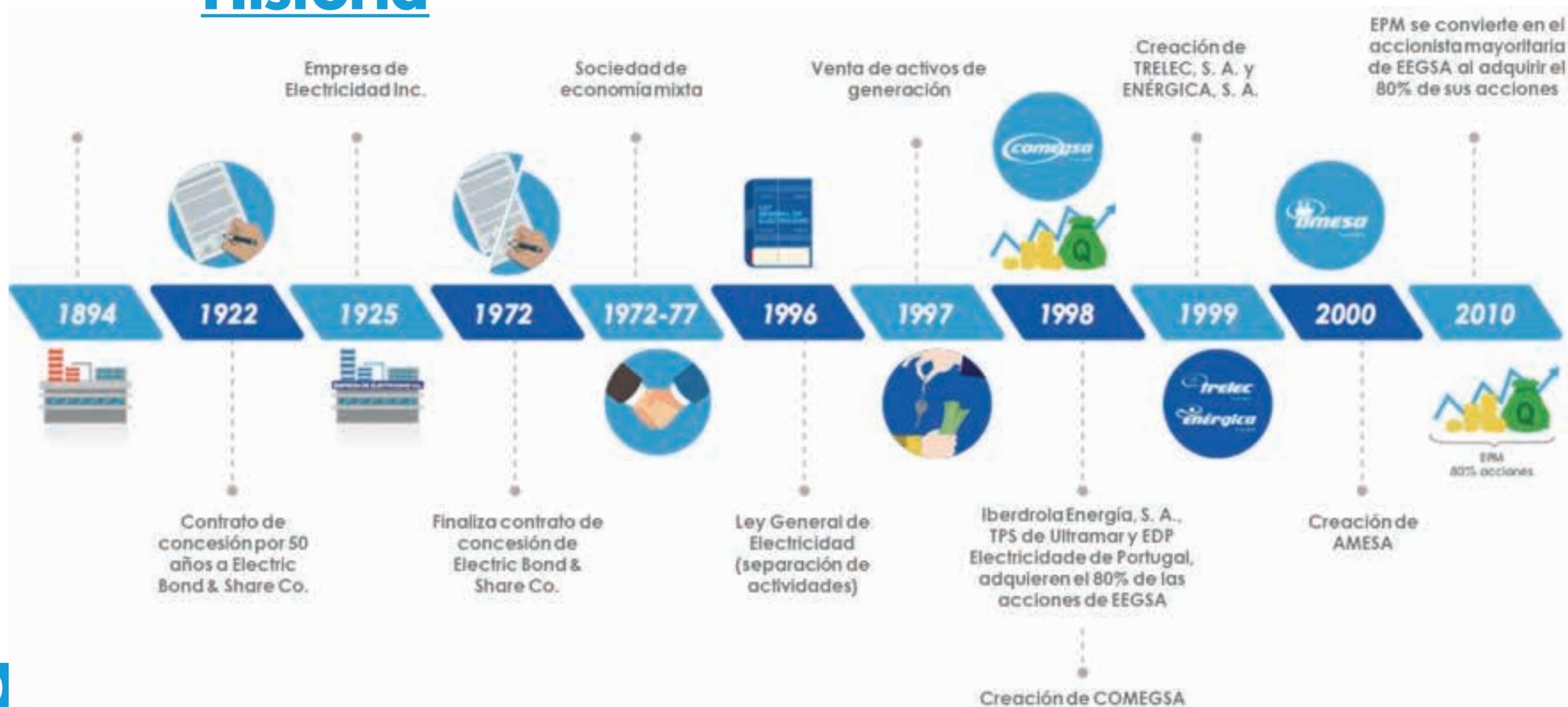
### Valores

- Transparencia
- Responsabilidad
- Calidez

### Principios

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

# Historia

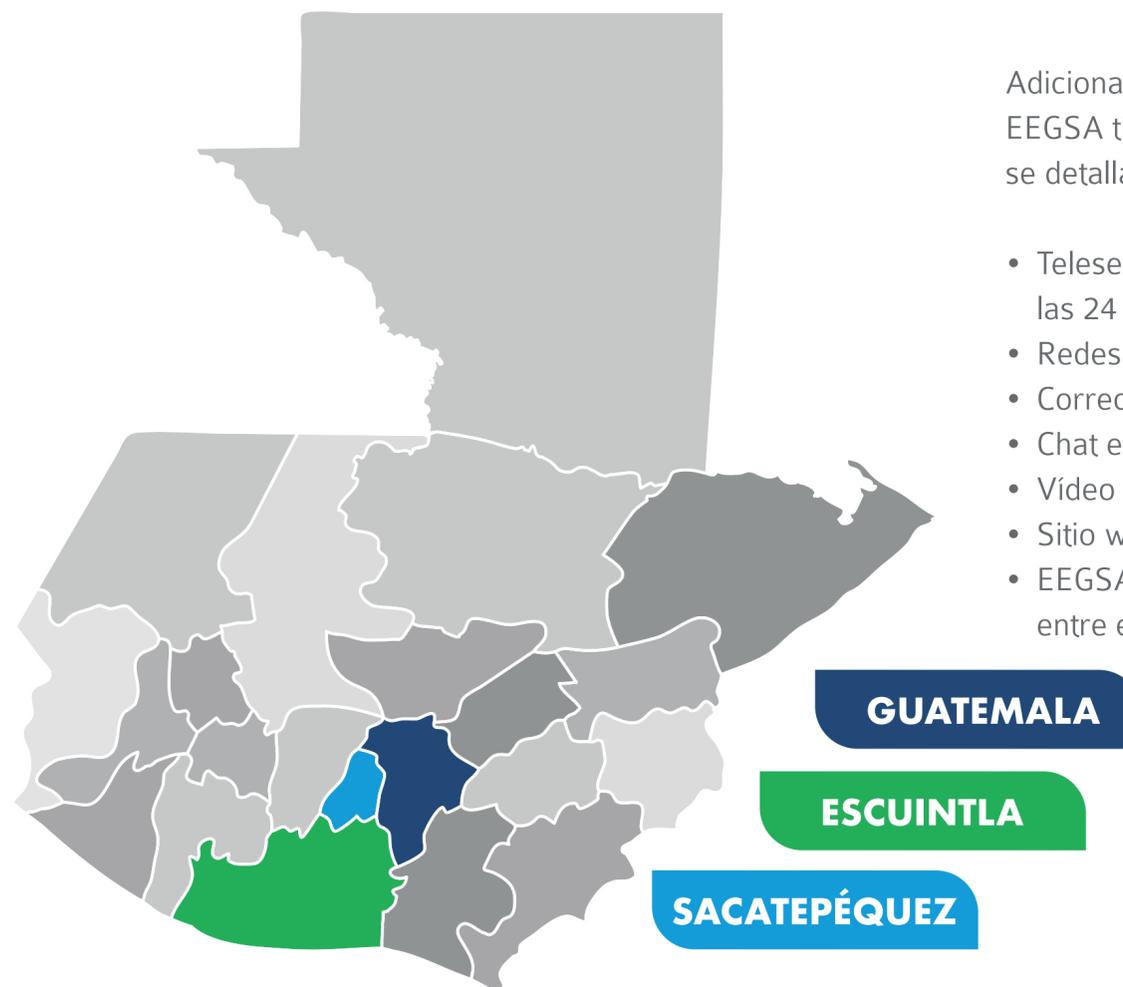


# Área de cobertura y servicios

EEGSA brinda sus servicios de distribución final de energía eléctrica en los departamentos de Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez.

Al finalizar el año 2018, EEGSA tenía abiertos al público 16 centros de servicio ubicados estratégicamente en su área de cobertura, cuenta además con 13 puntos de servicio denominados Soluciones EEGSA, que funcionan como mini centros de servicios en áreas rurales lejanas a los lugares en donde funcionan los primeros; también tiene 4 quioscos interactivos en diferentes centros comerciales.

En cada uno de estos puntos de atención los clientes pueden solucionar cualquier inquietud relacionada con el servicio de energía eléctrica y contratar cualquier otro de los servicios relacionados.

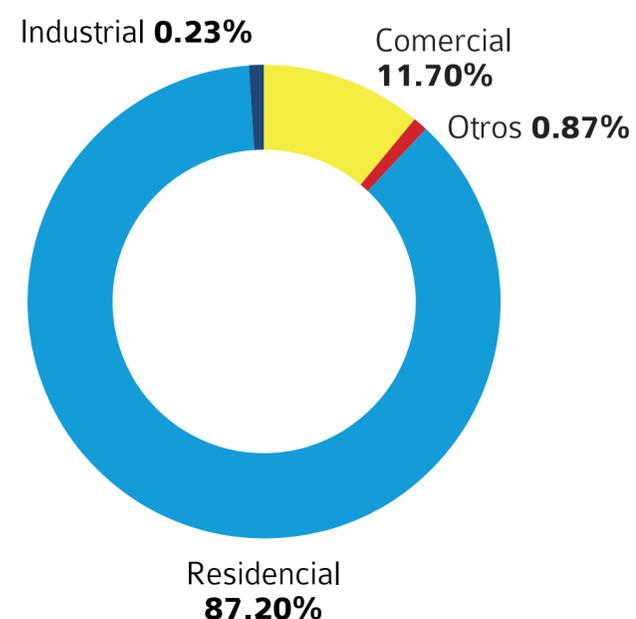


Adicionalmente y con el fin de estar cada vez más cerca de sus clientes, EEGSA tiene a su disposición los canales y medios de comunicación que se detallan a continuación:

- Teleservicio 2277-7000 de EEGSA: Call Center con horario de atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana, todos los días del año.
- Redes sociales en Facebook, Twitter, YouTube e Instagram.
- Correo electrónico: [consultas@eegsa.net](mailto:consultas@eegsa.net)
- Chat en línea
- Vídeo atención desde el sitio web de EEGSA.
- Sitio web de EEGSA [www.eegsa.com](http://www.eegsa.com)
- EEGSA también ofrece a sus clientes más de 17 mil puntos de pago, entre entidades diferentes entidades financieras y bancos del sistema.

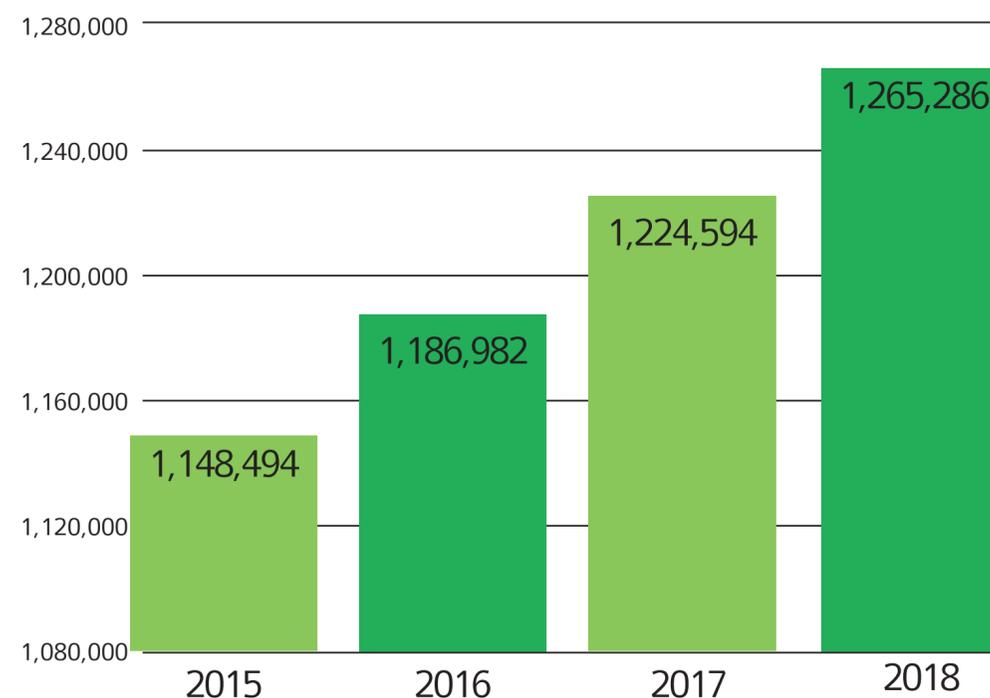
# EEGSA en el mercado

## Estructura del mercado de EEGSA

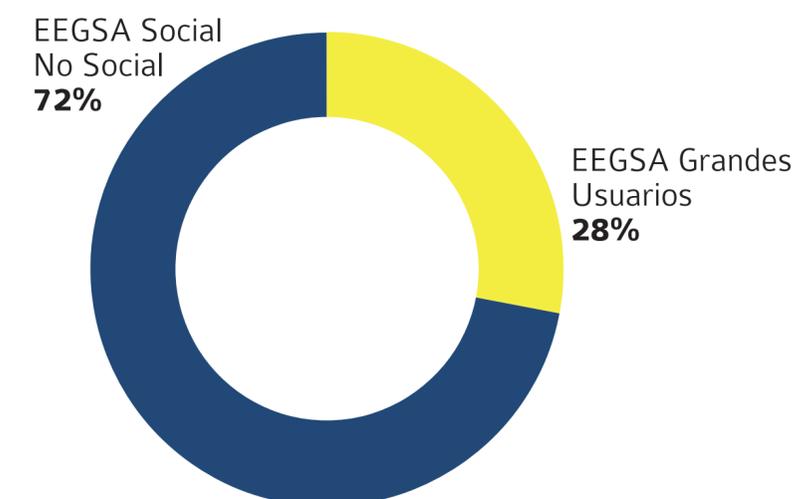


Residencial	Comercial	Industrial	Otros
1,103,370	148,024	2,869	11,023

## Cientes de EEGSA: 1,265,286



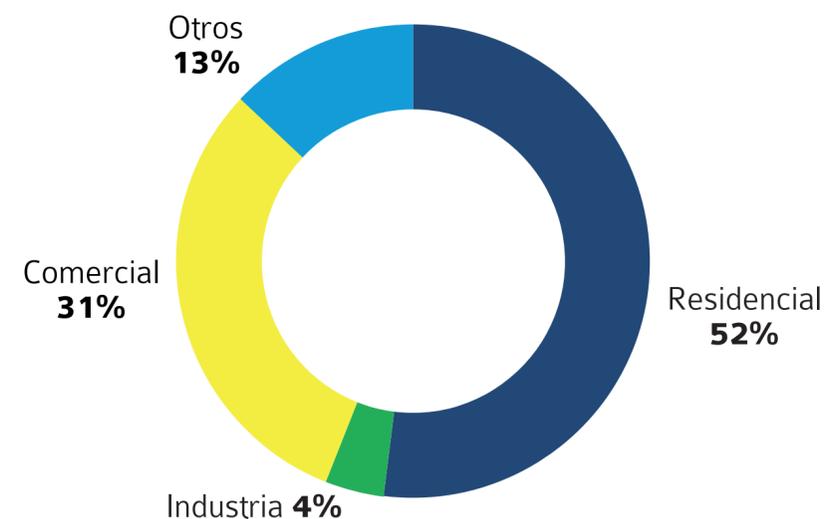
## Energía distribuida en la red de EEGSA 5,104.41 GWH



Tarifa Social (TS) + Tarifa No Social (TNS) GWh	Grandes Usuarios GWH
3,607.00	1,487.41

## Estructura de la facturación de EEGSA:

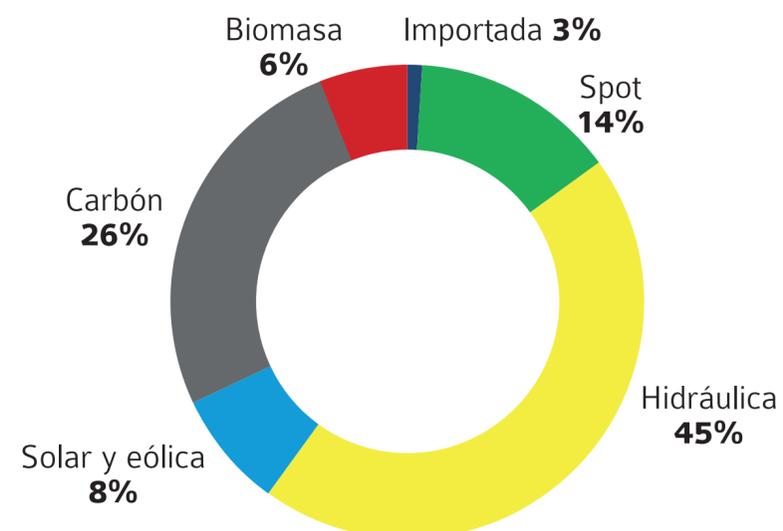
Q3, 867.20 millones



Residencial	Comercial	Otros	Industrial
Q1,997.80	Q1,218.00	Q492.50	Q149.00

## Origen de la energía consumida por EEGSA:

3,595.5 GWh

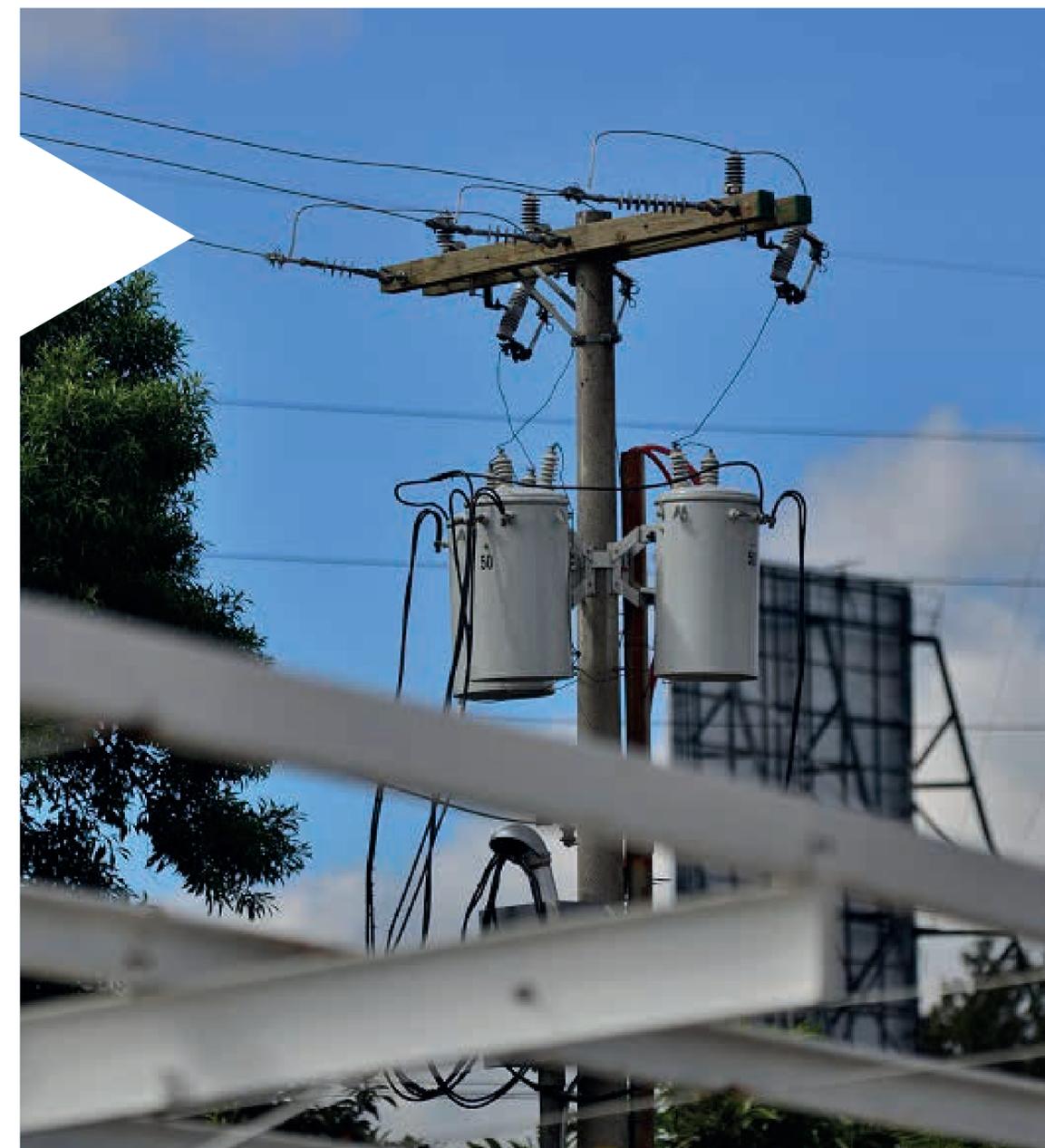


Spot GWh	Hidráulica GWh	Solar y eólica GWh	Carbón GWh	Biomasa GWh	Importada GWh	Térmica GWh
500.0	1,511.8	299.9	933.7	213.4	107.4	29.3

### 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 las comercializadoras.



# Las cifras internas de EEGSA

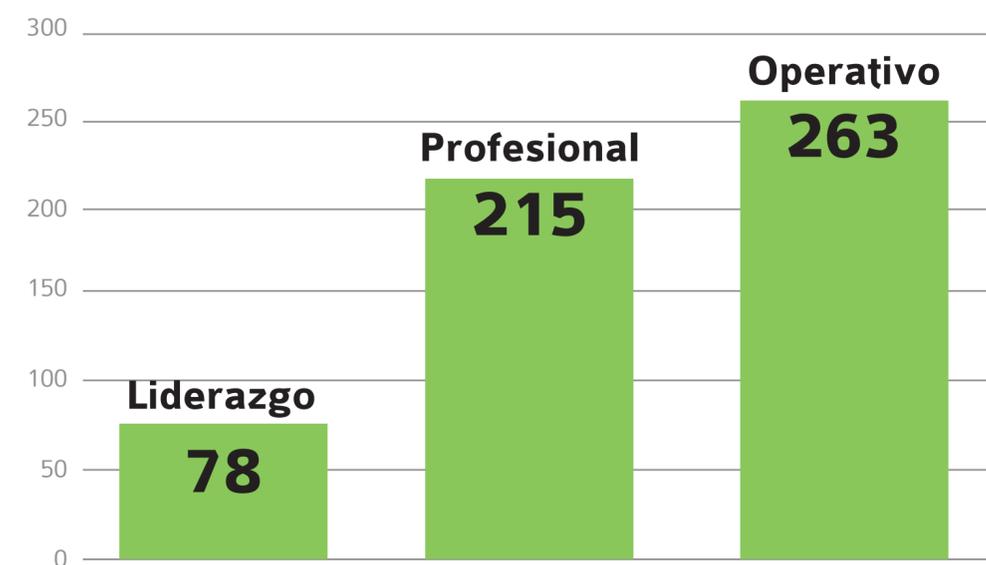
En 2018 la plantilla de EEGSA cerró con un total de 556 trabajadores activos y 25 puestos vacantes para una plantilla total autorizada de 581 puestos.

La distribución de 556 puestos activos a diciembre 2018, es la siguiente: en nivel Liderazgo hay 78 puestos, nivel profesional hay 215 puestos y en el nivel operativo, 263 puestos.

**Plantilla EEGSA**



**Trabajadores de EEGSA**

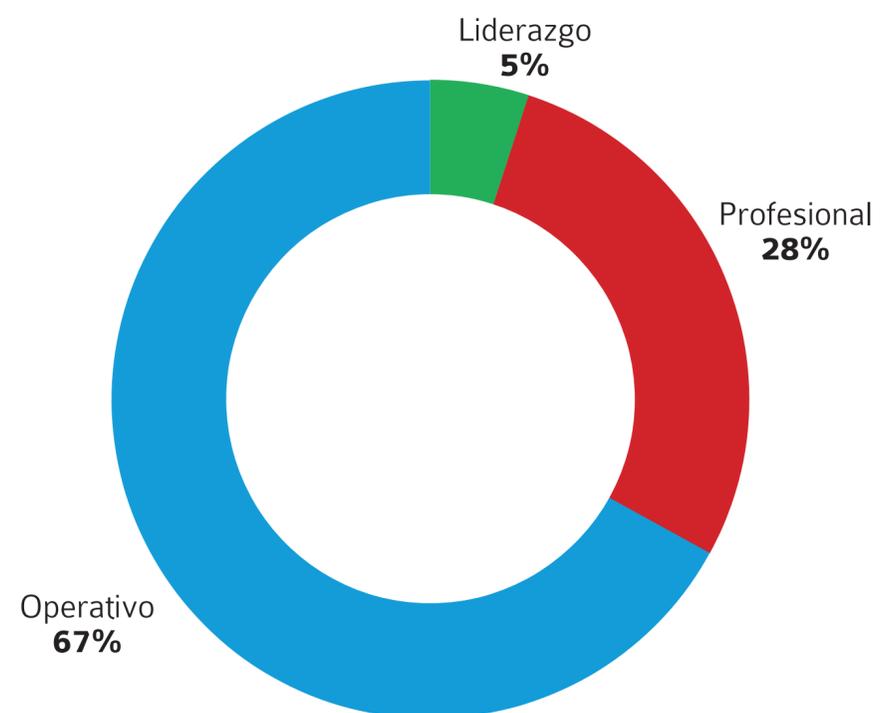


Fuente: Gerencia de Gestión Humana y Organizacional

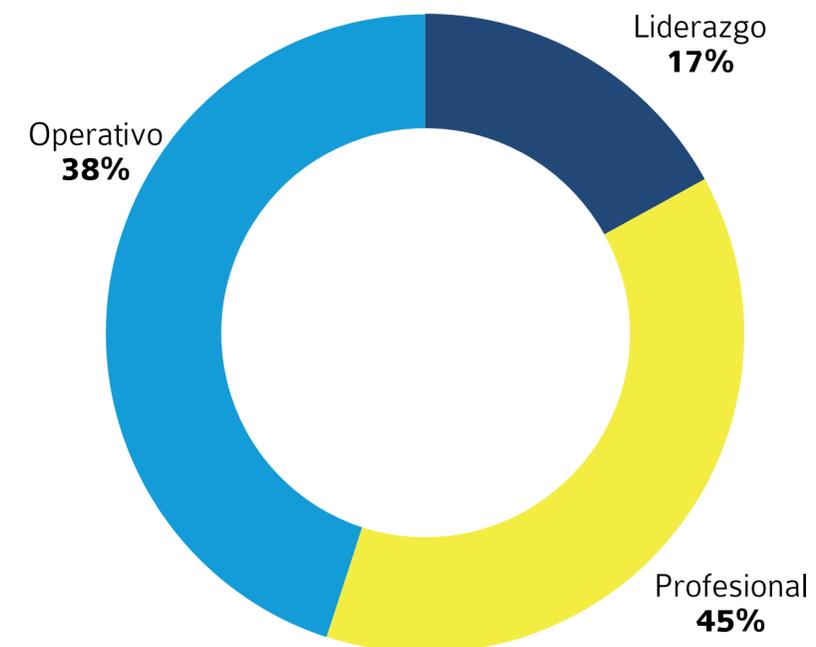
La plantilla EEGSA está conformada por un 31% de mujeres y un 69% de hombres. Los niveles de liderazgo por género, se muestran en las siguientes gráficas:



### Nivel de liderazgo - mujeres



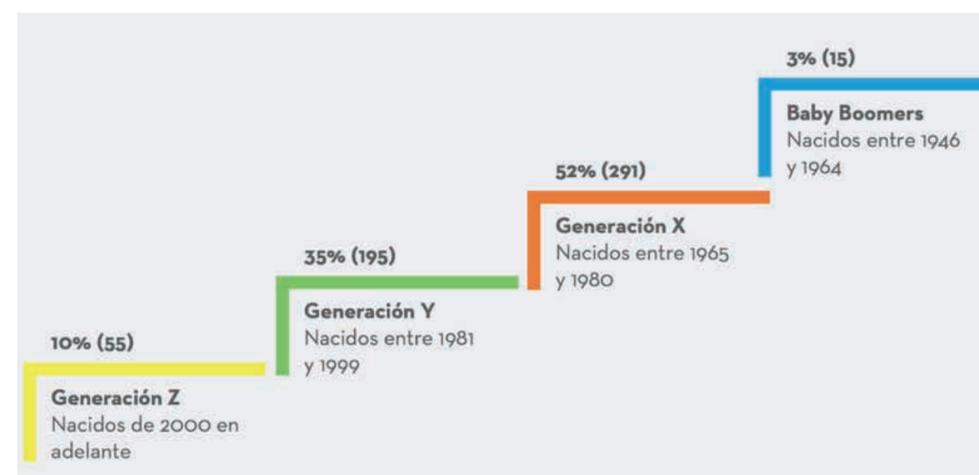
### Nivel de liderazgo - hombres



Fuente: Gerencia de Gestión Humana y Organizacional



La composición generacional al finalizar el 2018, estaba representada según se muestra en la siguiente gráfica.



Fuente: Gerencia de Gestión Humana y Organizacional

### Otros datos importantes:

- La edad promedio de los trabajadores de EEGSA es de 38 años y a la antigüedad en puestos de trabajo, de 11 años.
- Durante el año 2018 se vincularon 30 nuevos trabajadores en diferentes puestos de trabajo y unidades administrativas.
- Un total de 38 trabajadores fueron promovidos y 7, trasladados internamente. El año 2018, según registros, ha sido el año en el que mayor crecimiento interno se dio en materia de ascenso y promociones, con un 60%.
- Se vincularon 40 estudiantes de práctica de nivel diversificado y 12 practicantes de nivel universitario.

# Estrategia de sostenibilidad

EEGSA tiene la función básica de liderar el direccionamiento de la empresa en materia de sostenibilidad económica, social y ambiental, diseñando, planificando y controlando el seguimiento de las políticas, sistemas de gestión y relaciones con los grupos de interés, con el fin de asegurar el cumplimiento de la normativa legal del país, así como la propia; manteniendo así, los estándares internacionales para viabilizar la generación de valor a lo interno y para los grupos de interés.

## Dimensiones de la sostenibilidad

- Principios: valores y principios éticos de Gobierno Corporativo.
- Estrategia y planeación: alineación de la estrategia corporativa de sostenibilidad.
- Prácticas con grupos de interés: trabajadores, clientes, proveedores, comunidad y estado.
- Verificación y comunicación: monitoreo.
- Asimilación: difusión y capacitaciones.

## Modelo de las 5 "C" del Grupo EPM para EEGSA

### Crecimiento

- Desarrollo de proyectos
- Visión de negocio de largo plazo
- Innovación y búsqueda de nuevas soluciones

### Consolidación

- Operar como grupo empresarial
- Actuar como arquitecto estratégico en el contexto del gobierno empresarial.
- Consolidación de los negocios actuales
- Consolidación de proyectos empresariales

### Cercanía

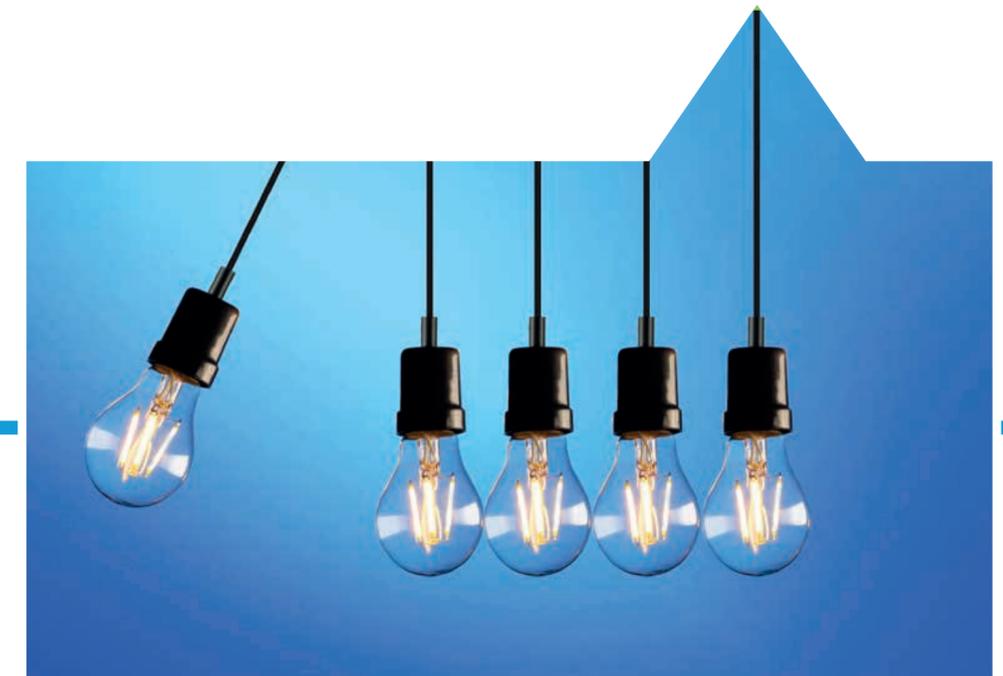
- Con el usuario
- Con los proveedores y contratistas
- Con nuestra gente
- Con todos los grupos de interés

### Cobertura

- Universalización de los servicios en las áreas donde se opera, llevando progreso a más hogares y comunidades

### Cuidado del medio ambiente

- Realizar negocios respetando el entorno en forma ética y contribuyendo responsablemente a la sostenibilidad en la relación con los públicos de interés.





### Pilares estratégicos

- Gestión permanente del VAD
- Programa permanente de inversiones
- Estado de derecho
- Calidad del servicio
- Gestión humana
- Gestión de pérdidas
- Gestión de compra de energía
- Sostenibilidad

### Objetivos estratégicos

<b>Generación de valor Finanzas</b>	<b>Clientes y mercados</b>
<b>Operaciones y procesos</b>	<b>Aprendizaje y desarrollo</b>

# Políticas de desarrollo sostenible

## Política de Derechos Humanos

Aprobada por el Consejo de Administración de Corporación EEGSA y sus filiales en Guatemala, el 17 de noviembre de 2017.

Partiendo del reconocimiento de que cada ser humano es sujeto de derechos, Corporación EEGSA se compromete a cumplir y a promover el acatamiento de lo consagrado en la Carta Universal de los Derechos Humanos y sus protocolos, convenciones y pactos vinculantes, incluidos el Derecho Internacional Humanitario y lo dispuesto por la Constitución Política y el marco legal de Guatemala. Para la entidad, es un reto en términos de su propia sostenibilidad y lo asume como contribución suya

a la generación de valor social, económico y ambiental. Este compromiso se verá reflejado en el desarrollo de todos los proyectos y procesos, al tiempo que estará alineado con las políticas de Responsabilidad Social Empresarial, Ambiental y de Gestión del Talento Humano, en coherencia con los principios del Pacto Global, con las directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD) en la perspectiva de las empresas multinacionales y, así mismo, con los principios rectores para la implementación del marco de la Organización de Naciones Unidas: “Proteger, respetar y remediar”.

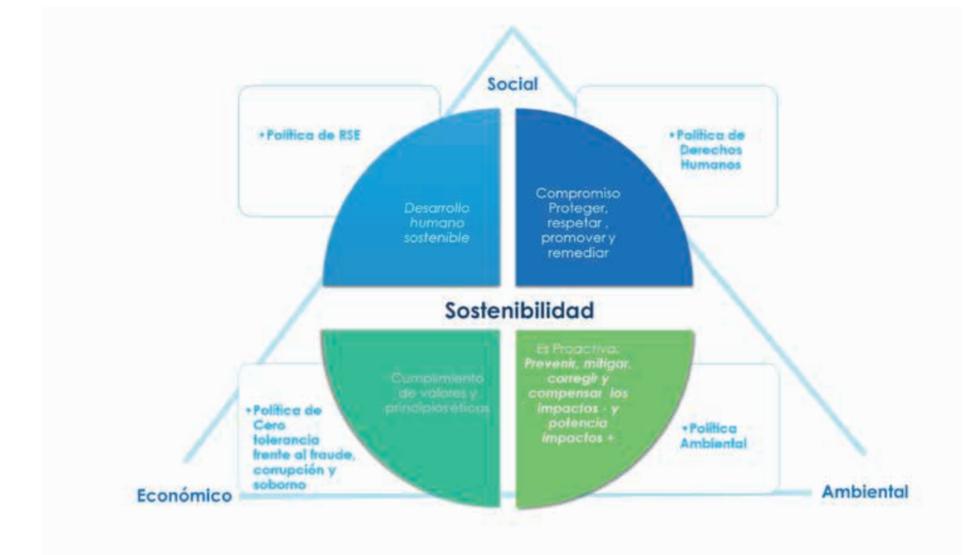
## Política de “Cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno”

Aprobada por el Consejo de Administración de Corporación EEGSA y sus filiales en Guatemala, el 17 de mayo de 2017.

El Corporación EEGSA y sus empresas filiales que hacen parte del Grupo Empresarial EPM, comprometido con el desarrollo de sus negocios a través de un modelo de gestión basado en principios, lineamientos y objetivos socialmente responsables y en cumplimiento de sus valores y principios éticos hace manifiesta su posición de “Cero tolerancia frente al

fraude, la corrupción y el soborno” como una política inquebrantable del quehacer organizacional.

Por lo tanto, adopta la política de “Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno” y para ello, toma las medidas necesarias con el fin de combatir estos flagelos, buscando permanentemente implementar mecanismos, sistemas y controles adecuados que permitan su prevención, detección y tratamiento.



## Política de Responsabilidad Social Empresarial

Aprobada por el Consejo de Administración de Corporación EEGSA y sus filiales en Guatemala, el 28 de mayo de 2012.

La Responsabilidad Social Empresarial debe ser el marco de actuación dentro del cual se desarrollan los objetivos estratégicos de Corporación EEGSA como parte del Grupo EPM, para contribuir al desarrollo humano sostenible a través de la generación de valor social, económico y ambiental, acogiendo temáticas sobre sostenibilidad contempladas en iniciativas locales, nacionales y mundiales. La actuación empresarial socialmente responsable tiene un fundamento ético, a partir del reconocimiento de los impactos que sus decisiones tienen sobre los grupos de interés; está articulada con el Gobierno Corporativo y se gestionará desde el quehacer diario de la empresa y de las personas que la conforman.



## Política Ambiental Corporativa

Aprobada por el Consejo de Administración de Corporación EEGSA y sus filiales en Guatemala, el 28 de mayo de 2012.

Corporación 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.

# Modelo de ética empresarial

El foco de la sostenibilidad en EEGSA se base en los lineamientos del modelo de ética empresarial y sus políticas, orientando así el actuar con una conducta responsable hacia el desarrollo humano sostenible a través de la generación de valor social, económico y ambiental; contenidos en iniciativas locales, nacionales y mundiales; contemplando además los siguientes valores y principios.

## Código de ética

El Código de Ética de EEGSA declara abiertamente el compromiso de actuar conforme a las leyes, normas y regulaciones vigentes en el país y en los países con los cuales la empresa tenga relaciones comerciales, respetando así las instancias del ordenamiento jurídico que correspondan.

Siendo parte Grupo EPM, EEGSA se adhirió a la aplicación de los marcos internacionales de del Sistema para la Prevención y Control del Lavado de Activos y Financiación del terrorismo (LA/FT), esto como un mecanismo de prevención ante la presencia de estos flagelos en sus modalidades contractuales.

## Línea Ética: “Contacto Transparente”

Siendo consecuente con su actuar y con el fin de velar por el cumplimiento de sus políticas y lineamientos, EEGSA tiene a disposición de trabajadores y clientes en general la Línea Ética: “Contacto Transparente”, mecanismo que permite la denuncia de faltas, incidentes o fraudes de los trabajadores y contratistas de la empresa.

Las denuncias o reportes pueden realizarse a través de una llamada telefónica al (502) 2378-6932 o al buzón de correo electrónico [contactotransparente@epm.com.co](mailto:contactotransparente@epm.com.co).





# DERECHOS HUMANOS

# Principio 1

Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos

## Tema material:

Respeto y Promoción de Derechos Humanos

## Subtema Material:

Gestión Institucional en Derechos Humanos

Detrás de cada derecho existe una persona y tiene su razón de ser a partir de que son de interés para éstas y otras personas; por lo que EEGSA tiene el conocimiento de que los derechos humanos han tomado una dimensión universal y reconoce la responsabilidad e importancia de promoverlos y respetarlos, tomando una actuación preventiva en esta materia.

Por lo anterior y luego de su adhesión al Pacto Global, en noviembre de 2016, es que EEGSA ha desarrollado un compromiso explícito por el respeto y promoción de los Derechos Humanos de sus grupos de interés, incluyendo a sus trabajadores, comunidad, clientes, proveedores y colegas.

Para cumplir con su responsabilidad de respetar y promover los derechos humanos, EEGSA durante el año 2017 desarrolló un plan de trabajo que contempló la adopción de la política de Derechos Humanos, la cual fue aprobada por el Consejo de Administración el 17 de noviembre de 2017, cuyos lineamientos son:

- Trabajo decente
- Prohibición de empleo de mano de obra infantil
- Seguridad y derechos humanos

- Respeto por los derechos de minorías étnicas
- Derechos humanos en la cadena de aprovisionamiento
- No relacionamiento con grupos ilegales
- Derechos humanos y grupos de interés
- Promoción de la equidad de género
- Cumplimiento de la política

También implementó un sistema de debida diligencia en Derechos Humanos en la que la participación total de trabajadores fue vital para su desarrollo, y en donde se logró identificar los riesgos asociados a los derechos humanos.

EEGSA están convencidos de que la evaluación y gestión de los impactos de su actividad en los Derechos Humanos es fundamental para la sostenibilidad, la reputación y la licencia social para operar su negocio.



## Principio 2:

No ser cómplices de abuso

### **Tema material:**

Respeto y promoción de Derechos Humanos

### **Subtema Material:**

Gestión Institucional en Derechos Humanos

### **Enfoque de gestión de Derechos Humanos - 2017**

Para asegurar la implantación de un proceso de debida diligencia en Derechos Humanos para las operaciones de EEGSA, en 2017 se realizó un diagnóstico para identificar el mapa crítico de cumplimiento en los distintos giros de negocio de la empresa, tomando en cuenta los requerimientos suscritos dentro de los principios rectores. Se desarrolló un sistema y una herramienta de identificación de riesgos empresariales en material de cumplimiento en Derechos Humanos y un mecanismo para reducir las brechas, que permitió visualizar los posibles incidentes que puedan surgir del incumplimiento que afecten la obtención de licencia social para operar o dañar la imagen y reputación ante los grupos de interés.

Como parte de la promoción y difusión de Derechos Humanos, se organizaron 5 talleres de sensibilización, en donde participaron 445 trabajadores, entre el personal administrativo y operativo, con un total de 29 horas de capacitación, con el fin de desarrollar capacidades cognitivas, aptitudes estratégicas y el modelo operacional basado en la metodología de empresa y Derechos Humanos, enmarcado por Naciones Unidas.

También se llevó a cabo un diagnóstico externo en el que se caracterizó a los grupos de interés a nivel nacional con directa relación al sector eléctrico.

El diagnóstico consistió en una investigación, mediante un análisis del contexto nacional en aspectos económicos, sociales y ambientales con los puntos críticos en Derechos Humanos que podrían influir o afectar directamente a la empresa, en cuanto a su licencia social para operar.

El proyecto se alineó con la estrategia de construcción de Derechos Humanos y empresa. Se trabajó bajo una metodología de levantamiento sustentada en información documental, proveniente de fuentes primarias y secundarias para no comprometer los intereses del grupo empresarial dada la coyuntura actual y dinámica del sector en Guatemala.

### **Gestión de Derechos Humanos - 2018**

EEGSA, adoptó como guía los principios rectores sobre las empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, alineándose y acogiendo estos principios en materia de sostenibilidad.

De acuerdo con el principio rector 15, para cumplir con la responsabilidad de respetar los derechos humanos y facilitar una gestión eficaz de riesgos en relación con los mismos, durante el año 2018 continuó con la implementación de debida diligencia, donde se llevaron a cabo las siguientes acciones en promoción y respeto.

## Promoción

**Lanzamiento y divulgación de la política de Derechos Humanos.** En el 2017 se adoptó y autorizó la política de derechos humanos y durante el 2018 se llevó a cabo el lanzamiento oficial a través de medios internos, así como su divulgación a través de agentes de cambio (representantes por área) quienes fueron capacitados en el tema para luego organizar reuniones por área para dar a conocer la política y el compromiso adquirido.

**Capacitaciones en Derechos Humanos a todos los trabajadores de EEGSA.** La promoción de los derechos humanos ha adquirido relevancia, ha fortalecido la capacidad interna y brindando las herramientas para sensibilizar y facilitar la comprensión de los conceptos básicos en Derechos Humanos y su incidencia en la operación de la empresa. Durante 2018 se capacitaron a más de 400 trabajadores en los temas de políticas de derechos humanos y conceptos relacionados.

El compromiso con los Derechos Humanos a nivel empresa es un factor importante y está asociado con los grupos de interés siendo estos: clientes, proveedores y contratistas, comunidad, y trabajadores, caracterizándose por el actuar como empresa, basada en valores y la ética, la cual se manifiesta en la política de Derechos Humanos.

En tal sentido, se está fomentando y estableciendo parámetros de cumplimiento de calidad, de responsabilidad social empresarial, ambiental, anticorrupción y derechos humanos; en el 2018 se llevó a cabo un evento dirigido a contratistas con el objetivo principal de presentarles los lineamientos de la política de Cadena de Suministros que contempla lineamientos de la política de derechos humanos, código y manual de conducta, decálogo de proveedores y herramientas de evaluación de gestión.

Así también, se ha puesto a disposición de todos los grupos de interés la Línea Ética: “Contacto Transparente”, que es un mecanismo mediante el cual pueden denunciar faltas, incidentes y fraudes de trabajadores y contratistas de EEGSA.



## Respeto

**Validación y valoración de riesgos en Derechos Humanos con grupo de interés interno.** Durante el año 2018 se llevó a cabo la validación y valoración de la matriz de riesgos en Derechos humanos, lo que dio como resultado una herramienta que permitió la identificación temprana, análisis, previsión de riesgos y amenazas en materia de Derechos Humanos.

La herramienta en mención facilitó la ejecución del “Análisis de los Riesgos”, acción que hizo posible la definición de un plan con el fin de darle un adecuado tratamiento y seguimiento a los riesgos y amenazas identificadas.

Para ello se trabajaron 5 fases para el desarrollo e implementación de esta la matriz de riesgos:

**Primera fase** “Elaboración y definición de aspectos y contenido de la matriz de riesgos a ejecutar”. Se consideraron factores generales y escenarios ejemplificativos para determinar los elementos a abordar.

### Lista de contenido:

- Proceso
- Riesgo / amenaza
- Derecho Humano principal
- Derecho Humano relacionado
- Stakeholder involucrado y/o amenazado
- Actividad de control
- Responsable líder
- Responsable área

**Segunda fase** “Análisis de Riesgos en Derechos Humanos”: se consideró necesario elaborar un análisis de riesgos donde se identificó, de acuerdo con evidencias y materialidad, qué derechos fueron vulnerados de tal manera que se logró comprender el impacto de cada riesgo identificado y se estimó la probabilidad de ocurrencia para luego determinar el grado de esfuerzos y recursos que se deben asignar para mitigarlos y prevenir en el futuro.

### Este proceso de identificación de riesgos implicó:

- Identificación de los riesgos y amenazas a nivel empresa sobre los Derechos Humanos.
- Identificación de Derechos Humanos principales y relacionados potencialmente a las amenazas/riesgos identificados.
- Evaluación de sus impactos e interacciones a nivel empresa

**Tercera fase** “Alineación a procesos corporativos”: cada uno de los riesgos identificados fue alineado a los procesos propios del negocio para determinar a los responsables que deben dar seguimiento a los riesgos identificados con planes de acción para prevenir y monitorear los mismos.

**Cuarta fase** “Validación de la matriz de riesgos”: a partir del análisis de la matriz riesgos, en 2018 se llevó a cabo la validación de la misma tomando en cuenta la materialidad y evidencias por cada riesgo o amenaza identificada, definiendo una nueva escala de prioridad y probabilidad; se utilizó una herramienta propia del grupo.

**Quinta fase** “Plan de tratamiento/actividades de Control”: en esta fase, junto a responsables primarios y secundarios, para cada riesgo identificado se definieron las potenciales actividades de control para unificarlo en un plan de acción que se utilizará para prevenir y monitorear las amenazas/riesgos.

Para el año 2019 la labor continuará con el seguimiento a todas aquellas actividades de control que se identificaron y definieron en la última fase de implementación de esta herramienta análisis de riesgos, promoviendo las buenas prácticas ante los diferentes grupos de interés y al mismo tiempo impulsando ante el Pacto Global los principios 1 y 2 en materia de derechos humanos.



# ESTÁNDARES LABORALES

## 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.

EEGSA cuenta con beneficios adicionales a los establecidos por la Ley de Guatemala los cuales están contenidos en el Código de Trabajo. Estas condiciones laborales permiten que los trabajadores se sientan motivados y crean un vínculo más estrecho hacia la empresa, obteniendo como resultado un sentido de pertenencia fidelizado. Asimismo, busca contribuir tanto con el crecimiento profesional y personal de sus trabajadores, en pro de su núcleo familiar.

## Políticas

### 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 normalidad laboral y las disposiciones nacionales e internacionales contenidas en el marco de los derechos humanos.

### De Seguridad Industrial y Salud Ocupacional

“EEGSA como parte del Grupo EPM, para el desarrollo de sus actividades, gestiona la seguridad y salud en el trabajo y la prevención de los riesgos laborales de sus trabajadores, de los proveedores y contratistas. Promueve la cultura del autocuidado, el trabajo en ambientes seguros y saludables, la mejora continua y el desempeño eficiente. Cumple con las disposiciones legales vigentes aplicables y administra los recursos necesarios, para lograr la mitigación y control de los peligros identificados en aras del bienestar integral de la gente de EEGSA; para permitir la productividad y el desarrollo sostenible en la prestación del servicio”.



## Principio 3:

Respetar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva

### **Tema material:**

Entorno de Trabajo

### **Subtema Material:**

Organizaciones sindicales

Todos los trabajadores son contratados directamente por EEGSA y tienen libertad de asociación. La organización sindical "Sindicato Luz y Fuerza de Guatemala", nació en 1946 y actualmente tiene 30 afiliados. En enero del año 2018 se firmó el nuevo Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo y su período de vigencia es del 1 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2020. En dicho pacto se consolidan los beneficios y prestaciones adicionales a las de ley; buscando siempre el bien común y la productividad para la sostenibilidad del negocio.

EEGSA respeta y cumple con las normativas laborales nacionales e internacionales, la libertad de asociación sindical y la libre negociación colectiva, con el fin de mejorar y brindar calidad de vida a sus trabajadores y su núcleo familiar.

## Principio 4:

Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio

### **Tema material:**

Entorno de trabajo

### **Subtema Material:**

Calidad de Vida

La empresa tiene el compromiso de impulsar iniciativas que promuevan la flexibilidad que facilite la integración de la vida laboral, familiar y personal de sus trabajadores, por lo que cuenta con las condiciones óptimas para el desempeño de las funciones tanto físicas como mentales, que superan a lo estipulado por la ley; por mencionar algunas de ellas: horario de 41:40 horas a la semana, jornada laboral de lunes a viernes y vacaciones planificadas para todo su personal, que pueden ser de 15 a 22 días hábiles, sujetos a la antigüedad del trabajador.

Por otro lado, para EEGSA su principal interés es promover y proteger la salud y el bienestar de los trabajadores mediante programas de prevención que eliminan los factores y condiciones que ponen en peligro su salud. Alineados con este compromiso, ha implementado un Sistema de Vigilancia Epidemiológica (SVE), que consistente en el monitoreo constante de los principales factores de riesgo que exponen a los trabajadores a enfermedades y disminuyan su calidad de vida.

Como parte de las acciones de prevención, anualmente se realizan evaluaciones médicas ocupacionales, a cada uno de los trabajadores se hizo retroalimentación sobre su condición de salud y se le hace entrega de un informe comparativo de los 2 años más recientes.

**También se organizaron diversas jornadas médicas, tales como:**

- Evaluación oftalmológica: con el objetivo de la prevención y corrección de afecciones visuales para todos los trabajadores.
- Evaluación de antígeno prostático: para disminuir el riesgo del padecimiento de cáncer de próstata para la población mayor de 40 años.
- Jornadas de vacunación: para todos los puestos críticos (trabajadores con riesgos eléctricos, en alturas y conducción vehicular).
- Jornadas de vacunación (inmunización de la vacuna de influenza) y desparasitación: por considerar que ambas enfermedades son la principal causa de morbilidad y ausentismo de EEGSA.
- Jornadas de prevención: de cáncer cérvix y útero, así como densitometrías óseas para trabajadores y sus dependientes.
- Adicionalmente, EEGSA brinda cobertura de servicios médicos para la familia y realiza diversas actividades en cuanto a la promoción y prevención a su salud. Durante el año 2018, se les involucró en los grupos de apoyo HTA (hipertensión) y DM (diabetes), teniendo como beneficiados a 214 trabajadores y 30 familias.

Campaña de VIH. Según la legislación guatemalteca en toda organización se debe de informar a todos los trabajadores sobre el tema del VIH/ SIDA, por lo que desde el año 2015 EEGSA ha desarrollado campañas de comunicación interna con esta temática.

En 2018, esta campaña tuvo como objetivo sensibilizar sobre la prevención, tolerancia, eliminación de estigmas, mitos respecto de la salud sexual y el virus de inmunodeficiencia adquirida humana.

La actividad de sensibilización se llevó a cabo el 1 de diciembre en el marco del Día Mundial contra el VIH/ SIDA, alcanzando al 100% de la población de trabajadores, realizando un acompañamiento y visita informativa a todos los centros de trabajo, reforzando el tema con material informativo.

**Encuesta de Calidad de vida- Riesgo Psicosocial (ERP). En 2017, EEGSA aplicó esta encuesta a sus trabajadores, obteniendo una participación del 83%.**

- Derivado de esta actividad y en beneficio de todos los trabajadores de EEGSA, se realizaron las siguientes actividades:
- Alianza con el Ministerio de Cultura y Deportes, para la implementación del programa “Muévete y haz el cambio”, donde la dinámica consiste en realizar dos veces por semana pausas activas en donde se imparte una gimnasia laboral en cada uno de los centros de trabajo y centros de servicio.
- Campaña de hábitos alimenticios saludables, jornadas de nutrición y el proyecto de “Canastas de frutas”, las mismas se colocaron en puntos estratégicos de los distintos centros de trabajo, para que los trabajadores adquirieran las mismas y los fondos se destinaron al Hogar Marina Guirola Leal, institución sin fines de lucro que se dedica a brindar apoyo a niños y jóvenes con capacidades diferentes.

## Cultura en seguridad

### industrial

Se tiene compromiso con fortalecer los valores, actitudes, percepciones, competencias y pautas de comportamiento hacia la seguridad industrial, existe la orientación al autocuidado y al fortalecimiento del conocimiento de los riesgos y controles existentes en las tareas de los trabajadores propios y contratistas; razón por la que desarrolla diversos programas orientados al cuidado del capital humano, componente esencial para transformar la cultura de seguridad.

#### **Campañas de sensibilización en seguridad industrial**

En contribución a la generación de valores y comportamientos seguros, el 28 de abril de 2018 se lanzó la campaña de prevención con el concepto “el Mayor peligro es el exceso de confianza”, actividad realizada en el marco del Día Internacional de la Salud y la Seguridad en el trabajo. Con esta temática, se sensibilizó a todos los trabajadores y contratistas, logrando una participación total de 1,155 personas, entre trabajadores y contratistas.

#### **Programa de formación y capacitación a trabajadores propios y contratistas**

La seguridad es fundamental para la empresa, un hito trascendental durante el año 2018 fue el lanzamiento de un programa de seguridad industrial para empresas contratistas que realizan actividades en redes de distribución, siendo un requisito esencial, la aprobación de del programa en mención y así poder prestar sus servicios a EEGSA.

Este programa tiene como objetivo sensibilizar en materia de riesgos existentes y medidas de seguridad aplicables al grupo de interés en mención que brinda servicios técnicos y específicos a EEGSA.

En la primera fase se capacitaron 526 personas con 11,572 horas/hombre de formación. Los temas desarrollados fueron política de salud y seguridad ocupacional, análisis de riesgos, uso del equipo de protección personal, riesgo eléctrico, trabajo en alturas y manejo defensivo. Para el año 2019, se tiene previsto llegar al 100% de trabajadores de empresas contratistas.

#### **Actividades de prevención y gestión de seguridad industrial**

Entre las actividades para la prevención de los riesgos laborales en tareas de campo y operativas, se realizaron las siguientes:

- Inspecciones de seguridad en unidades que prestan servicios de mantenimiento y construcción de líneas; calidad y servicio; emergencias, arbolado y nuevas conexiones, evaluación de equipo de protección personal en los trabajadores contratistas, ejecución del programa de charlas de 5 minutos y prueba de alcohol y drogas con un alcance de 776 trabajadores contratistas, abastecimiento de extintores de vehículos de trabajo y botiquines.
- La gestión preventiva en edificios incluyó mantenimiento de sistemas de detección de humo y equipo contra incendios, rotulación industrial bajo la norma -NR2- abastecimiento y revisión de botiquines. Estas acciones, tuvieron como resultado el 100% de cumplimiento al plan anual de trabajo proyectado manteniendo las buenas prácticas y procedimientos preventivos para evitar emergencias.

## Plan de emergencia

En 2018 se alinearon varias prácticas a diversas normativas nacionales, tales como:

- Memorias descriptivas y un estudio basados en la Norma de Reducción de Desastres - NRD2- de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (CONRED) para Subestación Guatemala, El Ceibillo y La Castellana; llevando a cabo mejoras en el Edificio Administrativo, tales como cambio de pasamanos, ampliación y cambio de puertas de emergencia.

## Gestión de contratos

Con la implementación de un nuevo modelo de cadena de suministros EEGSA impulsa la alineación de sus proveedores para realizar actuaciones con responsabilidad, por lo que se establecieron lineamientos contractuales que fortalecerán las acciones y la prevención de accidentes con las empresas contratistas.

Se trabajó en las condiciones particulares y generales de contratación de mantenimiento de arbolado que incluye inspecciones de campo, seguimientos mensuales del plan de trabajo e inducciones de seguridad al personal.

## Evaluación de riesgos

Durante el 2018 se implementó la herramienta Análisis de Trabajo Seguro (ATS), en el área de mantenimiento y operación de EEGSA, ampliando de forma integral la identificación de peligros y riesgos en campo.



## Principio 5:

Abolir cualquier forma de trabajo infantil

### **Tema material:**

Entorno de trabajo

### **Subtema Material:**

Selección de personal

### **Modelo de selección de personal**

En EEGSA se valoran los procesos de selección claros, simples y transparentes, alineados a los valores empresariales para asegurar la objetividad, honestidad y buen trato con los candidatos.

Otro factor significativo es el cumplimiento legal en todas sus formas; principio de la política de la Gerencia de Gestión Humana y Organizacional.

Para asegurar el cumplimiento de los lineamientos del proceso de selección de talento, los requisitos para postularse a una posición son contar con la mayoría de edad (18 años), la capacidad técnica, así como competencias.

De acuerdo con la normativa vigente en el Código de Trabajo y Política de Gestión Humana y Organizacional, los 556 trabajadores activos en la empresa cuentan con contratos individuales de trabajo, lo que garantiza condiciones laborales y asignación de funciones de acuerdo con su puesto de trabajo.

Para EEGSA es importante el marco de actuación legal de para sus contratistas y proveedores, que estén alineados a sus políticas de Responsabilidad Social Empresarial y de Seguridad y Salud Ocupacional.

Existe un Reglamento de Seguridad Industrial, obligatorio y regulador, que forma parte de las cláusulas de los contratos vigentes para los contratistas, que incluye lineamientos de no emplear mano de obra infantil.

## Principio 6:

Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación

### **Tema material:**

Entorno de trabajo

### **Subtema Material:**

Selección de personal

EEGSA cuenta con un proceso de selección de talentos que cumple con brindar oportunidad, calidad, transparencia y confiabilidad, basado en el desarrollo de competencias, respetando las disposiciones nacionales e internacionales contenidas en el marco laboral y de los Derechos Humanos.

Con el compromiso de brindar oportunidades de trabajo transparente y en iguales condiciones, basándose en un modelo de competencias, principios y valores, sin importar raza, color, genero, edad, origen étnico, religión, credo, orientación sexual, estado civil, estado y discapacidad, postura política.

## Promociones y traslados

Para EEGSA es importante el desarrollo interno de su personal, por lo que lleva a cabo procesos internos como primera línea de búsqueda para la obtención de talento interno, logrando con ello incentivar a su personal y crear motivación para su crecimiento profesional y personal. En 2018 se realizaron 38 promociones y 7 traslados de personal.

## Rotación trabajadores – EEGSA

El índice de rotación de los trabajadores de EEGSA, durante el año 2018 se ubicó en 3.96%.

## Tema material:

Entorno de trabajo

## Subtema Material:

Plantilla de trabajadores

## Por clasificación:

EEGSA	2018	%
Directivos	78	14%
Profesionales	215	39%
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	121	22%
Sostenimiento	142	26%
<b>Total</b>	<b>556</b>	<b>100%</b>

## Composición de la plantilla de cargos por género

La diversidad de género es un factor que influye en la estrategia organizacional por lo que la inclusión y diversidad, son pilares importantes para el desarrollo organizacional y social, agregando valor a la gestión en un entorno en constante cambio.

EEGSA	2018		
	Hombres	Mujeres	Total
Directivos	63	15	78
Profesionales	173	42	215
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	69	52	121
Sostenimiento	78	64	142
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>173</b>	<b>556</b>

## Composición de cargos directivos por género

Género	2018
Hombres	81%
Mujeres	19%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

## Distribución del personal por antigüedad

EEGSA	2018
0-1 años	48
1-5 años	193
5-10 años	114
10-15 años	72
15-20 años	21
20-25 años	27
25-30 años	34
30-40 años	45
>40 años	2
<b>Total trabajadores activos</b>	<b>556</b>

## Indicadores de retiro del personal

EEGSA	2018
Renuncia por pensión de vejez	1
Terminación del contrato por justa causa pensión	0
Renuncia voluntaria	19
Desvinculación oficial invalidez	0
Muerte	0
Terminación de contrato término fijo	0
Período de prueba	0
Indemnización	2
Justa causa Ley 734/2002	0
Insubsistencia	0
Terminación contrato justa causa	0
<b>Total</b>	<b>556</b>

## Diversidad generacional

Generación	Descripción año	Cantidad	Porcentaje
Baby Boomers	Nacidos entre 1946 a 1964	55	10%
Generación X	Nacidos entre 1965 a 1980	195	35%
Generación Y	Nacidos entre 1981 a 1999	291	52%
Generación Z	Nacidos del 2000 en adelante	15	3%
<b>Total</b>			<b>100%</b>

## Practicantes

Diversificado	Profesional
40	12

Durante el 2018 se brindó oportunidad a estudiantes del nivel medio y universitario del país, con el fin de lograr contribuir en su formación y desarrollo a nivel profesional y laboral.

## Tema material:

Clima organizacional

## Subtema Material:

Clima organizacional

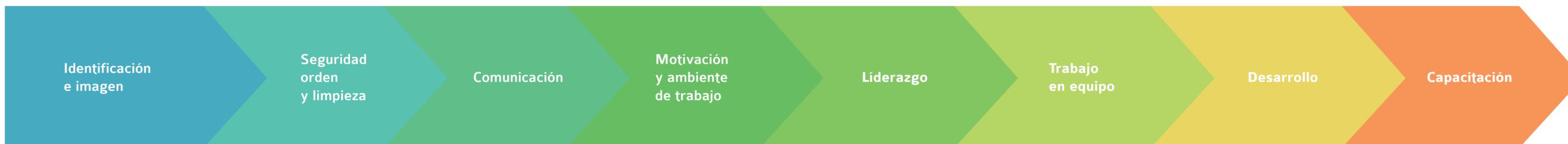
Es la percepción del ambiente en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, que impacta en la satisfacción, el compromiso y la productividad. Está determinado por la actuación del líder y por el compromiso de las personas, por su manera de trabajar y de relacionarse.

En este sentido, el clima organizacional es una construcción colectiva con el compromiso de todos.

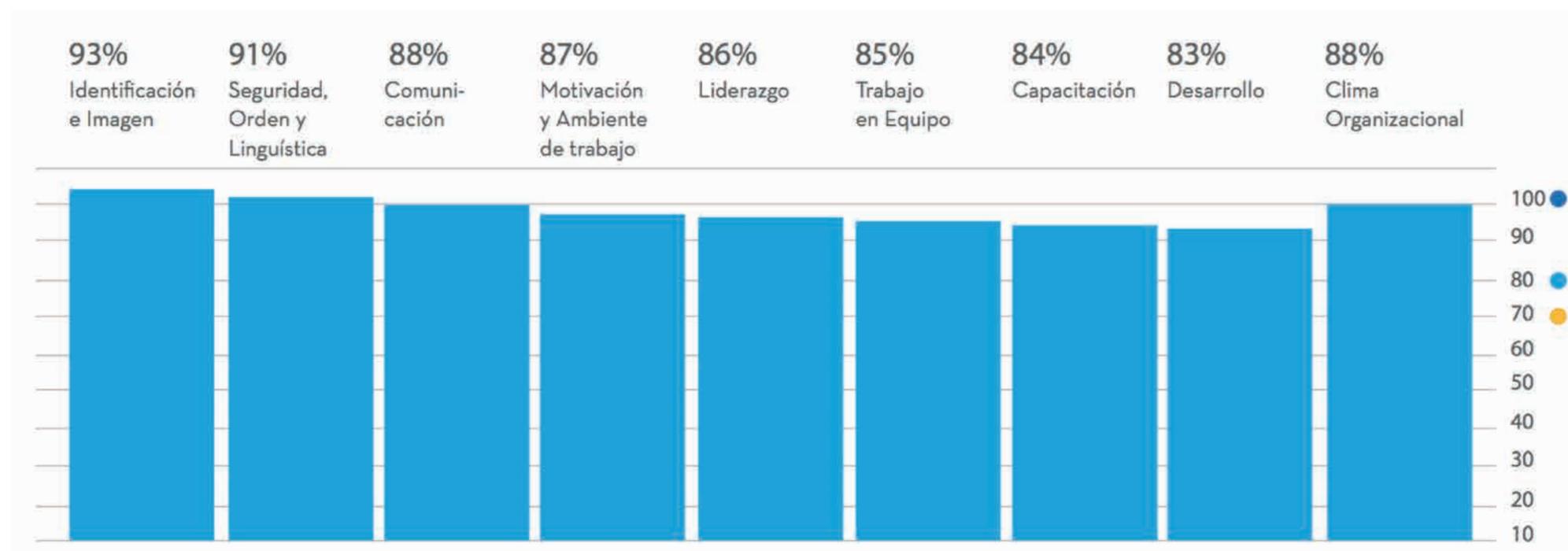
La medición de clima organizacional se lleva a cabo anualmente, luego se procede a la entrega de resultados con cada una de las áreas, promoviendo las buenas prácticas y las oportunidades de mejora, creando el plan de acción basados en las variables de mayor atención, dando seguimiento de su ejecución, hasta culminar el periodo de evaluación.



Las variables que se evalúan son las siguientes:



## El resultado de Clima Organizacional 2018 fue de 88 puntos



## Tema material:

Entorno de trabajo

## Subtema material:

Formación y desarrollo

El plan de formación se ha enfocado en el desarrollo de competencias técnicas, administrativas y gerenciales, orientado hacia las líneas estratégicas del plan del negocio. Las iniciativas de formación más destacadas en el 2018, han incluido temas orientados al aprendizaje experiencial, social y formal.

### Tema material:

Aprendizaje experiencial

- **Proyectos y presentaciones**
- **34,920 horas/hombre**

Aprendizaje social

- **Coaching**
- **647 horas/hombre**

Aprendizaje formal

- **Cursos internos**
- **Cursos externos**
- **Talleres**
- **Seminarios**
- **Conferencias**
- **24,752 horas/hombre**

Las horas hombre invertidas en la formación en los diferentes aprendizajes fueron de 60,318, equivalentes a un total de 556 personas capacitadas y la distribución de estas, por cargos en la plantilla de trabajadores quedó así:

EEGSA	2016	2017	2018
Horas capacitación / empleado promedio	51	53	129
Horas capacitación directivos / total horas de capacitación por empleado promedio	140	100	353
Horas capacitación profesionales / total horas de capacitación por empleado promedio.	52	65	292
Horas capacitación tecnólogos / total horas de capacitación por empleado promedio	31	39	49
Horas capacitación auxiliares y operarios / total horas de capacitación por empleado promedio.	29	10	71
Número de eventos de aprendizaje realizados	311	516	178
Número de posgrados aprobados para la vigencia	6	6	-
<b>Ejecución Plan de Aprendizaje Organizacional</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



### Profesionales en formación

En EEGSA, se valora la contribución al desarrollo del talento humano del país, brindando formación desde el 2015 en áreas técnicas y administrativas, a estudiantes universitarios del último año de la carrera de ingeniería, dándoles así la oportunidad de incorporarse al ámbito laboral. Durante 2018, 5 son los profesionales ingresaron a la empresa y desde que inició el programa, se han vinculado a un total de 18 personas.

### Escuela de Liderazgo

Es un programa de formación dirigido a trabajadores de nivel directivo mediante el cual y de manera permanente se establece el modelo de liderazgo transformacional, durante el año 2018, se brindó formación a 16 trabajadores en puestos de jefes de departamento en temas de autogestión.

### Escuela de Pilotos

Tiene como objetivo generar una cultura de responsabilidad vial, aplicando políticas y procesos de seguridad que disminuyan la tasa de accidentes, resguardo a nuestros trabajadores.

Durante el año 2018, 60 trabajadores se formaron en este programa de manejo defensivo, que consta de cinco etapas, las cuales cada uno de los asistentes tuvo que aprobar para poder obtener su certificado.

-  Manejo Defensivo (Teoría)
-  Ley y Reglamento
-  Manejo Defensivo - Práctica
-  Seguridad en el Camino
-  SISO
-  Taller de Casos



## Gestión del desempeño

La gestión del desempeño y desarrollo busca alinear las contribuciones individuales, colectivas para el logro de la estrategia junto con los objetivos y los procesos de la organización. El 100% de los trabajadores participó en el proceso de gestión del desempeño. La formulación de objetivos va de la

mano con la alineación estratégica y redacción con metodología SMART. La gestión del desempeño en EEGSA tiene los siguientes criterios de evaluación: 0 – 70 deficiente, 71 – 80 aceptable y 81 – 100 excelente.



## Tema material:

Entorno de trabajo

## Subtema material:

Bienestar Laboral y Beneficios

- En temas de salud, se brinda atención médica en clínicas privadas tanto para el trabajador como para su núcleo familiar. Dentro de las instalaciones de EEGSA, se cuenta con 3 clínicas médicas para sus trabajadores, quienes tienen acceso a consultas con médico de atención primaria e inicios de tratamiento cuando se requiere.
- Jornadas médicas que promueven la prevención de enfermedades crónicas, por lo que mediante estas jornadas se realizan chequeos generales y de oftalmología, para todos los trabajadores y seguimiento en grupos de apoyo para hipertensión y diabetes.
- Servicio odontológico, totalmente gratuito y con una cobertura definida a través de una red de proveedores creada especialmente para los de la empresa trabajadores y su núcleo familiar.
- Subsidio de alimentación, para todos los trabajadores que realizan trabajo administrativo, EEGSA aporta el 65% del valor del servicio.
- Cobertura médica y seguro de vida para todos sus trabajadores
- Horario laboral de 7:40 a 16:00 horas, con una jornada de 41:40 horas a la semana de lunes a viernes.
- Descanso en concepto de vacaciones por 15 o 22 días hábiles, sujetos a la antigüedad del trabajador.

Para promover integración entre trabajadores y crear vínculos en la familia, se han incorporado diversas actividades recreativas, tanto deportivas como artísticas, con el fin de mejorar e incrementar la productividad y el desempeño de los trabajadores, tales como: campeonatos de básquetbol, papifútbol y boliche; Festival de Talentos y concurso de tarjetas navideñas para hijos de trabajadores.





# MEDIO AMBIENTE

## Objetivo estratégico

El compromiso con el medio ambiente es parte del día a día, razón por la cual se centran esfuerzos para que las operaciones sean sostenibles por lo que se ha diseñado un Plan Ambiental enfocado en 5 ejes: 1) Instrumentos del Sistema de Gestión Ambiental, 2) Producción y consumo sostenible, 3) Cultura ambiental, 4) Relación con grupos de interés y 5) Estrategia climática; los cuales apuntan al cumplimiento de los temas materiales del Grupo EPM, Objetivos de Desarrollo Sostenible, lineamientos de la Norma ISO 14001 y los principios de Pacto Global.

## Política Ambiental

EEGSA parte del Grupo EPM, 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.

## Principio 7:

Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales.

### Tema material:

Biodiversidad

### Subtema material:

Áreas protegidas

## Red de distribución en áreas protegidas

Durante el año 2017 se inició con la labor de identificación de las áreas protegidas ubicadas dentro del área de concesión de EEGSA. Para ello se utilizó el un sistema propio, denominado Sistema de Información Georeferenciado de la Red de EEGSA (SIGRE). En 2018 se identificaron 396.54 kilómetros de red de distribución distribuidos en 14 áreas protegidas.

En 2018 se inició la regularización de la red de distribución en el área protegida con más activos de la empresa; 325 km de red en la "Reserva Protectora de Manantiales Cerro Alux" que abarca los departamentos de Guatemala y Sacatepéquez. Lo cual forma parte de una planificación estratégica para trabajar en todas las áreas protegidas donde EEGSA tiene presencia.

## Cable protegido

La instalación de cable protegido durante el 2018 fue de 7,916 metros, mayormente en los departamentos de Guatemala y Escuintla. Con esta acción se buscó reducir el impacto ocasionado por las operaciones de poda y desrame que se realizan por crecimiento o mantenimiento de la red. El objetivo es disminuir las interrupciones causadas por la vegetación cercana a la red de distribución en media tensión, mejorando también la protección de las áreas con más cobertura boscosa. Dentro de los planes de EEGSA se incluye continuar con esta buena práctica durante 2019.

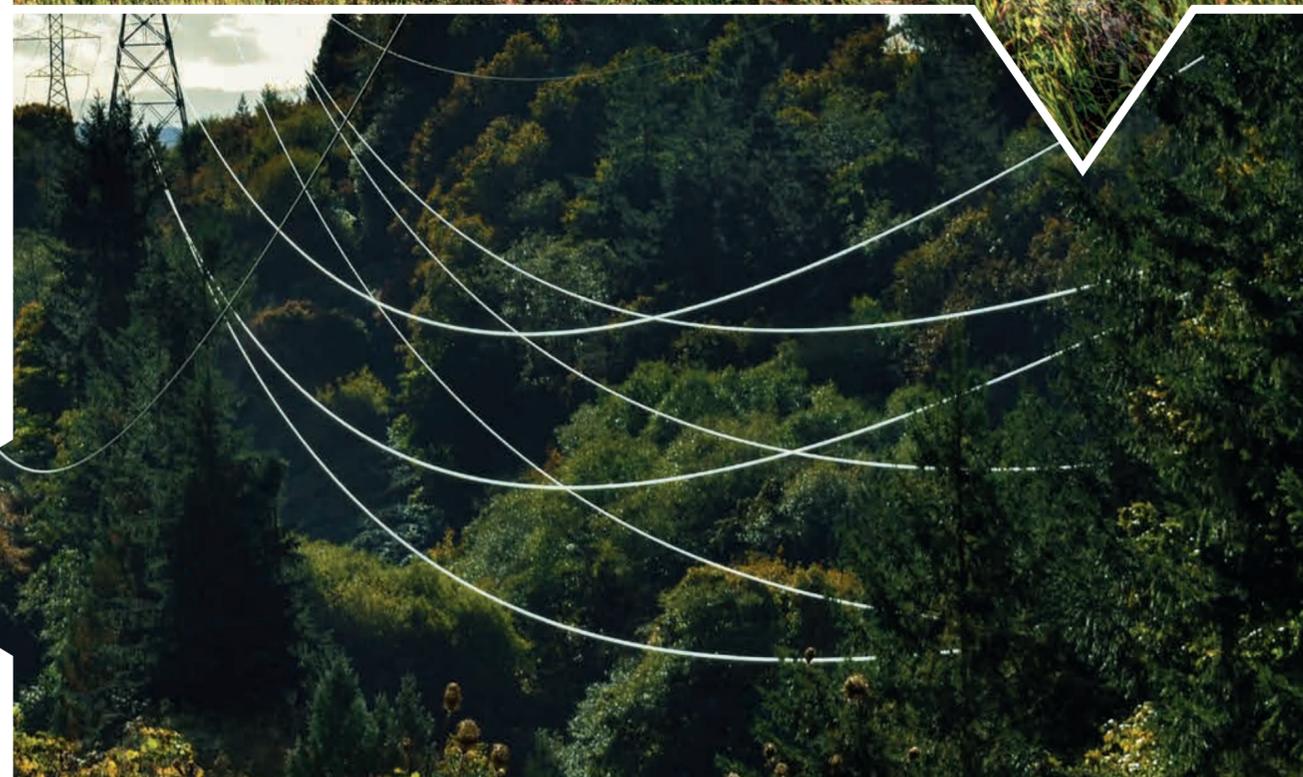
## Principio 8:

Promover mayor responsabilidad medioambiental

## Cumplimiento de la legislación

Implica conocer y cumplir la legislación ambiental que aplica a los proyectos, obras y actividades.

Durante el año 2018 se actualizó la Matriz Legal de EEGSA y se elaboró el proceso “GA-PRO-02 para la identificación de requisitos legales ambientales y elaboración de instrumentos ambientales”, identificando todos los requisitos legales aplicables en materia ambiental a las actividades tanto del negocio como de apoyo. Así mismo, se realizó un análisis tanto del cumplimiento como de la aplicabilidad de cada artículo de las leyes identificadas y la fase en la que es aplicable.



Durante dicho ejercicio se evaluó cumplimiento sobre los artículos que demandan una obligación, compromiso o similar. La matriz cuenta con artículos que no requieren evaluación de cumplimiento, pero son fundamentales para temas informativos y/o de procedimientos. El análisis de la normativa integra lo regulado por todas las dependencias que generan directrices en temas ambientales, por ejemplo, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Ministerio de Energía y Minas, municipalidades, entre otros.

También se implementó un control de cambios en la matriz legal, y será utilizado cuando cualquier reglamento, acuerdo o ley sea actualizado.

### **Estudios de Impacto Ambiental (EIA)**

Se cumplió con la regularización de las actividades en sedes administrativas y con los proyectos de la red de distribución, realizando los estudios de impacto ambiental que correspondan. Además, se trabajó en el seguimiento al plan de gestión ambiental establecido y los compromisos de resolución ambiental dictados por el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN), así como aquellos requisitos que solicitan las autoridades correspondientes en todos los proyectos.

Mediante la regularización de las actividades de la empresa, se garantiza la protección del componente físico, biótico y social en cada una de los proyectos y actividades.

Adicionalmente, se cuenta con un mecanismo de control para los estudios ambientales que permite identificar el avance de los estudios en el trámite administrativo para la consecución de la licencia ambiental y/o

permiso correspondiente. En 2018 se actualizó y se agregaron campos que permiten determinar la vigencia de las licencias, además de estimar el tiempo que toma obtener cada una de las mismas.

### **Componente Ambiental en Contratos**

Se actualizaron e incluyeron compromisos ambientales en las condiciones generales de contratación de todos los nuevos contratos suscritos por la empresa con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los requisitos legales ambientales por parte de los contratistas tanto operativos como administrativos.

Como resultado de ese ejercicio, en 2018 se ejecutó un proceso de contratación vinculado a la actividad de mantenimiento de líneas en donde ya se incluyen cláusulas y penalizaciones ligadas a consideraciones ambientales.

### **Responsabilidad conjunta frente al medio ambiente**

EEGSA, consciente de su interacción con el medio ambiente, en el tiempo ha establecido convenios, mesas de trabajo y otras alianzas estratégicas con diferentes instituciones, tanto privadas como estatales, para buscar la prevención y/o mitigación de los impactos ambientales negativos que se puedan generar derivado de sus actividades.

#### **Dentro de las acciones destacan las siguientes:**

- EEGSA participó en 4 mesas de trabajo con el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN) y la Organización de las Naciones

Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUDI), con el fin de contribuir con la actualización del inventario nacional de compuestos orgánicos persistentes (COP), en donde EEGSA tiene participación en el grupo sectorial de Bifenilos Policlorados (PCB). En 2018, fue aprobada la ley y reglamento para el manejo de PCB, EEGSA participó en la formulación de la normativa a través de las mesas de trabajo antes mencionadas.

- EEGSA tuvo participación en 3 mesas de trabajo del sector energía para la definición de las políticas públicas que impulsan el desarrollo con bajas emisiones del Ministerio de Energía y Minas (MEM).
- Se suscribió un convenio con la Fundación Defensores de la Naturaleza para el mantenimiento de las reforestaciones realizadas en el área protegida del Parque Nacional Naciones Unidas desde el año 2016, área que al finalizar el año 2018, constaba de 16 hectáreas.
- Convenios de donación de plantas, estableciendo vínculos de cooperación para fortalecer la realización de los fines inherentes a los proyectos de reforestación promovidos por las municipalidades de Mixco, Chinautla, San José Calderas y otras instituciones, habiendo reportado durante 2018 un área de 19 hectáreas.
- Desde el área de Gestión Ambiental se brindó apoyo a la Gerencia de Gestión, Planificación y Control, así como a la Gerencia Comercial en 6 actividades de promoción de la movilidad eléctrica en Guatemala y eficiencia energética.
- Convenio firmado con CONAP (Consejo Nacional de Áreas Protegidas) y FCG (Fundación para la Conservación de los Recursos Naturales y Ambiente en Guatemala) para fortalecimiento de la Reserva protectora de manantiales del Cerro Alux.

## Promoción de la cultura ambiental

- El Comité de Ambiente realizó 3 reuniones durante el año 2018 para dar a conocer internamente los avances de la gestión ambiental con diferentes áreas de la empresa; y en el mismo orden de actividades, se realizaron 25 charlas con trabajadores EEGSA para dar a conocer y recordar la política ambiental y el cuidado de los recursos.
- En el marco de la conmemoración del Día Mundial del Medio Ambiente, en el mes de junio de 2018 se realizó una activación con los trabajadores para incentivar la reducción del uso del plástico.
- En 2018, EEGSA plantó 2,000 especies forestales y frutales en el área protegida del Parque Nacional Naciones Unidas. En la Reforestación de EEGSA participaron 600 personas, entre trabajadores, sus familiares y algunas empresas contratistas invitadas; estas últimas han colaborado físicamente en el proceso de plantación.
- Estableciendo vínculos de cooperación para fortalecer la realización de los fines inherentes a los proyectos de reforestación promovidos por la Municipalidad de Mixco, Chinautla, San José Calderas y otras instituciones, se suscribieron convenios de donación plantas.
- Otra de las acciones realizadas para promover los temas ambientales, con los trabajadores y diferentes grupos de interés, son las publicaciones internas y externas relacionadas con la reforestación, cuidado de los

recursos y eficiencia energética.

- Se brindó capacitación a 91 trabajadores a través de 13 talleres que abordaron temas relacionados con la verificación y normativa ambiental, desarrollo sostenible, estrategias para la reducción y valorización de desechos sólidos, sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001:2015, huella de carbono y gestión de emisiones, eficiencia en recursos y producción más limpia.
- Se brindó capacitación a contratistas de la Gerencia de Gestión de Activos que forman parte del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de EEGSA, para el efecto se desarrollaron 4 talleres sobre eficiencia en recursos y producción más limpia.
- La Unidad de Gestión Ambiental participó activamente en los Tours de Inducción 2018 realizados por EEGSA, en los que presentó a los nuevos trabajadores, los avances de la gestión ambiental de la empresa.



## Consumo de agua

### Tema material:

Cuidado del agua

### Subtema material:

Consumo de agua y Manejo de aguas residuales

### Abastecimiento de Agua

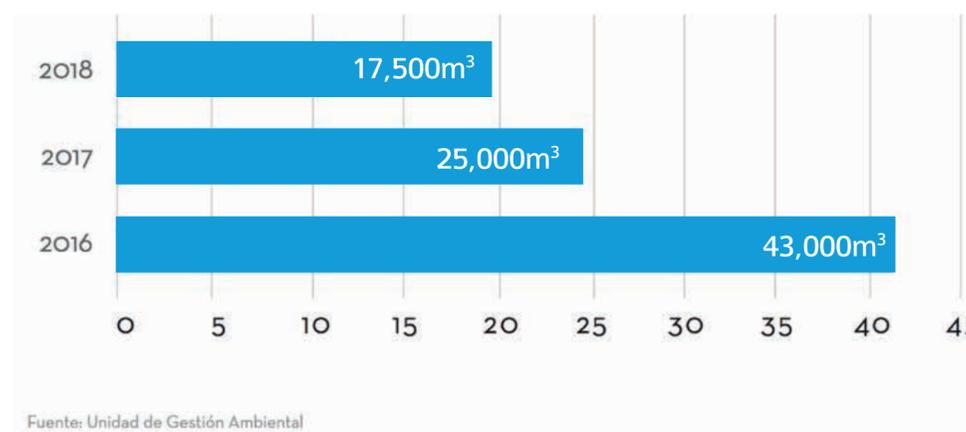
El diagnóstico de la Estrategia de Gestión Integrada de los recursos hídricos en Guatemala de SEGEPLAN (Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia) en el año 2006, reporta una oferta total estimada de 97,120 millones de m<sup>3</sup> de agua; sin embargo, existen zonas en las cuales ya se manifiesta estrés hídrico, en los sitios tradicionalmente llamados zonas secas del país, Zacapa, Chiquimula y Jutiapa, y en las partes altas del altiplano. Las instalaciones de EEGSA reportadas para 2018, se encuentran en los departamentos de Guatemala y Escuintla, que no se encuentran en las zonas que presentan estrés hídrico.

Guatemala tiene 3 vertientes, los departamentos de Guatemala y Escuintla se encuentran en las vertientes del Pacífico y Golfo de México, la del Pacífico tiene una disponibilidad de agua de 2,964.51 litro/habitante/día, la del Golfo de México disponibilidad de 12,789.15 litro/habitante/día (SEGEPLAN, 2006).

Con base en esa información y haciendo un promedio anual del agua utilizada en cuatro sedes de las que se lleva el control del consumo, se utiliza 101.36 litro/trabajador/día lo cual está muy por debajo de la disponibilidad para ambas vertientes. El agua utilizada para consumo proviene de pozo propio y agua municipal la cual ha presentado una reducción considerable los últimos 3 años.

### Uso de agua

La reducción en el uso de agua en las 4 sedes reportadas en los últimos 3 años, se debe a la instalación de contadores, verificación de fugas, instalación de artefactos sanitarios ahorradores en remodelaciones, así como, de buenas prácticas de su uso, por parte de los trabajadores y proveedores que trabajan en las 4 sedes reportadas. El consumo anual comparado con el reporte 2017 disminuyó en 30%. Para 2019 se espera continuar con el mantenimiento de las instalaciones y buenas prácticas para realizar un buen uso del agua.



# Manejo de aguas

## Residuales

### Origen del efluente

El efluente es de origen doméstico, las aguas ordinarias que se descargan provienen del uso de agua de pozo propio o de origen municipal. Según estudios técnicos de aguas residuales realizados a los 5 centros de trabajo de EEGSA, en los que se tiene el control, el agua de descarga es ordinaria, no se tienen aguas de tipo especial según Acuerdo Gubernativo 236-2006.

De forma anual se realizan los análisis de laboratorio correspondientes para asegurar que se mantiene la calidad del efluente dentro de los parámetros establecidos por la reglamentación vigente.

### Destino del efluente

En 4 de los centros de trabajo que cuentan con estudio técnico de aguas residuales según Acuerdo Gubernativo 236-2006, la descarga de agua residual es ordinaria y su destino es al alcantarillado público. En uno de estos centros de trabajo, la descarga llega primero a una fosa séptica y luego al alcantarillado público.

En general las recomendaciones para mitigar los impactos causados por la descarga de aguas residuales ordinarias se centran en tener protocolos de limpieza de las instalaciones hidráulicas, sanitarias, en los pozos de visita y especialmente en donde se tiene fosa séptica; así también, se

recomendó realizar monitoreos semestrales para conocer la calidad del agua de descarga.

Por ser aguas ordinarias y no de tipo especial, se ha contemplado implementar y/o mejorar los mecanismos de tratamiento primario para aguas residuales; sin embargo, la implementación de esta medida está sujeta al presupuesto designado anualmente.

### Tratamiento del efluente



Después de realizado el estudio técnico de Aguas residuales a los 5 centros de trabajo principales en los que se tiene control, se identificó que los parámetros críticos a tratar después de la caracterización de las aguas residuales son:

1. Materia flotante, coliformes fecales y fósforo total para Edificio Administrativo.
2. Coliformes fecales y demanda bioquímica de oxígeno en club vacacional.
3. Coliformes fecales en El Modelo, Escuintla.
4. Coliformes fecales en la antigua Subestación Guatemala.
5. Materia flotante, coliformes fecales y demanda bioquímica de oxígeno en La Castellana.

Las recomendaciones generales a seguir de acuerdo al estudio técnico de aguas residuales, es el monitoreo semestral. Durante 2018, como resultado de los monitoreos realizados, se identificó que el límite permitido para el Ministerio Ambiente y Recursos Naturales (MARN) según Acuerdo Gubernativo 236-2006 fue de 750 mg/l para DBO5 (Demanda Bioquímica de Oxígeno) para la etapa 2 de tratamiento, 700 mg/l para SST (Sólidos Suspendidos Totales) y menor a 40° C para la temperatura.

Los valores se comparan con el Artículo 28 del reglamento para la etapa 2 y todos cumplen para los 5 centros trabajo a los cuales se les realiza el monitoreo.

Para 2019 se continuará con el monitoreo semestral de los 5 centros de trabajo que cuentan con Estudio Técnico de aguas residuales.

# Consumo de energía

## Tema material:

N/A

## Asunto complementario:

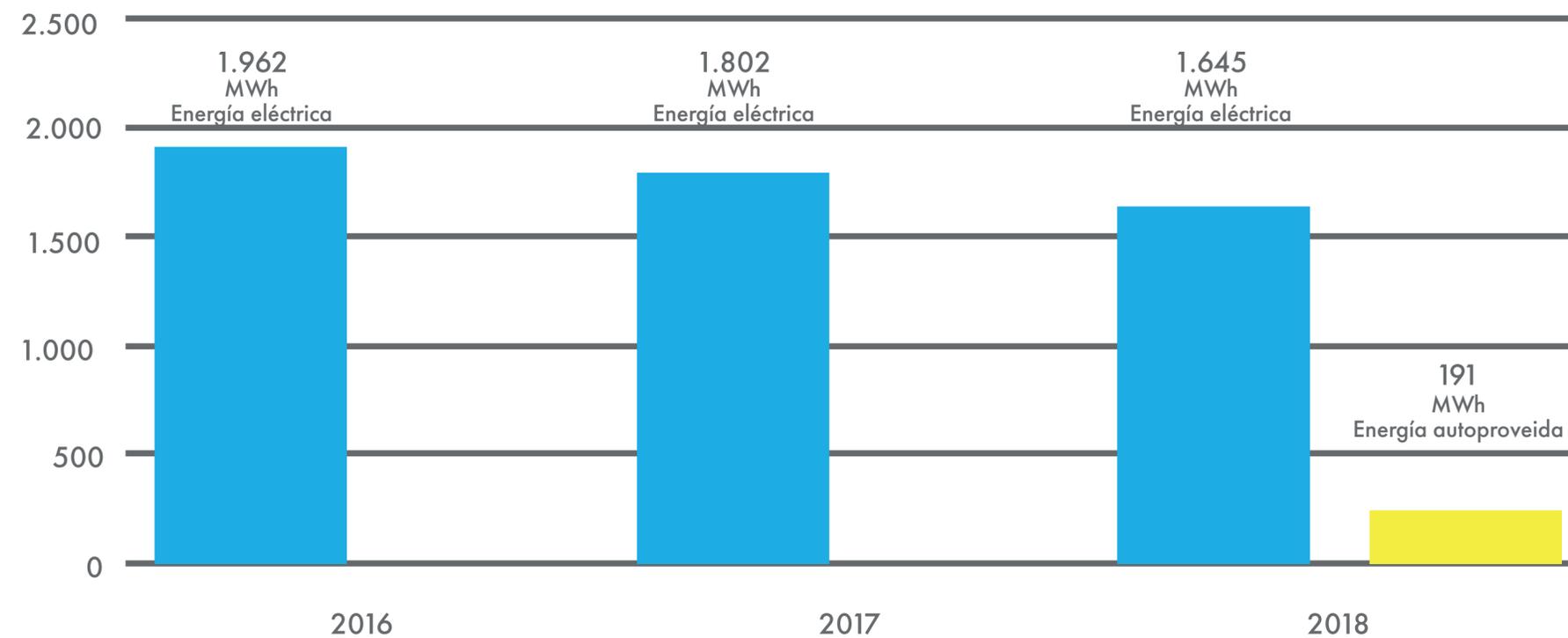
Producción y consumo sostenible

## Subtemas:

Consumo de energía y uso eficiente de la energía, gestión integral de residuos sólidos, otros consumos y prácticas eficientes

## Energía eléctrica

A nivel de infraestructura, el consumo de energía eléctrica disminuyó en un 8%. El uso de la energía eléctrica en edificios administrativos es en general para la gestión en oficinas y centros de atención al cliente, el otro uso es para equipos como servidores de informática y equipos para monitoreo de la red de distribución.



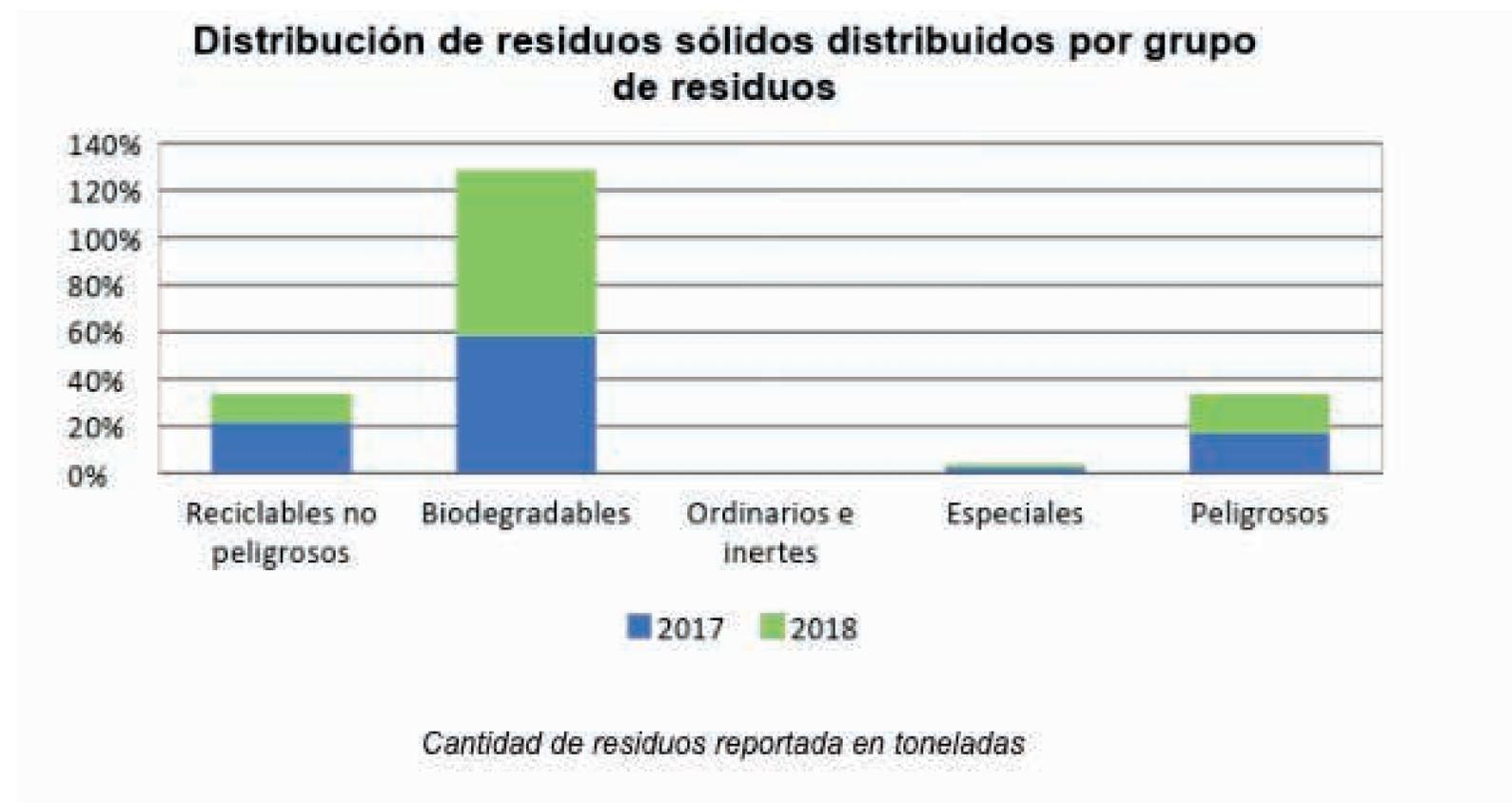
Fuente: Unidad de Gestión Ambiental

## Uso de combustibles

El consumo energético en combustibles aumentó en 10% en concepto de Diésel y 8% en gasolina, esto con relación a los registros del año 2017. El aumento se debe al incremento de 8 vehículos en la flota vehicular. Se espera para 2019 continuar registrando la eficiencia de los vehículos, revisando la eficiencia mensual con base en kilómetros recorridos por galón de combustible.

## Gestión de los residuos

Como parte de las acciones que EEGSA lleva dentro de su gestión ambiental, está la gestión de residuos, la cual consiste en la clasificación de en función de su fuente de generación. Esta gestión se lleva a cabo en todas las instalaciones de EEGSA. De igual forma se lleva a cabo una gestión de reciclaje con los residuos de materiales eléctricos productos de la operación (cables, metales ferrosos, entre otros).



## Gestión de los residuos peligrosos

En comparación con el año 2017 hubo una reducción del 34% de los residuos almacenados, los que en su mayoría son equipos con presencia de PCB y luminarias de alumbrado público.

## Gestión a destacar en 2018

- Como parte de las acciones implementadas en 2018, se tiene reporte de los residuos de poda y desrame por mantenimiento de la red de distribución; actualmente se está trabajando en la actualización de los contratos por gestión de arbolado.
- Se trabajó en la conformación de Plan de Negocio al 2022 para la destrucción y eliminación de los equipos contaminados con PCB, este plan de negocio entró una de las acciones que corresponden al Estudio del Valor Agregado de Distribución (VAD) para el quinquenio 2018 – 2023.



## Materiales

Reducción del 19% de 2016 a 2017 del consumo de papel; esto se logró realizar con la compra eficiente de papel, al implementar el escáner en oficinas de atención al cliente, así como la implementación de códigos de usuario y control de impresiones. Reducción del 2% de consumo de papel de 2017 a 2018 mantenimiento las mismas medidas.

## Principio 9:

Alentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.

### Tema material:

Estrategia climática

### Subtema material:

Mitigación y adaptación

## Emisiones de gases efecto invernadero

La información que se presenta a continuación corresponde a las emisiones de gases efecto invernadero, relacionadas con el consumo de combustible (diésel y gasolina) de la flotilla vehicular de EEGSA, así como con el consumo de energía eléctrica de las instalaciones.

## Mitigación

- En 2018 EEGSA consolidó la información para el cálculo de emisiones y utilizó la metodología implementada para el Grupo EPM en 2017. Las unidades involucradas en esta gestión son: Unidad de Transportes, para consumo de combustibles; Unidad de Facturación para consumo de energía eléctrica y Dpto. de Servicios Administrativos, para los consumos relacionados con emisiones fugitivas de gases refrigerantes.
- Derivado de las acciones que realiza la Unidad de Análisis y Optimización Técnica de la Gerencia de Gestión, Planificación y Control de EEGSA, se genera un informe mensual en donde se lleva un control del indicador de pérdidas totales de energía de la red de distribución, el cual está alineado al Plan de Reducción de Pérdidas 2014 – 2019. En el control mensual se evidencia que el porcentaje de pérdidas tiene una tendencia

### Emisiones de dióxido de carbono equivalente (CO<sub>2</sub>eq)

EMISIONES POR ALCANCE EEGSA 2018		
EMISIONES POR ALCANCE	EMISIONES TonCO <sub>2</sub> E	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
ALCANCE 1 - MÓVIL (EMISIONES PRIMARIAS, COMBUSTIBLES Y REFRIGERANTES)	335	36
ALCANCE 2 - ENERGÍA ELÉCTRICA (EMISIONES SECUNDARIAS)	604	64
EMISIONES TOTALES	939	100

\*Factor de emisión de energía eléctrica utilizado: 0.3671 TonCO<sub>2</sub>eq/MWh Fuente: Unidad de Gestión Ambiental de EEGSA

a la baja; en 2017 se registró un índice de 4.68% y en 2018 el índice fue de 4.52%.

- Vale la pena resaltar que con el uso de paneles solares en las instalaciones de EEGSA se han dejado de emitir 70 TonCO<sub>2</sub>eq /MWh.
- Se adquirieron 2 vehículos eléctricos marca Renault, para uso en la Gerencia Comercial, en las unidades de Telemedida (METRIC) e Instalación de medidores, 3 bicicletas eléctricas que se espera sean usadas por el personal de la empresa, 1 Motocicleta eléctrica para realizar pruebas y promocionar la movilidad eléctrica, se tuvo participación en conjunto con la empresa LUKA ELÉCTRIC para la instalación de 4 estaciones de carga.

## Adaptación

- Se tiene un convenio con Fundación Defensores de la Naturaleza, mediante el cual se comprometieron, con el apoyo de EEGSA, a la recuperación de 16 hectáreas durante el año 2018; al respecto, se tienen los siguientes resultados: 2.37 plantadas durante el año 2016 y en su segundo año de mantenimiento, 3.6 plantadas durante el 2017, así como 10 hectáreas plantadas en el 2018, todo esto dentro del área protegida en el Parque Nacional Naciones Unidas.
- Para el año 2018 se avanzó en la elaboración de 2 planes de manejo forestal y 2 diagnósticos ambientales para la operación de la red de distribución ubicada en el interior del área protegida "Reserva protectora de manantiales del Cerro Alux".
- Derivado del estudio de análisis climático iniciado en 2016, planteado con el fin de definir acciones concretas ajustadas a las condiciones climáticas de los departamentos en los cuales la empresa tiene influencia, durante el 2018 se elaboró un documento para establecer

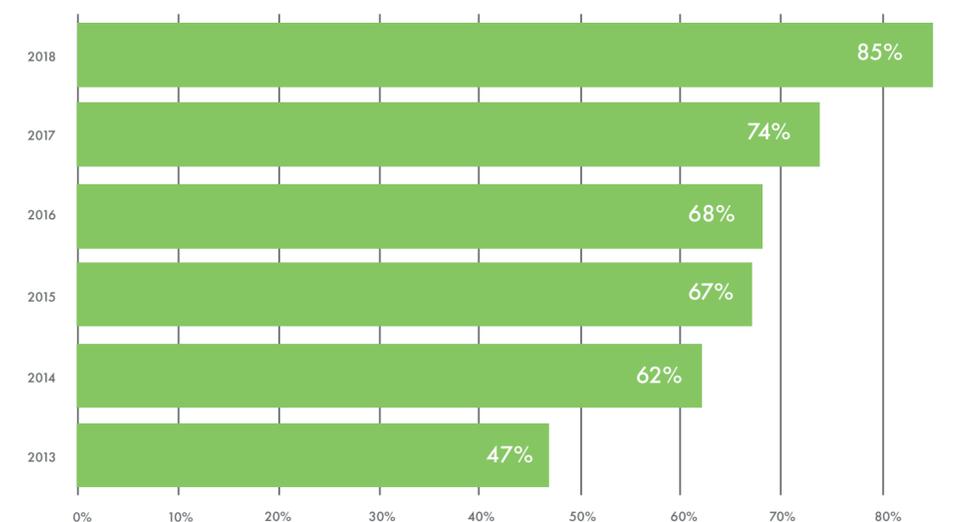


la ruta de aprovechamiento de información relacionada a las cuatro estaciones meteorológicas instaladas, dictando un plan de crecimiento a futuro.

- Como parte de su estrategia de adaptación, EEGSA compra energía renovable para la diversificación de su matriz energética, esto mejora la cobertura para la población sin servicio y minimiza el riesgo de dependencia exclusiva de un solo recurso, ya sea agua o bien energía no renovable; así mismo, genera alto valor ambiental ya que contribuye a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

### Índice de Gestión Ambiental Empresarial (IGAE)

La Gestión Ambiental de EEGSA se valora utilizando el 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 Grupo EPM, a la luz de los compromisos asumidos en la Política Ambiental, sus lineamientos y considerando lo estipulado en la Norma ISO 14001. En la siguiente gráfica se observa el avance que ha tenido la Gestión Ambiental desde el año 2013.



Fuente: Unidad de Gestión Ambiental



**LUCHA  
CONTRA LA  
CORRUPCIÓN**

## Principio 10:

Cero tolerancia a la corrupción

### **Temas Material:**

Transparencia y apertura en información para los grupos de interés

### **Subtema material:**

Prácticas de transparencia

EEGSA, comprometida con los valores de su Casa Matriz, desde su origen de capital público y la sociedad a la que pertenece; de manera permanente viene desarrollando una serie de políticas en las cuales se reflejan la transparencia en sus actuaciones, hace manifiesto su responsabilidad en la lucha permanente y combate a la corrupción en todas sus manifestaciones; a través del cumplimiento de dichas políticas y lineamientos que garantizan acciones institucionales que contribuyen a la erradicación de esas situaciones en todos sus campos de actuación como un aporte al desarrollo del país.

Por lo anterior, el Consejo de Administración, quien tiene designada la responsabilidad de aprobar políticas, lineamientos y estrategias corporativas, aprueba y adopta en el año 2017 la política de cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno, como reflejo a su compromiso con el respeto y cumplimiento de los mecanismos de transparencia en el desarrollo de negocios.

### **La política se sustenta en los lineamientos siguientes:**

- Actuar de los trabajadores, al comprometerse con una posición de cero tolerancia a la corrupción.
- Cultura ética, mediante el establecimiento y la promoción de una cultura institucional encaminada a fortalecer la transparencia como valor y principio de toda actuación.
- Relacionamiento transparente, al generar un ambiente de colaboración mutua y de respeto a los intereses comunes en el ámbito de las relaciones de confianza establecidas con los diferentes grupos de interés.
- Denuncia, al reportar incidentes a través de la Línea Ética: “Contacto Transparente” al a través del correo [contactotransparente@epm.com.co](mailto:contactotransparente@epm.com.co) o al teléfono (502) 2378-6932.



La política ha sido publicada en medios internos y se encuentra disponible en EnergiNET, que es un sitio interno para trabajadores, y en la sitio web <https://eegsa.com/> en la sección “Desarrollo Sostenible”

### Autoevaluación y gestión del proceso

Para valorar el nivel de cumplimiento y de implantación de la política en cuestión, se utilizó la herramienta disponible en la página web del Pacto Mundial “lineamientos para el reporte de cumplimiento del principio 10 anticorrupción (Reporting Guidance on the 10th principle Against)”.

### Resultados:

Indicador	Nivel alto	Nivel pleno	Nivel actual
Compromiso y políticas	4	5	3.14
Implementación	4	5	3.10
Monitoreo	3	5	3.80
		<b>Promedio nivel actual</b>	<b>3.35</b>



## Compromiso y políticas

### Ética Empresarial

Siendo consecuente con su declaración pública y explícita del compromiso de luchar contra la corrupción en todas sus formas, EEGSA, manifiesta un compromiso con una política, y con el más alto nivel de normas profesionales y éticas en la forma de hacer negocios.

En el Código de Ética, se declara abiertamente el compromiso de actuar conforme a las leyes, normas y regulaciones vigentes en el país y en los países con los cuales se tienen relaciones comerciales, respetando también las instancias del ordenamiento jurídico.

Siendo parte Grupo EPM, EEGSA, se adhirió a la aplicación de los marcos internacionales del Sistema para la Prevención y Control del Lavado de Activos y Financiación del terrorismo (LA/FT), esto como un mecanismo de prevención ante la presencia de estos flagelos en sus modalidades contractuales.

Recientemente dentro del capítulo del Pacto Global en Guatemala, patrocinado por el gobierno alemán, se participó en el curso de formación en la metodología de dicha iniciativa para el reporte del principio 10 “Cero tolerancia a la corrupción”.

### Gestión del riesgo

La Gestión del Riesgo empresarial alineado con el desarrollo de los objetivos estratégicos; ha incorporado como un factor crítico de éxito el levantamiento, tratamiento y plan de mitigación del riesgo de corrupción en todas las manifestaciones que puedan afectar el desarrollo de sus operaciones a través de un efectivo y oportuno proceso de valoración

e implementación de controles antifraude y de seguimiento permanente a las situaciones anómalas desde la Línea Ética:

“Contacto Transparente” que garantiza, independencia y objetividad en su actuación, por cuanto se administra desde el Núcleo Corporativo de Grupo EPM y con destacados resultados en cuanto a su eficacia.

Asimismo, se identifican los riesgos a nivel empresarial, de objetivo estratégico, de procesos, de proyectos y de riesgos transversales, como fraude, las líneas temáticas del Pacto Mundial, seguridad informática y continuidad de negocio.

La valoración de riesgos se realiza teniendo presente la probabilidad de que suceda el evento y de impacto. Se manifiesta la existencia de políticas detalladas para áreas de alto riesgo de corrupción.

La aplicación de políticas anticorrupción con relación a los socios de negocios se manifiesta como parte de las estrategias de comunicación y capacitación a los diferentes grupos de interés a través del programa de desarrollo de proveedores y contratistas.



		CONSECUENCIA				
		MÍNIMA	MENOR	MODERADA	MAYOR	MÁXIMA
PROBABILIDAD		1	2	4	8	16
Muy alta	5					
Alta	4					
Media	3	R6	R1, R2, R4, R9, R12, R13	R3, R7, R8, R10, R11		
Baja	2		R5			
Alta	1					

ÍNDICE DE RIESGO	
Suma Riesgos Individuales	103
Número de Riesgos	13
Índice de Riesgo	0.461 <b>MEDIO</b>

CANTIDAD DE RIESGOS	
Extremo	0
Alto	0
Tolerable	11
Aceptable	2
<b>TOTAL RIESGOS</b>	<b>13</b>

Fuente: Gerencia de Auditoría Interna Corporativa



<b>Medio</b>	Prioridad moderada, se requiere de acciones a mediano plazo. A cargo de las de los Gerencias. Seguimiento periódico convenido (mínimo dos veces en el año). Evaluar la posibilidad de retener el riesgo, parcial o totalmente.
--------------	--

Código del riesgo	Escenario de riesgo	Detalle del Riesgo	Nivel de Riesgo
<b>R1</b>	Uso inadecuado de los activos	<p>Prestar, ceder o usar activos de propiedad de la empresa para asuntos personales sin la debida autorización o justificación. Usar para actividades personales y ajenas a su quehacer laboral y distintos de aquéllos expresamente autorizados, los insumos de oficina, computadores, uniformes, vehículos, herramientas, teléfonos celulares y demás bienes que hayan sido asignados al empleado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso inadecuado del servicio de transporte para destinarlo a actividades personales o en beneficio de terceros.</li> <li>• Uso inadecuado de las herramientas o equipos de la filial para destinarlo a actividades personales o en beneficio de terceros.</li> <li>• Uso inadecuado de activos, insumos o materiales en los de procesos de reposición, operación, venta de aprovechamientos, entre otros.</li> </ul>	<b>Tolerable</b>
<b>R2</b>	Conclusión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de cobros injustificados y arbitrarios que exige o hace pagar un funcionario o contratista en provecho propio.</li> <li>• Solicitud de cobros injustificados y arbitrarios que exige o hace pagar un funcionario o contratista en provecho propio.</li> <li>• Solicitud de cobro adicional por instalación anticipada de servicios o agilización de trámites.</li> <li>• Solicitud de cobro por parte del administrador de contratos hacia el contratista por realizar u omitir actividades del proceso.</li> </ul>	<b>Tolerable</b>
<b>R3</b>	Nepotismo	Uso inadecuado del poder con el fin de dar preferencia para el cargo, empleo u ocupación a familiares o amigos sin importar el mérito para ocuparlo.	<b>Tolerable</b>

Código del riesgo	Escenario de riesgo	Detalle del Riesgo	Nivel de Riesgo
<b>R4</b>	<b>Soborno / Cohecho</b>	Ofrecer, prometer, dar o aceptar regalos, invitaciones o favores (hospitalidades) a cambio de realizar u omitir un acto inherente a su cargo.	<b>Tolerable</b>
<b>R5</b>	<b>Tráfico de influencias</b>	Utilizar influencia personal a través de conexiones con personas con el fin de obtener favores o tratamiento preferencial. Considero que tiene un rango mayor este riesgo por los últimos casos que se han presentado.	<b>Aceptable</b>
<b>R6</b>	<b>Abuso del poder/ autoridad</b>	Uso indebido de las atribuciones de un dirigente o superior frente a alguien que está ubicado en una situación de dependencia o subordinación. Considero que tiene un rango mayor este riesgo por los últimos casos que se han presentado.	<b>Aceptable</b>
<b>R7</b>	<b>Colusión</b>	Pacto o confabulación que acuerdan dos o más personas u organizaciones con el fin de perjudicar a un tercero o limitar la libre competencia de los mercados.	<b>Tolerable</b>
<b>R8</b>	Extorsión	Obligar a una persona a través de violencia o intimidación a realizar u omitir una acción con ánimo de lucro y con la intención de producir un perjuicio.	<b>Tolerable</b>
<b>R9</b>	Malversación de fondos	<p>Empleo de recursos diferente al establecido (sustracción de fondos, jineteo de fondos, aplicación diferente, negativa a efectuar pago o entrega sin justificación)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejemplo: inclusión en el presupuesto de gastos no autorizados.</li> <li>• Inversión de dineros en entidades de dudosa solidez financiera a cambio de beneficios para los encargados de su administración.</li> </ul>	<b>Tolerable</b>

Código del riesgo	Escenario de riesgo	Detalle del Riesgo	Nivel de Riesgo
R10	Alteración de documentos	Omisión, falsificación, sustitución, adulteración o sustracción de la información propiedad de la empresa. Retirar documentos, registros de datos físicos o electrónicos y software, entre otros, sin autorización, aun cuando dicha información o software haya sido generado por el empleado (en especial lo almacena en computadores o dispositivos electrónicos de la empresa).  Ejemplo: Inexistencia de registros, archivos con vacíos de información; afectación de rubros que no corresponden.	Tolerable
R11	Uso indebido de información privilegiada	Uso indebido de información que, como empleado, asesor, directivo o miembro de una junta u órgano de administración, haya conocido por razón o con ocasión de su cargo o función y que no sea objeto de conocimiento público, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero. Ejemplos: Información asociada a estudios de pre-factibilidad, de proyectos de inversión, de crecimiento o expansión, etc.	Tolerable
R12	Conflicto de intereses	Situación en la que los intereses personales, directos o indirectos de los colaboradores o funcionarios, restan independencia, equidad u objetividad a sus actuaciones o decisiones, en el cumplimiento de las responsabilidades propias de su gestión, cargo o función y, que puedan llevarlo, a adoptar decisiones o a ejecutar actos que vayan en beneficio propio o de terceros y en detrimento de los intereses de la Entidad.	Tolerable
R13	Uso indebido de la información	Utilización de la información obtenida en razón del cargo o función con el fin de obtener beneficio propio o de terceros	Tolerable

### Inspección y medidas jurídicas

En un ambiente tan propenso y vulnerable a la corrupción de carácter operacional como lo es la defraudación, hurto y/o robo de los servicios por parte de inescrupulosos que tratan de lucrarse con la reventa del servicio y no pagar el valor tarifario acordado. En esta empresa se tienen incorporados procesos de control en su cadena de valor.

A través de su programa de recuperación de Pérdidas, con todos sus desarrollos tecnológicos asociados, generando con orgullo un indicador de recuperación de pérdidas de apenas el 4.8% de la energía consumida, el mejor de Latinoamérica, como la pauta y el camino a seguir en un adecuado control de estas.

Equipos de trabajo dedicados permanente al control con acciones operativas, administrativas y legales, que se llevan hasta los altos tribunales de la justicia penal; con el apoyo del Ministerio Público Guatemalteco, con sentencias ejecutoriadas en contra de los evasores, que hoy vienen siendo judicializados ejemplarmente.



### Políticas anticorrupción relativas a los asociados comerciales

Todo lo que se realice en materia de lucha anticorrupción, tendrá sentido, si se incorpora a los socios comerciales naturales, las llamadas contratistas “outsourcing” y a los proveedores de los insumos necesarios para la prestación del servicio de energía, es por eso que se reporta la adopción de los siguientes criterios de RSE, asociados al relacionamiento con proveedores y contratistas:

- Código de conducta para proveedores y contratistas. Inclusión en los procesos licitatorios de la implantación de medidas de protección contra la corrupción y el soborno y el conflicto de intereses.
- Formación permanente a nuestros proveedores y contratistas en la responsabilidad de su gestión como primera línea de defensa contra la ocurrencia de prácticas indebidas.
- Realización de manera anual de la Convención para Proveedores y Contratistas.

### Calificación de cada categoría:

✓	Si Cumple	80% a 100%
⚡	En Proceso	41% a 80%
✗	No cumple	01% a 40%

### Compromiso y Políticas

Elementos básicos para la elaboración de informes		Evidencia	Elementos deseados para la elaboración de informes		Evidencia
B1	Compromiso expresado públicamente de trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluso el soborno y la extorsión	✓ Política de cero tolerancia a la corrupción septiembre 2017.	D1	Política oficial expresada públicamente de tolerancia cero ante la corrupción	✓ Política oficial expresada públicamente de tolerancia cero ante la corrupción
B2	Compromiso de cumplir con todas las leyes pertinentes, incluso las leyes contra la corrupción	✓ Existe la declaración de DECA II al Principio 10 del Pacto Mundial	D2	Declaración de apoyo a los marcos jurídicos internacionales y regionales, tales como la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción	⚡ Adhesión al marco de actuación del Grupo EPM con organismos multilaterales. Participación Pacto Global Red Guatemala
			D3	Llevar a cabo una evaluación de los posibles riesgos de corrupción	⚡ Mapa de riesgos
			D4	Políticas detalladas para ámbitos con alto riesgo de corrupción	⚡ Inspección y medida – Jurídico
			D5	Política de lucha contra la corrupción relativa a los asociados comerciales	⚡ Código de Conducta del Proveedor. Ajuste de Términos de Referencia en Procesos de Selección.
					⚡ Convención de Proveedores

## Implementación

En el presente reporte se muestran las diversas acciones para hacer realidad los compromisos anticorrupción, mismas que se detallan a continuación:

## Procedimientos detallados

Con la adopción de un modelo de operación por procesos, apoyado en un ciclo normativo que se viene fortaleciendo continuamente en la búsqueda de la minimización del riesgo desde la fuente de la generación de las operaciones sensibles, se han documentando los mismos desde el fortalecimiento del modelo de control interno bajo el estándar de COSO Reporting en todas sus variables, con énfasis en la prevención del riesgo; con los siguientes componentes y elementos orientados a la mitigación del riesgo de fraude:

## Ambiente de control

- Acuerdos y compromisos y protocolos éticos B4
- Estilo de dirección B4
- Sistema de delegaciones y autorizaciones (Matriz RACI) B6

## Direccionamiento estratégico

- Modelo de operación por procesos B6
- Administración del riesgo
- Estándar ISO 31000 B6

## Actividades de control

- Políticas de operación B6
- Procedimientos y controles B6
- Controles B6
- Indicadores B6

## Sistemas de Información

- Línea de Ética: “Contacto Transparente”
- Comité de Ética

## Comunicación corporativa

- Marco de aplicación de RSE D6
- Relacionamiento con Stakeholders D6

## Evaluación y Seguimiento

- Auditoría interna bajo estándares del IIA Global D10
- Autoevaluación de procesos D10
- Mejora continua D10

## Responsabilidad

Por disposición del Grupo EPM al cual esta empresa pertenece, el manejo ético empresarial es considerado como un asunto de vital trascendencia en la estrategia empresarial en el componente denominado R4 “Riesgo de Relacionamiento del Grupo Empresarial” para sus filiales nacionales e internacionales dentro de la misión clave de “identidad corporativa” ha definido como derecho decisonal “acciones para fortalecimiento de la ética del grupo” a cargo de la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa.

En el caso concreto de EEGSA, se ha conformado un grupo flexible de trabajo para agrupar todas las iniciativas del reporte COP, compuesto por las siguientes dependencias:

- Gerencia del Talento Humano
- Gerencia de Auditoría Interna
- Subgerencia de Desarrollo Sostenible
- Departamento de Comunicación Corporativa

Quienes interactúan de manera permanente en sus áreas de conocimiento como armonizadores y validadores del cumplimiento del componente ético empresarial en la compañía.

## Asociados comerciales

Como ya se dijo antes, se han implementado de manera continua lineamientos que permitan la adhesión de los proveedores de bienes y servicios a las políticas atrás descritas, mediante la suscripción de los denominados “pactos de probidad” y conocidos en la empresa como decálogo del proveedor y/o código de conducta, además de la evaluación del desempeño de proveedores y contratistas que involucra el incumplimiento de esta adhesión voluntaria como sancionable su incumplimiento y condición puntuable para contrataciones futuras.

## Concienciación y educación del empleado

### La inducción a los trabajadores en materia de Gestión Ética Empresarial a través de canales de formación y comunicación a saber:

- El programa de inducción a trabajadores.
- Los Grupos Primarios como parte del refuerzo de la conceptualización en el tema de cero tolerancia a la corrupción y uno de sus flagelos que presentan mayor materialidad el “Conflicto de Intereses”.
  - El programa de “Agentes de Cambio” en su programa constante de sensibilización permanente dentro de los círculos de influencia.
- Diplomado Desarrollo sostenible

## Consecuencias

El sistema de penalizaciones como marco del resultado de las consecuencias, reporta los resultados que se observan desde las acciones administrativas y laborales que obedecen a la siguiente línea de reporte:

### INPUT

- Denuncias de la Línea Ética: “Contacto Transparente”
- Evaluaciones de Auditoría Interna
- Informes de otros entes de aseguramiento
- Informes de autoaseguramiento

### OUTPUT

- Comité de Ética Empresarial
- Decisiones administrativas
- Denuncias ante autoridades

**Línea ética**  
**Contacto Transparente**  
**Junio 2018**



**Incidentes reportados**

Tipo de incidente	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Incumplimiento de normas y políticas de la empresa		1				1
Corrupción Operativa		1				
Hurto						
Conflicto de interés					1	
Denuncia de licitaciones	1	1				
Derechos Humanos						
Acoso laboral						
Defraudación de fluidos						
Proveedor falso						
<b>Total mes</b>	<b>1</b>	<b>3</b>			<b>1</b>	<b>1</b>

**Estado de incidentes recibidos = 6**

<b>Cerrados</b>	<b>4</b>	<b>+</b> Efectiva	<b>En estudio</b>	<b>0</b>
	<b>2</b>	<b>-</b> No procedió		

Canal de denuncia por donde ingresó el incidente

Página Web	Correo E.	Línea 01800	App móvil	Gerencia G.
		5		1

**Incidentes totales en estudio = 0**

Equipo de apoyo	ANS	0- 40 d. h.	41 -180 d.h.	181 – 970 d.h.	Total
	días hábiles				
Auditoría	40	5			5
Cumplimiento	40	0	0		0
Derechos humanos	40	0	0	0	0
Ética*	40	0	0	0	0
Control disciplinario	492	1	0	0	1
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>

### Seguimiento y mejora continua

Dentro del proceso de verificación empresarial y actuando bajo estándares de auditoría de la IIA Global, el seguimiento al progreso de las acciones de mejora juega un papel preponderante en la gestión, desde la misma conceptualización del ejercicio de control ejercido dentro del marco de nuestro Gobierno Corporativo.

Los resultados de las evaluaciones realizadas a los diferentes procesos que incorporan como punto de control la evaluación del riesgo de fraude asociado a las unidades auditables programadas dentro del plan general de auditoría, sobre las cuales se determinan los hallazgos y oportunidades de mejora, que son sometidas a validación mensual por parte de la alta gerencia, trimestral para el Comité de Auditoría y semestral para el Consejo de Administración, demuestran el nivel de compromiso de la organización en el ejercicio del control, inherente a la prevención de situaciones anómalas que puedan afectar a la empresa.

### Apoyo de la alta dirección de la empresa en la lucha contra la corrupción

En materia de lucha contra la Corrupción, estos son los elementos desarrollados e implantados en el ciclo normativo desde las señales que emite Grupo EPM a través del Consejo de Administración, relacionados con políticas generales de actuación que se materializan de manera posterior en lineamientos y reglas de negocio incorporadas a la gerencia del día, como hilo conductor del actuar y el de aliados comerciales y proveedores de bienes y servicios:

- Compromiso ético empresarial
- Política de abastecimiento de bienes y servicios “Cadena de Suministros”
- Política de Responsabilidad Social Empresarial
- Política de Gestión de Talento Humano
- Política de adhesión a los pactos de protección de los Derechos Humanos

- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Política de Seguridad de la Información y su manejo
- Cero Tolerancia a la Corrupción

### De manera puntual el esfuerzo durante la vigencia 2017 – 2018 se ha centrado en habilitar los siguientes componentes del “Modelo Ético Empresarial”:

- Implementación del Código de Ética de Grupo EPM.
- Implementación y ajuste de procedimientos para la adecuada implantación de la política de cero tolerancia a la corrupción.
- Implementación del lineamiento de conflicto de intereses y actualización de la normativa para garantizar su correcta aplicación en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa.
- Formación e inducción a los trabajadores y contratistas en el componente de cero tolerancia a la corrupción y conflicto de intereses, según el programa “Caja de Herramientas – Modelo Ético Empresarial”.
- Actualización de procedimiento de la Línea Ética: “Contacto Transparente”.

### Comunicación y Capacitación sobre el compromiso de combatir la corrupción para todos los empleados

- A partir de la aprobación de la política por protocolo de comunicaciones se diseña el plan de comunicaciones para la introducción de la política en los procesos a partir de:
- Incorporación de la política en todas las imágenes corporativas y de presentación en todos los niveles de la organización.
- Actualización de la intranet.
- Incorporación de mensajes institucionales en los equipos de cómputo relacionados con la motivación del asunto.
- Inclusión del tema en el plan de capacitación empresarial y en el Modelo Ético Empresarial “Momentos Éticos” a través de Agentes de Cambio.
- Pautas comerciales y publicitarias en medios internos: EnergiNET, Revista Luces y página web [www.eegsa.com](http://www.eegsa.com).

### Procedimientos de recursos humanos que apoyan el compromiso o la política de lucha anticorrupción

El modelo de talento humano de la empresa incorpora en su componente de gestión de las personas, la medición del desempeño y del clima laboral, así como los elementos de relacionamiento con los trabajadores de las empresas en cuento al cumplimiento de sus metas.

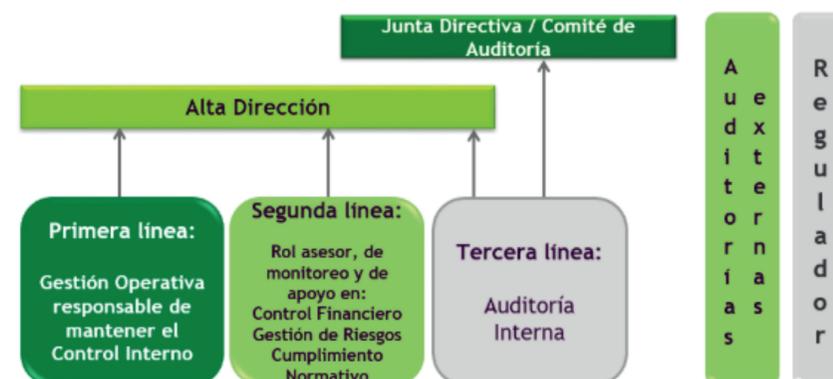
En caso de presentarse inconsistencias en el actuar que puedan afectar a la organización, se tiene establecido el sistema sancionatorio laboral, armónico con las garantías procesales laborales (sistema disciplinario) y en caso de que las conductas tengan connotación en otras materias del derecho penal, administrativa o civil, este control de legalidad es acogido por la Gerencia de Servicios Jurídicos quien es la encargada de someterlo a consideración de las autoridades.

### Vías de comunicación y denuncia de irregularidades

- La Línea Ética: “Contacto Transparente” a través del correo electrónico [contactotransparente@epm.com.co](mailto:contactotransparente@epm.com.co) al teléfono (502) 2378-6932, es el canal utilizado para la atención del reporte de faltas, incidentes o fraudes de los trabajadores y contratistas de la empresa, el cual funciona con base al procedimiento establecido y garantiza total objetividad e independencia en el manejo y tratamiento de las denuncias, gestionadas directamente con los responsables de las evaluaciones (Auditoría Interna) desde el Grupo EPM.

- En materia de prestación del servicio y como garantía de atención a los clientes, para atención de las diversas solicitudes, quejas y reclamos, se tiene el “Teleservicio 2277-7000”, Call Center con horario de atención las 24 horas, todos los días del año; además del Front-Office de atención.

### Sistema de Control Interno- Líneas de defensa



Fuente: Grupo EPM

### Procedimientos internos de contabilidad y auditoría relacionados con la lucha contra la corrupción

El Sistema de Control Interno (Cosso Reporting), un modelo de Gobierno Corporativo apalancado en las mejores prácticas, soportado en el modelo de referencia de “Tres Línea de Defensa”, garantizan de manera continua el direccionamiento de control y la construcción de una cultura de trabajo construida en la función de evitar y combatir los hechos de corrupción.

Un adecuado mapa de aseguramiento de los procesos sensibles y un sistema contable alineado con las Normas IFRS Internacionales (NIIF), se constituyen en el reporte de esta empresa, como un referente de desarrollo.

La auditabilidad de la información con Auditoría Interna centralizada desde el Grupo EPM, con el apalancamiento de la auditoría externa y la auditoría fiscal tributaria, crean un ambiente control que además se soporta en la retroalimentación permanente que se recibe de los entes de regulación.

### Aplicación de la guía y calificación de cada categoría

✓	Si Cumple	80% a 100%
⚡	En Proceso	41% a 80%
✗	No cumple	01% a 40%

Elementos básicos para la elaboración de Informes		Evidencia	Elementos deseados para la elaboración de informes		Evidencia
B3	En base al compromiso, implementación de acciones para luchar contra la corrupción	✓ -Línea de contacto transparente -Página web -Cláusula de penalización RIT	D6	Medidas tomadas para alentar a los asociados comerciales a aplicar compromisos de lucha contra la corrupción	⚡ -Evaluación de desempeño de proveedores
B4	Apoya de la alta dirección de la organización a la lucha contra la corrupción	✓ -Comité Ético Manual Integración y funcionamiento	D7	Responsabilidad y rendición de cuentas por parte de la dirección de aplicar el compromiso o política de lucha contra la corrupción	⚡ cuadro de mando integral informe de Gestión indicador de RSE
B5	Comunicación y capacitación sobre el compromiso de luchar contra la corrupción para todos los empleados	⚡ Grupo primario -Corrupción -Conflictos de interés	D8	Procedimientos de Recursos Humanos en apoyo del compromiso o política de lucha contra la corrupción	⚡ Reglamento interno de trabajo pacto colectivo
B6	Controles y contrapesos internos para asegurar la coherencia con el compromiso de luchar contra la corrupción	⚡ -Aucitoria internas con programas de Evaluación de Riesgo de Fraude	D9	Vías de comunicación (denuncia de irregularidades) y mecanismo de seguimiento para comunicar preocupaciones a pedir asesoría	✓ Sistema de Control Interno Gestión del Riesgo Empresarial Gobierno Corporativo

Elementos básicos para la elaboración de informes		Evidencia	Elementos deseados para la elaboración de informes		Evidencia
			D10	Procedimientos internos de contabilidad y auditoría relacionados con la lucha contra la corrupción	⚡ -Tesorería automatizada (presentación) -HCM -Nominas -Log de auditoría
			D11	Participación en iniciativas voluntarias de lucha contra la corrupción	⚡ -Participación en la mesa de trabajo Principio 10 pacto Global -Capítulo Guatemala

## Seguimiento

Se sustenta en el conjunto de elementos de control ya reportados con anterioridad que consolidan las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en los diferentes sistemas de la organización y se desarrollan en cascada, de la siguiente manera:

- Por orígenes. Desde la formulación de los objetivos empresariales que se traducen en metas y se materializan en los indicadores de desempeño organizacional, con seguimiento en el nivel estratégico (Consejos, Gerencias y Juntas), al nivel Táctico (Líderes) y al nivel Operativo (Procesos), todos automatizados en un aplicativo que permite alinearlos adecuadamente desde el Cuadro de Mando Integral (CMI).
- Se nutren con los seguimientos mensuales efectuados por el equipo gerencial.
- Con los reportes de planes que se generan de las auditorías internas y externas, que se llevan mensualmente a los comités de gerencias y se reportan al Comité de Auditoría y el Consejo de Administración.
- Con el reporte mensual de manejo de incidentes de la Línea Ética: "Contacto Transparente" entregado a la gerencia y al Comité de Auditoría y este al Consejo de Administración.
- Con los reportes periódicos en medios internos y externos de las situaciones anómalas presentadas como mecanismo de persuasión a los trabajadores y grupos de interés involucrados.

- Con evaluaciones objetivas realizadas por personal especializado en la detención del fraude, procedimientos de retiro laboral y acciones judiciales derivados de estos.
- Eventualmente se ha recurrido a servicios especializados de aseguramiento para trabajos de fraude que como por ejemplo han afectado notoria y significativamente la seguridad (hacking ético) CRM (Seguridad Bajo SAP PS), con acciones de mejora que han contribuido significativamente gestión de los procesos.

Elementos básicos para la elaboración de informes		Evidencia	Elementos deseados para la elaboración de informes		Evidencia
B7	Seguimiento y procesos de mejora	✓ Comite Ético Linea de contacto transparente	D12	Evaluación por la alta dirección de los resultados del seguimiento y la mejora	⚡ Informe Periódico: -Comité de Auditoría -CDA Modelo Gobierno corporativo
			D13	Manejo de Incidentes	✓ -Comité Ético Manual Integración y funcionamiento
			D14	Causas Judiciales Públicas relativas a la corrupción	✓ -Comité Ético Manual Intefración y funcionamiento -Reporte de las Denuncias por situaciones de fraude
			D15	Uso del Aseguramiento independiente externo de programas de lucha contra la corrupción	✓ -Adición al pacto Global Guatemala

Finalmente, este espacio se utiliza para dar un reconocimiento especial a toda una organización que de una u otra manera ha contribuido y sigue contribuyendo a una cultura de cuidado y que sólo con la creación de espacios de reflexión de la conducta individual desde el ejemplo, se contribuirá al desarrollo de un mejor país y de una sociedad más igualitaria.





# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

## Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) se gestaron en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, celebrada en Río de Janeiro en 2012 con el propósito de crear un conjunto de objetivos mundiales relacionados con los desafíos ambientales, políticos y económicos con que se enfrenta el mundo.

EEGSA ha incorporado a su estrategia de sostenibilidad acciones que suman al logro estos objetivos, encaminando sus esfuerzos desde su operación para la reducción a la desigualdad y pobreza a través del suministro de energía.

Se estableció atender 3 objetivos de forma directa y potenciar de manera indirecta 7, considerando los compromisos específicos y generales asumidos con el desarrollo sustentable.



## ODS 7 - Energía asequible y no contaminante



A partir de las diversas iniciativas orientadas a distribuir energía de calidad y cada vez más limpia; EEGSA, incorpora una gestión sostenible, con el uso eficiente de los recursos naturales, manejo y clasificación de desechos, proyectos de movilidad y eficiencia energética.

Asimismo, garantizar el acceso a la energía es parte primordial de esta distribuidora; razón por la cual, parte de sus objetivos estratégicos están orientados a la conectividad por medio de proyectos de electrificación rural de la mano con iniciativas de educación al usuario y manejo eficiente de la energía.

## ODS 8 – Trabajo decente y crecimiento económico



Desde hace 125 años, EEGSA ha sido fuente de desarrollo económico al generar empleo a la población guatemalteca, acción en la que se destaca por el liderazgo de sus directivos, la retención y el desarrollo integral del talento humano, calidad de vida a los trabajadores y a su grupo familiar. De la mano con la generación de empleo, actualmente se impulsan acciones voluntarias adicionales que contribuyen al desarrollo del talento humano del país, brindando formación en áreas técnicas y administrativas.

## ODS 13 – Acción por el clima



EEGSA, ha adquirido el compromiso de una gestión ambiental integral sostenible, por lo cual ha diseñado un plan de trabajo 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.

## Iniciativas Voluntarias

A través de sus diferentes políticas, se ha asumido el compromiso de un actuar ético, en el reconocimiento de los impactos sociales y ambientales de las decisiones empresariales; 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; a continuación, se detallan algunas de las iniciativas más importantes:

### Programa de Prevención de Accidentes con Cables de Media Tensión

#### Dirigido a niños



EEGSA, como una empresa socialmente responsable, identificó la necesidad de impartir este programa desde el año 2010, debido a los frecuentes reportes de accidentes de terceras personas con el tendido eléctrico y que podrían haber sido prevenidos. Por lo tanto, el programa busca divulgar información para disminuir la incidencia de accidentes eléctricos por contacto con cables de media tensión.

Al 2018 EEGSA ha llegado a más de 201 establecimientos en su área de cobertura comprendida por los departamentos de Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez, impactando de forma directa a 43,139 estudiantes de 3°. a 6°. grados de primaria, y de manera indirecta a más de 215,695 personas entre padres de familia, maestros y otras personas con quienes los niños comparten el mensaje.

#### Dirigido a adultos



Como parte de la estrategia de llevar el mensaje de prevención y respeto de distancias mínimas a los diferentes grupos de interés, EEGSA lanzó el Programa de Prevención de Accidentes con Cables de Media Tensión para adultos, habiendo atendido durante el primer año a más de 500 personas.

Durante el año 2018, también se visitó a más de 55 entidades, entre públicas y privadas con el programa de prevención de accidentes, impactando así a 4 mil guatemaltecos más.

#### Dirigido a profesionales



Buscando siempre estar cada vez más cerca de sus diferentes grupos de interés, EEGSA en conjunto con la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC), firmaron una carta de aceptación para participar anualmente en el diplomado “Maestros de Obra” de la Escuela Técnica de Ingeniería, resultado de esto, en 2018 capacitó a 25 personas en temas de prevención de accidentes y distancias mínimas de construcción; promoviendo así, que futuros profesionales conozcan e implementen las buenas prácticas eléctricas.

Para el año 2019 formar parte del pensum de estudios de la Facultad de Ingeniería de la USAC y ampliar la formación preventiva hacia diferentes sectores de la educación superior.

Así mismo, como seguimiento estratégico de acercamiento a las comunidades, 14 familias del área en mención que no contaban con el servicio de energía eléctrica, fueron beneficiadas por medio del Proyecto de Electrificación rural.

## Programa Productivo para Mujeres

### Samajela'



EEGSA, consciente de la necesidad de impulsar el desarrollo de las comunidades que pertenecen a su área de cobertura, impulsa programas como Samajela', el cual tiene como objetivo capacitar a 70 mujeres de escasos recursos de la aldea Sacoj Grande del municipio de Mixco, en temas de elaboración y comercialización de productos a través de la organización "Madre Naturaleza" como intermediario al consumidor, con la finalidad de beneficiar a nivel individual, familiar y comunitario; todo esto, en el marco de la sostenibilidad.

## Laboratorios de Computación



Consciente de la necesidad de desarrollo de las comunidades en su área de influencia, EEGSA trabajó en la remodelación y equipamiento de laboratorios de computación. Durante el año 2018, en alianza con la Municipalidad de Villa Nueva y el Club Rotario Guatemala Oeste, se instalaron 20 computadoras en la Escuela Oficial Urbana Mixta "Corazón Maya", Ciudad Peronia del municipio de Villa Nueva.

Como parte de la estrategia de acercamiento con sus grupos de interés, todas las iniciativas vinculan a la comunidad en los proyectos ejecutados, esto con la finalidad de garantizar su sostenibilidad en el tiempo, actualmente los padres de familia de Ciudad Peronia, se comprometieron a pagar el salario mensual de un profesor de computación. El laboratorio beneficiará a 2 mil estudiantes de 1°. a 6°. grado de primaria en diferentes jornadas.

## Programa Productivo Cultivando con

### Energía



En alianza con la Cooperativa Integral Agrícola Mujeres 4 Pinos, EEGSA impulsó durante el año 2018 la ejecución del Programa Productivo Cultivando con Energía, el cual tiene como objetivo contribuir a la reducción de la pobreza, apoyando a un grupo de mujeres de la Aldea El Yalú en Sumpango Sacatepéquez, con un fondo revolvente en efectivo, para el inicio del desarrollo de actividades productivas de la comunidad. Para el año 2019 se habrán beneficiado a 105 mujeres cabezas de hogar y de manera indirecta a más de 525 personas.



## Escuela de Electricidad Básica



En el marco de la generación de valor y la actuación empresarial socioambiental responsable, con base al Modelo de Integración al Territorio (MIT), EEGSA pretende beneficiar a 25 jóvenes de la comunidad Tierra Nueva I de Chinautla, por medio de capacitar y formar Técnicos Electricistas Industriales graduados por el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP), por considerar que los jóvenes es uno de los grupos más vulnerable por diferentes factores sociales y económicos; este programa de formación cuenta con una alianza con la Municipalidad de Chinautla.

## Egresados de la Escuela de Linieros



El programa técnico “Escuela de Linieros de EEGSA” tiene como objetivo, preparar y formar a más guatemaltecos en aspectos técnicos para la construcción y mantenimiento de líneas eléctricas y subestaciones; otorgándoles luego, la oportunidad de optar a cargos en cualquiera de las empresas del sector eléctrico en el país logrando una formación de 128 jóvenes de los cuales 34 fueron vinculados a la empresa.

## Programa Informativo Iluminando Mi

### Comunidad



Este programa informativo de EEGSA tiene como objetivos: A) Informar a los clientes de EEGSA sobre los beneficios, ventajas y oportunidades que la electricidad tiene para el desarrollo de las comunidades. B) Compartir importantes tips relacionados con el uso eficiente de la energía en los hogares y las comunidades y C) Promover el acercamiento con los líderes comunitarios con el fin de fortalecer el relacionamiento y generar vínculos.

Para el año 2018, reporta los siguientes resultados:

Cantidad	Acción
142	Acercamientos con líderes comunitarios
100	Visitas realizadas en Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez
5,249	Clientes que participaron directamente
26,245	Personas impactadas

## Electrificación rural



Normalizar las conexiones eléctricas en los asentamientos humanos, además de contribuir al desarrollo social de los habitantes de las comunidades beneficiadas, les previene de accidentes por el manejo y uso inadecuado de las líneas de distribución.

Es con acciones como esta que EEGSA 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. Durante el año 2018, se llevaron a cabo los siguientes proyectos:

- Normalización de 14 asentamientos, de los que se espera obtener 1,171 nuevos contratos para suministro de energía eléctrica. Entre los que se destacan por su magnitud están: Anexo 10 de Mayo, Zona 7 ciudad de Guatemala; Tropicana y Caserío Nissi en Escuintla, así como La Empalizada en Sipacate, Escuintla; El Esfuerzo y El Sauce en Amatitlán; Prados del Sol en Ciudad Peronia, Villa Nueva.
- Construcción de 5 proyectos de electrificación rural, de ellos se esperan 126 nuevos contratos para el suministro de energía eléctrica. Entre los que se destacan por su magnitud están: Comunidad Betania en Santa Lucía Cotzumalguapa, Escuintla; Comunidad Pampumay en Villa Canales y Aldea el Guachipilín en Escuintla.

- La labor que el área comercial realiza en cuanto a electrificación rural, se centra en facilitar la contratación de servicios nuevos en comunidades urbanas y rurales del área de cobertura de EEGSA. En 2018 se gestionó la contratación de 2,497 servicios nuevos en asentamientos y comunidades urbanas y rurales en los departamentos de Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez, impactando positivamente a 108 comunidades y a más de 12 mil personas.



## Canales de comunicación

### REDES SOCIALES

📘 /EEGSAguatemala

📺 /EEGSAguatemala

📞 **Teleservicio 2277-7000**

24 horas, los 365 días

[www.eegsa.com](http://www.eegsa.com)  
[consultas@eegsa.net](mailto:consultas@eegsa.net)

