

Informe de Gestión 2020



epm[®]

Guatemala

EEGSA

Grupo·epm

Informe de Gestión 2020

*Producción
Edición y coordinación de diseño
Corrección de estilo
Fotografía institucional*

**Departamento de Comunicación y Relaciones
EPM Guatemala**

Diseño y diagramación

D.G. Irene M. Santizo

Guatemala, marzo 2021



Índice

Carta de la presidenta	4
Carta del gerente general de EEGSA	6
Consejo de Administración 2020	8
Introducción	9
Perfil de la empresa	11
Solidez financiera	15
Acceso y comprabilidad de productos y servicios	18
Calidad y seguridad de sus productos	23
Tarifas y precios	36
Aprendizaje y desarrollo	41
Clima organizacional	47
Derechos humanos	52
Transparencia	55
Biodiversidad y estrategia climática	67
Nuestra respuesta frente a la pandemia del COVID-19	73

Estimados Accionistas:

En nombre del Consejo de Administración de Empresa Eléctrica de Guatemala, Sociedad Anónima (EEGSA), Transportista Eléctrica Centroamericana, Sociedad Anónima (TRELEC) y Comercializadora Eléctrica de Guatemala, Sociedad Anónima (COMEGSA), con agrado y satisfacción, me complace presentarles el Informe de Gestión con los aspectos relevantes realizados durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020.

En el aspecto de país, me refiero inicialmente a lo acontecido en marzo 2020 con la pandemia del COVID 19, donde se estableció el estado de calamidad por parte del gobierno nacional, el cual estuvo vigente hasta el 30 de septiembre del 2020, impactando los indicadores macroeconómicos del país, dando como resultado lo siguiente: Crecimiento económico negativo de -1.9% para el año 2020 comparado con el año 2019 que su valor fue de 3.9%, la inflación tuvo un crecimiento del 41.6% en comparación con el año anterior que fue de 3.4%, siendo la del año 2020 del 4.8% Finalmente, el tipo de cambio se mantuvo estable respecto al Dólar Estadounidense, el cual tuvo un valor promedio de Q7.70 en 2019 y Q 7.72 en 2020, toda esta información, de acuerdo con las cifras reportadas por el Banco de Guatemala (BANGUAT) y del Instituto Nacional de Estadística (INE).

A pesar de ser un año complejo por las circunstancias del COVID-19, el resultado de la utilidad neta combinada de las empresas fue de Q 381.8 millones, 18.7% más que lo obtenido en el año 2019, lo cual demuestra la eficaz gestión realizada por la administración. Con respecto a la energía -GWh- consumida por nuestros clientes, es importante resaltar que durante el año se presentó una contracción relevante del consumo y, por ende, se tuvo un crecimiento negativo en el área de concesión de EEGSA del 2.4% y en el caso de la comercializadora, el crecimiento también fue negativo del 4.7%. Sin embargo, en el negocio de transmisión, derivado de la energización y reconocimiento de los proyectos del Plan de Expansión del Sistema de Transporte (PET) y del Plan de Expansión del Sistema de Transporte Nacional (PETNAC), los ingresos aumentaron en un 26.9% comparado todo lo anterior con el año 2019. Por tanto, para mitigar la caída en la demanda de los negocios, se realizó una importante contención del gasto operativo en todas las empresas, dando como resultado una disminución del 12.9% respecto al 2019; aunque conservando siempre la premisa y la condición, de forma prioritaria, de mantener los índices de calidad técnica y comercial del servicio a nuestros clientes, lo cual conseguimos, garantizando así, la sostenibilidad y continuidad de las empresas.

En el ámbito financiero, es relevante mencionar que se cumplió con el pago del servicio de la deuda y todas las obligaciones a los proveedores y colaboradores de las empresas y que se pudo garantizar la salud financiera de las compañías, lo cual se refleja en los resultados obtenidos en el año y previamente descritos.



El monto invertido en el año fue de Q 461.7 que corresponde al 71.5% de lo presupuestado, teniendo un desplazamiento del otro 28.5% para los años 2022 y 2023 que nos permite mantener liquidez en las empresas para los crecimientos futuros. Este desplazamiento fue producto de las dificultades derivadas de la pandemia para la ejecución de algunos proyectos, que debían esperar unas condiciones adecuadas para su desarrollo debido a temas de permisos y licencias, principalmente.

En lo concerniente a la gestión del talento humano, es importante resaltar el posicionamiento que venimos logrando en el país y la región, donde fuimos ubicados con TRELEC en el puesto 12 en el ranking de Empresas Líderes de Gestión de Talento Humano en Guatemala y en el 16 en Clima Organizacional, así como a EEGSA en el puesto 22 en Gestión del Talento Humano y además del puesto 21 en la categoría de Servicio al Cliente, en una encuesta realizada por la Revista SUMMA en su edición especial de "Empresas Grandiosas", realizada a finales del 2020.

Pues bien, estimados accionistas, la suma de todos estos logros con especial énfasis en la optimización de recursos, eficiencia operativa y su adecuada planificación presupuestaria, nos ha permitido alcanzar un resultado neto combinado de 381.8 millones de quetzales, ello, por supuesto, de la mano de la cultura empresarial del Grupo EPM que se enfoca en el largo plazo, mediante el desarrollo de entornos sostenibles y el crecimiento como base de la rentabilidad en los territorios que opera.

Me resta finalmente, agradecer a los miembros del Consejo de Administración por su involucramiento y valiosas aportaciones, al equipo directivo de EEGSA, TRELEC y COMEGSA por su entrega y compromiso para alcanzar estos logros y muy especialmente, a todos los colaboradores de la organización sin cuyo aporte y desempeño, estos resultados no habrían sido posibles. Nos corresponde continuar esa ruta de mejora continua que sigue caracterizando a estas empresas, superando las exigencias de la regulación vigente, en beneficio de la sociedad guatemalteca, de nuestros clientes, colaboradores y por supuesto, de ustedes, apreciados accionistas.

Atentamente,



Inés Helena Vélez Pérez

Presidenta del Consejo de Administración de Empresa Eléctrica de Guatemala, S. A., Transportista Eléctrica Centroamericana, S.A. y Comercializadora Eléctrica de Guatemala, S.A.



Carta del gerente general de EEGSA

Informe de Gestión
2020

EEGSA entendiendo su papel como agente relevante del mercado eléctrico nacional y como parte de las empresas de EPM Guatemala, tuvo que enfrentar en 2020, retos adicionales ante a un año pandémico que impactó a todo el país, y en el que la toma de decisiones vertiginosas era fundamental para enfrentar la crisis, preservar la salud de nuestro equipo humano, sostener la continuidad de nuestra operación en todos los campos y seguir entregando el servicio de energía eléctrica a nuestros clientes.

El adecuado manejo de la crisis, trajo consigo buenos resultados para el cumplimiento de los objetivos que nos planteamos como organización, esto en consolidación con el trabajo en equipo, el compromiso de cada uno de nuestros trabajadores y la adopción de elementos de transformación digital, buscando y desarrollando alternativas para atender a nuestros clientes a través de nuevas plataformas que les permitiera realizar todas sus gestiones desde casa; adaptándonos así a una nueva normalidad, como muchos la han llamado, y a replanteándonos nuestro estilo de vida desde la forma de comunicarnos, de realizar nuestro trabajo y de convivir con nuestros seres queridos.

En 2020, en EEGSA logramos recuperar 5.3 MW de potencia de energía en redes ajenas a la distribuidora, concluir el año con una matriz energética conformada en un 84% por energías limpias en alineación con nuestro propósito empresarial, obtener el reconocimiento regulatorio de todos los proyectos 4.7 que garantizan el crecimiento del negocio, pero sobre todo, brindar un servicio confiable y seguro en medio de la situación del COVID que llevó a que miles de personas se desplazarán a trabajar desde sus casas. Asimismo, obtuvimos un índice de pérdidas del 4.48%, siendo este el índice más bajo de todo el Grupo EPM y uno de los más bajos de toda la región.

De otro lado, un punto importante, fue la aprobación del proyecto Consíguelo, que se gestionará a través de CREDIEEGSA para la fidelización de clientes de EEGSA, y que consiste en el financiamiento de créditos de consumo para la adquisición de productos que necesitan energía para su funcionamiento; buscando así brindar bienestar y una mejora en la calidad de vida de los usuarios y sus familias, y dando oportunidades a los clientes no bancarizados.



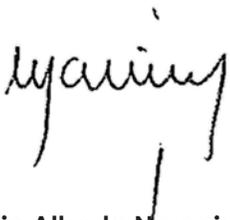
Grupo.epm

Adicionalmente, se trabajó en una serie de proyectos corporativos para estar cada vez más cerca de nuestros clientes, como Gobernabilidad cuyo objetivo es el alineamiento de la gestión empresarial a la luz de las prácticas adoptadas por nuestra Casa Matriz y bajo un modelo de operación integrada, SCADA para garantizar el monitoreo y control de nuestras redes de transmisión y distribución, telemetría para atender al sector industrial y comercial del país, y WhatsApp y chatbot como medios de atención digital a nuestros clientes.

En este documento encontrarán un Informe de Gestión que refleja los resultados en todas las áreas y dimensiones, presentado conforme a los temas materiales que desde el Grupo EPM se han definido en función del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y de cara a un Informe de Sostenibilidad Integrado.

En conclusión, el 2020, fue un año de excelentes resultados desde todos los puntos de vista, que se reflejan en los indicadores financieros, y que se dieron gracias a la rápida toma de decisiones para enfrentar la crisis provocada por el COVID-19, al compromiso y liderazgo de cada una de las personas que hacen parte de este equipo de trabajo y que todos los días se levantan con el objetivo de garantizar nuestra sostenibilidad y seguir contribuyendo al desarrollo y crecimiento del país.

Atentamente,



Mario Alberto Naranjo Echeverri
Gerente general EEGSA

Consejo de Administración 2020

Nombre

Puesto

Inés Helena Vélez Pérez

Presidente

Alejandra Vanegas Valencia

Secretaria

Ana Milena Joya Camacho

Director

Raúl Edmundo Archila Serrano

Director

Diego Humberto Montoya Mesa

Director

08

Introducción

El presente documento es un resumen ejecutivo del primer informe de sostenibilidad que elabora EPM Guatemala, de conformidad con los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), en cumplimiento con los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y alineados con la agenda 2030, comprometidos con los Objetivos De Desarrollo Sostenible. Su contenido se enfoca en el desempeño de la empresa y en los temas materiales de EPM Guatemala. Estos están adecuados a la realidad local del país y alineados a asuntos ambientales, sociales, de desarrollo económico y de gobierno corporativo.

EPM Guatemala 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.

Los componentes del direccionamiento estratégico están estructurados según el modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), los cuales se indican a continuación:

Direccionamiento estratégico y modelo de sostenibilidad:



Direccionamiento estratégico

Está fundamentado en tres grandes dimensiones, La identidad del Grupo EPM se basa fundamentalmente en tres enfoques: la naturaleza, sociedad, economía; en donde su modelo de gestión empresarial comprende que el crecimiento económico debe respetar los límites sociales y ambientales. Como marco de actuación ha establecido un fundamento ético de trabajo basado en tres valores: responsabilidad, transparencia y calidez; y cinco principios fundamentales.

Basado en los lineamientos de la identidad del grupo se formula la estrategia, la cual busca optimizar sus operaciones y crecimiento con criterios de Responsabilidad Social Empresarial; buscando la generación de valor, sinergias y productividad de los soportes para los negocios dando respuesta a sus grupos de interés.

Con el objetivo de dar los resultados esperados alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Meta Estratégica Grande y Ambiciosa (MEGA) y los objetivos estratégicos trazados hemos dado cumplimiento a la estrategia de Sostenibilidad en el marco de actuación del

Direccionamiento estratégico EPM Guatemala de manera exitosa alcanzó los siguientes hitos:

- EPM Guatemala se adhirió a nivel corporativo al Pacto Global de las Naciones Unidas.
- Se mejoró el índice de Gestión de Trayectoria en RSE en EPM Guatemala, con 89 puntos en 2020 siendo su meta 86 puntos
- Se fortaleció la cultura de sostenibilidad dirigida a diversos grupos de interés, a través de la organización de talleres internacionales.
- Se fortaleció la asimilación de la estrategia de sostenibilidad a los trabajadores de EPM Guatemala.
- Se alcanzó 101 puntos del Indicador de Gestión Ambiental (IGAE).

¿Quiénes somos?

EPM Guatemala somos un grupo de empresas guatemaltecas del sector eléctrico pertenecientes a la organización multilatina Grupo EPM de Medellín, Colombia.

En EPM Guatemala todos trabajamos arduamente para alcanzar los resultados con personal calificado que tiene como fundamento de acción los valores corporativos de, transparencia, calidez, y responsabilidad. También nos enfocamos en la planificación y gestión eficiente para entregar a nuestros clientes, productos y servicios de alta calidad que, a su vez, generaren a la sociedad, bienestar, productividad y desarrollo.

En EPM Guatemala queremos ser un grupo aceptado y valorado por las sociedades en las que operamos, además de ser rentables desde una perspectiva social, ambiental y financiera, proporcionando valor a todos nuestros grupos de interés.

Todo ello cimentado en nuestro propósito empresarial de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor.

Las filiales que se incluyen dentro del alcance del informe de sostenibilidad 2020 de EPM Guatemala son las siguientes:



Perfil de la empresa




EEGSA

Grupo•epm

Empresa Eléctrica de Guatemala, S. A. (EEGSA)

Somos una empresa que por más de 125 años ha servido a los guatemaltecos distribuyéndoles energía eléctrica. Actualmente, tenemos más de 1 millón 354 mil clientes y por nuestra red circula el 41% de la energía del país en los departamentos más industrializados a nivel nacional, Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez. Pertenecemos desde hace 11 años al Grupo EPM de Medellín, Colombia.

Datos

40 puntos de servicio
en el área de cobertura



Lectura y facturación
mensual en el sitio,
por más de 20 años.

Canales digitales
de atención al cliente

SITIO WEB · CHAT · EEGSA APP
· VIDEO ATENCIÓN · REDES



SIAU
Sistema Informático
Integrado de Atención
al Usuario



Teleservicio
24 horas los 7 días
de la semana



23,000
Puntos de pago



Tarifas Horarias
y medición inteligente



Cifras Relevantes

La cantidad de clientes de EEGSA tuvo un incremento del 3.55% este año, lo que equivale a la cantidad de 46,442. En cuanto a los kilómetros de longitud de las redes de Media y Baja Tensión tuvo un ligero incremento de 0.4%.

Cifras Relevantes

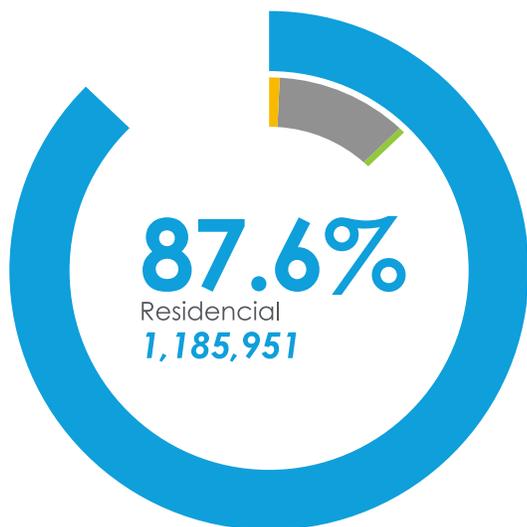


 Clasificación de clientes de eegsa
1,354,392 clientes

 Energía que circula en la red de EEGSA
(5,095.98 GWh)

Expresado en GWh

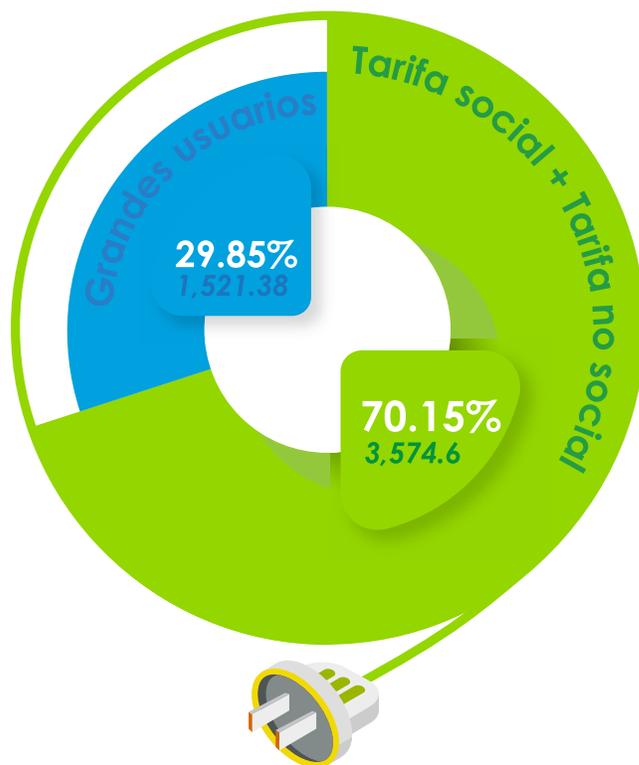
13



11.3%
Comercial
153,567

.9%
Otros
12,130

.2%
Industrial
2,744





Estructura de facturación de eegsa Q 4,400.10

Expresado en millones de Q

55%
Residencial
2,407.10

29%
Comercial
1,282.70

13%
Otros
562.10

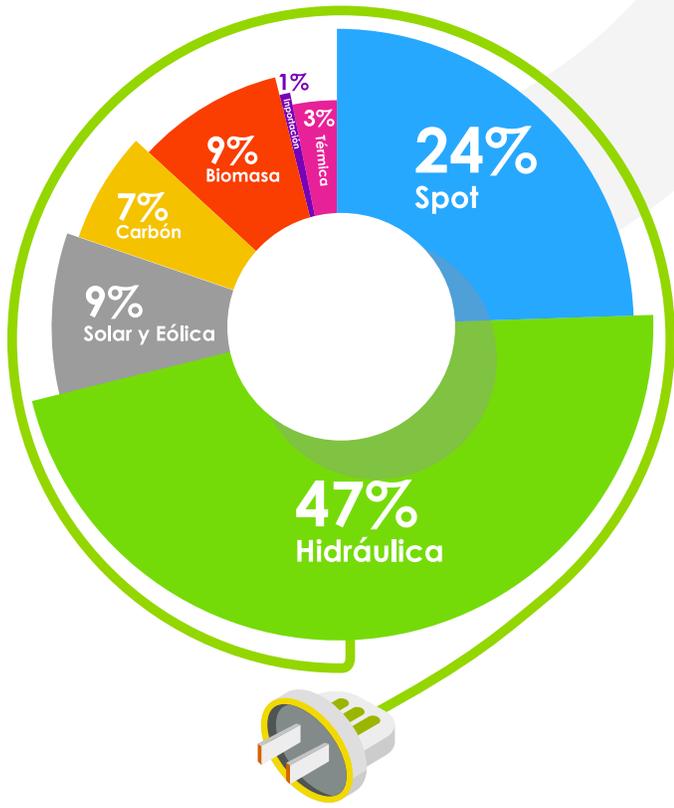
3%
Industrial
148.10

14



Origen de la energía consumida por EEGSA 2020

Expresado en GWh



68% Proviene de fuentes renovables

Tipo	No.
Spot	875
Hidráulica	1,666.7
Solar y Eólica	329.4
Carbón	235
Biomasa	331.8
Importación	25.9
Térmica	113
Total	3,576.8

Solidez financiera




EEGSA
Grupo•epm

Desempeño económico

Al operar en el sector eléctrico, motor del crecimiento de la economía, nuestro desempeño financiero depende de la dinámica productiva. Por estas particularidades, nos esmeramos en brindar un servicio confiable y que genere impactos económicos positivos. Sabemos que de esta manera impulsamos el desarrollo con equidad, en una relación de beneficio mutuo con todos los grupos de interés, en los territorios en donde actuamos.

En 2020 implementamos la fase 2 del módulo de Tesorería Avanzada, que nos permitió realizar conciliaciones bancarias de forma automatizada a los distintos bancos del sistema, tanto nacionales como internacionales, la realización de transferencias y pagos por medio electrónico, sustituyendo los cheques como un medio de pago.



Resultados:

Resultados económicos-contables	Q196.7 millones
Inversiones	Q194.8 millones
Mantenimiento	Q60.6 millones
Pago de ISR	Q78.9 millones
Impuestos pagados, propios y ajenos	Q259.9 millones

Gestión de deuda

Al 31 de diciembre de 2020 se tienen contratada deuda bancaria de largo plazo por el equivalente en Q 1,054 millones, el 100% de la deuda es banca local, las condiciones de tasa de interés se relacionan con la tasa activa promedio ponderado en quetzales y dólares publicada por el Banco de Guatemala (conocida en los contratos como TAPP) menos una tasa fija que se acuerda en dólares y quetzales con los bancos del sistema, de igual forma tenemos una parte de la deuda contratada a tasa LIBOR; a la fecha se ha pagado el 100% del servicios de la deuda de manera puntual y el primer abono de capital de deuda se tiene programada para el mes de junio del 2022.



Relación de la deuda bancaria EEGSA

Expresado en millones de Q

Participación Bancaria	Porcentaje
Banco Agromercantil de Guatemala, S.A	30%
Banco Industrial, S.A.	25%
Banco BAC Credomatic, S.A.	37%
Banco Interbanco, S.A.	8%
Total	100%
Total deuda	Q 1,054 millones



Índice de Recuperación de Cartera (IRE)

A nivel global el IRE se vio afectado, debido al Estado de Emergencia Nacional decretado por el Gobierno por la pandemia COVID-19, los resultados se vieron afectados, principalmente porque no se cortaron servicios por 7.5 meses y se otorgaron convenios de pago de hasta 12 cuotas, cuando lo usual es 3 cuotas. No obstante, con las medidas tomadas, al darle seguimiento a las cuentas con montos más importantes y el seguimiento de la deuda, se logró un IRE de 0.91, es decir que la deuda se recupera en 27.3 días.



IRE Global **0.91**



Días promedio de recuperación del pago **27.3**

Facturación

Se facturó un total **3,346.2 GWh**

VAD

El total del VAD anual facturado fue de EEGSA **Q934.2 millones** Peajes **Q80.9 millones** ambos Q1,015 millones

Recaudación

Promedio de recaudación del año **99.92%**

Acceso y comprabilidad de productos y servicios



Grupo•epm

Sistema Eléctrico



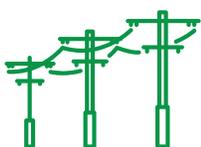
Magnitud de la red de distribución de EEGSA



Líneas de 13.8 kV
8,329.1 km



Transformadores
73,948 Unidades



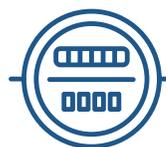
Postes
323,271 Unidades



Líneas de baja tensión
8,851 km



Bancos de capacitores
299 Unidades



Medidores
1,339.701 Unidades



Pararrayos
21,304 Unidades



Reguladores de voltaje en línea de distribución
18 Unidades

Los datos anteriores, en comparación con los datos de 2019, presentan un ligero crecimiento: 0.68% de crecimiento en la longitud de líneas de 13.2 kV, 0.71% en transformadores, 1.23% en la longitud de líneas de baja tensión y 3.60% en medidores o puntos de entrega.

Operación de red

- En 2020 nuestra red eléctrica concluyó con 199 circuitos de media tensión y 73,948 transformadores que suministraron energía eléctrica a 1,339,701 puntos de entrega.
- Nuestra demanda máxima en 2020 fue de 791.6 MW, registrada el 19 de febrero a las 18:00 horas, día en el que se entregaron 15.97 GWh, valores que son mayores a los ocurridos en el día de máxima demanda de 2017 y 2018 en 6.51% y 7.72% exceptuando 2019 en 813.4 MW, la reducción se debió a la pandemia del COVID-19.
- El tiempo medio de atención anual por emergencia fue de 2:19:08 horas. El porcentaje de eventos atendidos en más de 4 horas fue de 8.92%.
- Atendimos 39,542 emergencias, un 0.99% menor a las atendidas en 2019 debido a la pandemia. El costo total de mano de obra en este concepto ascendió a la cantidad de Q 25.9 millones.



Operación de la red

Componentes	Unidades	Magnitud
Circuitos de media tensión	Unidad	199
Transformadores	Unidad	73,948
Puntos de entrega	Unidad	1,339,701

20

Mantenimiento de líneas

- En 2020 corregimos 2,884 averías en las instalaciones y 91,358 fallas potenciales en arbolado, en los meses de julio integramos a 3 cuadrillas adicionales para mitigar aún más las fallas potenciales con un costo de Q. 9.09 millones.
- Además, solamente 5 áreas fueron atendidas por un contratista con base en el contrato firmado en 2018 y las otras 9 áreas, se atendieron de forma contingente con 4 equipos de trabajo para el mantenimiento correctivo y de emergencia, y en un grado menor el preventivo.
- También, generamos ingresos indirectos por la recuperación de 1,432 transformadores en el taller, obteniendo con esto un ahorro aproximado de Q. 14.68 millones.
- En atención a otros negocios (Antenas y Microceldas de TIGO y Antenas de Telefónica) ejecutamos 1.69 millones, generando un ingreso de Q 35.53 millones.
- Cambiamos la red de baja tensión, en un total de 7.825 km., de hilos abiertos a hilos entorchados, por un monto de Q. 377,778.78.



Mantenimiento de líneas

Componentes	Unidades	Magnitud
Corrección de averías	Unidad	2,884
Corrección de fallas potenciales en arbolado	Unidad	91,358

Inversión de Q9.09 millones

Inversiones en la red

El monto total anual invertido en expansión, renovación, y automatización de la red, alcanzó la suma de Q109.2 millones, que representan el 79.66% del total de inversiones realizadas por EEGSA en 2020, cuyo monto total asciende a Q 137,110,856.17.

Al clasificar las inversiones en la red por fin específico, se tiene la siguiente distribución: 56.17% en expansión de red, 23.27% en renovación de red, 0.22% automatismos, 0.09% telecomunicaciones y 20.26% de otros, correspondiente a herramientas, infraestructura, vehículos y proyectos VAD.

Las inversiones en nuevas conexiones y extensiones de línea dentro de la franja obligatoria representaron el 49.41% del total de inversión en la red.

Incrementos en la red

Construimos 1,925 extensiones de línea, dentro de la franja obligatoria, con un costo total de Q 37.19 millones. Adicionalmente, realizamos 42,482 nuevas conexiones, con una inversión de 30.55 millones de quetzales y hubo un incremento de 407 centros de transformación.

1,925
Extensiones de
línea

Costo total
Q37.19
millones

42,482
Nuevas
conexiones



Monto total anual invertido

Expresado en millones de Q

Categoría	Inversión Q.
Expansión de red	77,016,519
Renovación de la red	31,904,072
Automatización de la red	300,881
Telecomunicaciones	117,568
Otros (Informática, telecomunicaciones, infraestructura, vehículos y herramientas)	27,771,816.75
Total	137,110,856.75



Incrementos en la red

Componentes	Unidades	Magnitud
Líneas de 13.8 kV	km	56.53
Líneas de baja tensión	km	108.37
Postes	Unidad	4,942
Seleccionadores	Unidad	66
Pararrayos	Unidad	884
Medidores	Unidad	46,467

Nuevas conexiones

- En 2020 conectamos 53,600 servicios nuevos que representan una reducción de 5.04% en comparación a 2019 debido a pandemia por COVID-19. Asimismo, atendimos 1,575 aumentos de voltaje y 488 traslados de servicios.

Gestión de cobro

- Mantuvimos la recaudación del año en un promedio de 100% sobre lo facturado mensualmente.
- En 2020 tuvimos un incremento del 40% en las transacciones de pago electrónicas derivado de la pandemia.
- Certificamos al 100% de los agentes autorizados de cobro.
- Tuvimos un incremento de 11 corporaciones con facturación masiva que pagan con transferencia bancaria.
- Recuperamos el 89% de los pagos realizados con cheques que fueron rechazados.
- Al finalizar 2020 sumamos más de 23 mil puntos de pago a disposición del cliente para realizar sus pagos.
- La comisión de recaudación se redujo 6 centavos y terminó en Q.1.22 promedio por transacción. Con lo cual se logró una reducción del gasto de Q.648 mil.

Cortes y reconexiones

- Por medio del envío de mensajes de texto, avisos por correo electrónico y visitas a clientes, redujimos el corte del servicio por falta de pago en un 57.29% de clientes con saldos mayores a Q5 mil y un 10% de clientes con saldos menores a ese monto. Por lo cual, logramos un ahorro de Q66 millones correspondientes a mano de obra para el corte de servicios.
- El promedio anual de cortes de servicio durante el año fue de 2,673, el cual se redujo significativamente debido a la pandemia.
- En lo que respecta a las reconexiones de servicios, el 99.15% de servicios los reconectamos en un plazo máximo de 24 horas, lo que permitió reportar un tiempo medio de reconexión de 12.96 horas.
- El uso de PDA's facilitó evitar incurrir en costos adicionales por realizar cortes de servicio por falta de pago que ya han sido pagados cuando se llega a realizar el corte, esto nos permitió un ahorro de más de Q212,154.00 en mano de obra.
- La rentabilidad de la Unidad de Corte y Reconexión aun con los problemas de falta de ingresos derivado del no corte por la pandemia, al realizar el cálculo de la totalidad de ingresos y gastos, aun se logra una utilidad de Q.205,403.19 después de impuestos.

Electrificación rural

- Durante el 2020 construimos 5 proyectos de electrificación rural, con los cuales conectamos a 68 nuevos clientes a la red de EEGSA. Estos proyectos se localizan en Aldea Sacsuy, San Juan Sacatepéquez, Guatemala; Cuyuta Línea 7 y Cuyuta Línea 8, ambos en Masagua, Escuintla; Finca La Lomita, Aldea El Rejón, Sumpango, Sacatepéquez y El Escudero, San Pedro Sacatepéquez, este último caso, con la autorización del ente regulador, para que fuera incluido dentro de los proyectos de electrificación rural, ya que es para para la conexión de una bomba de agua que beneficia a toda la comunidad del lugar.
- Para la construcción de estos proyectos realizamos una inversión de Q 908,000.



Recaudación del año en un promedio del **100%**

Recuperamos el

89%

de los pagos realizados con cheques rechazados

Finalizando el 2020 con

+ 23mil Puntos de Pago

Calidad y seguridad de sus productos



Grupo•epm

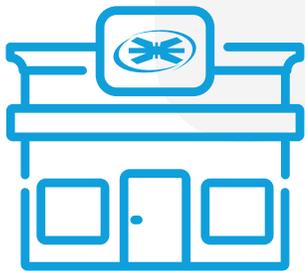
Atención al cliente

Nuevos puntos de servicio

Con el objetivo estratégico de mantener la cercanía con nuestros clientes y la atención puntual a sus necesidades, pusimos en operación estos nuevos puntos de servicio:

- Agencia Villa Hermosa Express
- Kiosco interactivo Mix San Cristóbal
- Kiosco interactivo Santa Amelia

Con estos suman un total de 20 agencias, 6 kioscos interactivos y 14 puntos Soluciones EEGSA.



20 agencias

6 kioscos interactivos

14 puntos Soluciones EEGSA

Durante el año 2020 fue necesario adaptar los procesos de atención e innovar para mantener la continuidad en el servicio a los clientes, entre las herramientas implementadas tenemos:

- Buzón atención@eegsa.net
- Buzón atencióncontratos@eegsa.net
- Emisión de pago parcial desde la página web.
- Solicitud de convenios de pago desde la página web.
- Incremento de personal atendiendo el "chat"

Nuevo canal de servicio al Cliente

En agosto pusimos en operación el Chatbot de EEGSA Sunny en las siguientes plataformas digitales: WhatsApp, messenger de Facebook y en nuestra página web. Este nuevo canal permite la autogestión de nuestros clientes para realizar consultas de saldo, descargar su factura por consumo, solicitar pagos parciales, convenios, reportar fallas de energía, entre otras actividades. Esta herramienta cuenta con tecnología de inteligencia artificial, aprendizaje de máquina y reconocimiento de lenguaje natural.

Para dar a conocer esta nueva opción de atención al cliente se realizó una campaña publicitaria de lanzamiento en televisión abierta, cable, prensa, radio y redes sociales. Logrando así liberar los canales tradicionales de consulta como las sedes de atención al cliente y el teleservicio alzando atender un total de 269,924 sesiones provenientes de los tres canales de atención, WhatsApp, Messenger y Web Chat desde agosto hasta diciembre de 2020.

Con el soporte de los operadores de redes, se alcanzó un total de 52,182 conversaciones y 220,785 conversaciones mediante la autoatención vía BOT.



“WHATSAPPEA” CON EEGSA

Un nuevo canal de comunicación para seguir entregando buena energía.

Agréganos 2277-7000 ✓

Lanzamiento de Chatbot de EEGSA Sunny

También puedes hacer tus consultas con SUNNY vía Facebook las 24 horas del día.

Sistema Informático Integrado de Atención al Usuario (SIIAU)

Este sistema permite a nuestros clientes realizar sus gestiones, trámites y seguimiento a los mismos, a través de cualquier dispositivo móvil por medio de la página web de EEGSA ubicada específicamente en www.eegsa.com/atencionalcliente. En 2020 atendimos por esta vía, un total de 16,885.

También realizamos encuestas a los clientes a través de Customer For Service (C4C) para calificar su percepción sobre la atención en nuestra plataforma de SIIAU.

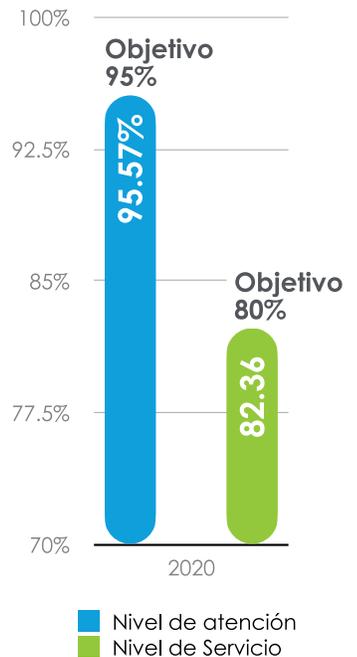
Cifras relevantes de Teleservicio

En 2020 recibimos un promedio de 157,618 llamadas mensuales de las cuales el mes con mayor demanda fue mayo con 279,834 llamadas, por consultas relacionadas al Bono Familia que fue el aporte económico que el gobierno central entregó a usuarios del servicio de energía eléctrica que, en el mes de febrero 2020, consumieron de 1 a 200 kWh y cuyo código apareció en nuestras facturas, así como consultas por el cierre de agencias. Asimismo, en el mes de noviembre tuvimos un repunte con 176,754 llamadas asociado a las tormentas ETA e IOTA que ocasionaron interrupciones en el fluido eléctrico por los fuertes vientos y objetos que ocasionaron daño al caer en nuestra red de distribución.

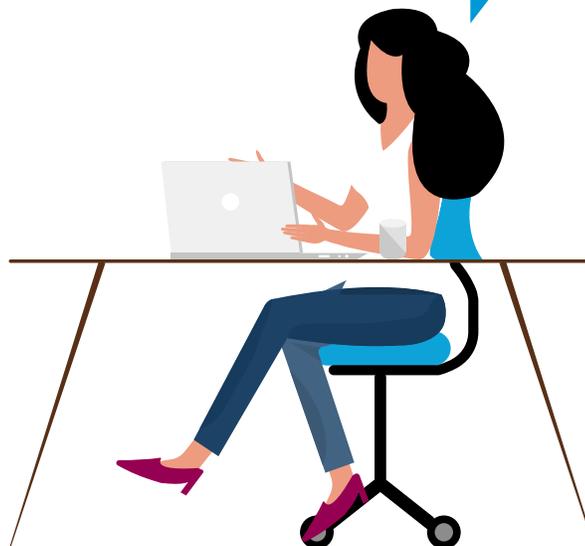


Los indicadores de gestión son:

Nivel de Atención o cantidad de llamadas atendidas, registró un porcentaje del 95.57%.
 Nivel de Servicio o tiempo de atención de una llamada antes de 30 segundos, registró con un porcentaje del 82.36%.



www.eegsa.com/atencionalcliente

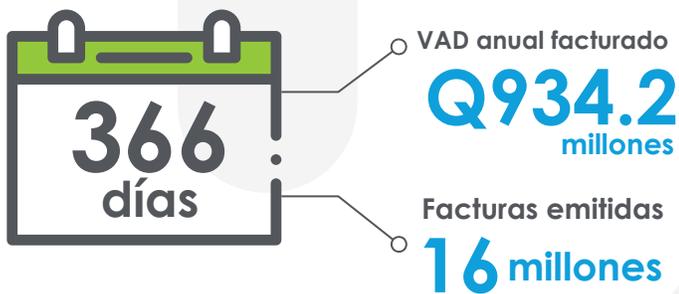


Lectura y facturación

En 2020 facturamos un promedio de 9.14 GWh al día, experimentando debido a la pandemia, un decrecimiento en relación al año anterior que fue de 2.47%.

Respecto al total del VAD anual facturado, alcanzamos los Q 934.2 millones, emitimos 16.0 millones de facturas por consumos de energía eléctrica en 366 días calendario.

La virtualidad que aumento en todos los aspectos por el confinamiento de este peculiar año hizo que registráramos un aumento del 50% en el envío de facturas por correo electrónico. Del total de nuestros clientes el 19% reciben su factura por este medio.



Envío de copias de facturas por correo

Se mantiene un crecimiento en el de envío de copias de facturas por correo electrónico, creciendo en un 50% en relación de los envíos al año anterior. Significando que más de un 19% de facturas del total de nuestros clientes se envían por esta plataforma.

Implementación de la Factura Electrónica en Línea (FEL)

En junio implementamos por requerimiento de la Super Intendencia de Administración Tributaria (SAT) la Factura Electrónica en Línea (FEL) en EEGSA, fue un reto poner en ejecución el proyecto durante la pandemia por COVID-19. Sin embargo, se logró el 100% de ejecución que incluyó la emisión, transmisión y certificación de facturas, notas de crédito y débito, notas de abono y otros documentos (Documentos Tributarios Electrónicos -DTE-) autorizados por la SAT.

Contratamos a una empresa autorizada por la SAT para cumplir con las funciones de certificador de facturas, todo ello bajo el cumplimiento de las normas técnicas establecidas por la Administración Tributaria para el Régimen FEL. El alcance incluyó facturación de energía, reconexiones otros servicios como ventas de materiales en EEGSA. Mensualmente se realizan más de 1.5 millones de facturas relacionadas con este servicio que se certifican en línea.

Aplicación de tarifas horarias

Como parte del proyecto AMI, a partir del mes de febrero, se implementa la aplicación de Tarifas Horarias a más de 10 mil clientes con Potencia, así también, se aprovecha el recurso de la lectura remota de estos clientes. Dichas tarifas horarias pretenden la máxima utilización de las oportunidades de precios en las horas Valles que el mercado nacional pueda aportar y trasladar esa señal con máxima eficiencia a los clientes para producir una mayor productividad e incremento de la demanda.



En febrero, se implementa la aplicación de Tarifas Horarias a más de **10mil clientes**

Las horas valle van de de 22.00 a 12.00 en invierno y de 23.00 a 13.00 en verano. Son aquellas horas en las que, por lo general, se produce un menor consumo o uso de electricidad, coincidiendo con las horas de madrugada, cuando la demanda se reduce.



Aplicación de tarifas horarias

Como parte del proyecto AMI, a partir del mes de febrero, se implementa la aplicación de Tarifas Horarias a más de 10mil clientes con Potencia, así también, se aprovecha el recurso de la lectura remota de estos clientes. Dichas tarifas horarias pretenden la máxima utilización de las oportunidades de precios en las horas Valles que el mercado nacional pueda aportar y trasladar esa señal con máxima eficiencia a los clientes para producir una mayor productividad e incremento de la demanda.

Actividades extraordinarias por COVID-19

- Apoyo al Gobierno entregando en la factura Hand Held en sitio 1,003,758 avisos de Bono Familia.
- Modificaciones a la estructura del Subsidio del INDE, para beneficiar a más de un millón de nuestros clientes.
- Se mantuvo la actividad de lectura y facturación en sitio con la adaptación requerida por la pandemia, durante 8 meses, visitando mensualmente a nuestros clientes.
- Se creó un plan de contingencia para atender nuestra actividad sin inconvenientes, consiste en una oficina adicional que garantizará la gestión toma de lectura de medidores y facturación en sitio.

27

Inspección, gestión de pérdidas y medida

Mantuvimos estable el índice anual de pérdidas en comparación al año anterior, el mes de diciembre de 2020 cerró con el 4.48%.

Telemetría generó ingresos por concepto de Telemetría por un total de Q 2,608,293.71, con clientes de subestaciones, rutas FP, testigos y totalizadores.

Laboratorio METRIC

- En 2020 logramos ingresos por trabajos realizados a terceros por un monto de Q.238,740.12 con el respaldo de la acreditación ISO/IEC 17025.
- También destacamos la reacreditación y transición a la nueva versión de la norma NTG/ISO/IEC 17025:2017, siendo evaluado el Sistema de Gestión Calidad completo.
- Ampliamos la capacidad para realizar ensayos y calibraciones hasta 150 A, incluyendo pruebas de calidad de potencia, con la compra, montaje, calibración y capacitación de una nueva mesa de calibración de medidores trifásicos.
- Calibramos 45 patrones de energía, 83,446 medidores y 122 transformadores de instrumento; representando un ahorro de Q.280,733.59. Asimismo, calibramos 29 totalizadores monofásicos y trifásicos para la unidad de Telemedida, representando un ahorro de Q.29,993.12.
- Realizamos un total de 101,481 despachos de medidores. Incluyendo los medidores pertenecientes al proyecto AMI.
- Despachamos 200,246 precintos de caja asignados a medidores, así como en cuadernillo: 46,719 precintos de corte, 25,200 precintos de demanda, 57,800 precintos internos y 20,870 precintos de medición.
- Concretamos la venta a terceros de 172 medidores ya no utilizados por implementación de proyecto AMI.
- Se realizó venta de vidrio y tarjetas electrónicas para reciclaje con un valor de Q.17,397.63.
- Y adicionalmente, realizamos la venta de un equipo de calibración fuera de uso con un valor de rescate de Q 38,437.66.

2020
Ingresos por trabajos a terceros por
Q238,740.12

Reacreditación y transición a la nueva versión de la norma

NTG/ISO/IEC 17025:2017

Venta de vidrio y tarjetas electrónicas para reciclaje por

Q17,397.63

Venta de equipo de calibración fuera de uso por

Q38,437.66

Despacho, almacenamiento y destrucción de medidores:

Actividad	Unidades
Despacho de medidores	101,481
Venta de medidores de segundo uso	172
Despacho de precintos de caja asignados a medidores	200,246
Recepción de medidores retirados o no instalados	54,974

Reportes y regulación

En la atención de reclamos y denuncias interpuestas en CNEE, se recibieron 309 denuncias, 6 procesos de fiscalización, 30 procesos de investigación y 2 procesos sancionatorios. No se hizo ningún pago de multa por concepto de proceso sancionatorio. Finalmente, se recibieron 97 resoluciones finales, de las cuales el 56.7% fueron resueltas a favor de EEGSA:

Resoluciones finales	A favor de EEGSA	En contra de EEGSA	Totales
Anomalías	18	7	25
Crédito mercantil	8	9	17
Otros	3	13	16
Efectivo y equivalentes	7	0	7
Otros	19	13	32
Total Activo	55	42	97

97 resoluciones finales

57.7% resueltas a favor de EEGSA

Estudios, clientes corporativos, operaciones y procesos

- Recuperamos 71 clientes conectados a otras redes de distribución, con un total de 5.88 MW recuperados, representando un VAD anual de 2.6 MQ.
- Se realizaron ventas de otros servicios a industria y desarrolladores con un monto total de venta de Q.724,827.12
- Adjudicamos proyectos municipales por Q3,039,659.38. resaltando la adjudicación de la fase II del mercado la Terminal.
- Realizamos 56 conexiones de paneles de contadores, con un total de 699 servicios.
- Enviamos 1,584 notificaciones a clientes como parte del proyecto de fidelización.
- Logramos 16 clientes nuevos en la red de Media Tensión que representa un incremento en la demanda de 2.9MW y 118 clientes nuevos en la red de Baja Tensión que representan una demanda de 6.2MW.
- Realizamos la conexión de 94 proyectos inmobiliarios permitiendo una disponibilidad de demanda de 19.7MW.
- Asesoramos a 1,704 clientes con demanda de baja y media tensión.
- Atendimos 584 solicitudes de variación de potencia.
- Adquirimos 21 redes eléctricas de baja tensión, por una inversión de Q960,731.00.
- Conectamos a 527 clientes auto productores.
- Conectamos un total de 948 grandes usuarios. Concluimos con un total de 56,039 actividades realizadas por la Unidad de Operaciones y Procesos.

Tarifa Horaria y medición inteligente

Como parte del proyecto AMI desarrollamos tres fases de optimización de infraestructura de comunicaciones RF; así como, las tareas de operación y mantenimiento realizadas durante el año 2020, lo cual nos permitió robustecer la red de comunicaciones mejorando el índice de lecturas recibidas de los medidores inteligentes.

También, a partir del mes de febrero, implementamos la aplicación de tarifas horarias a más de 10 mil clientes con potencia y el aprovechamiento del recurso de la lectura remota de estos clientes.

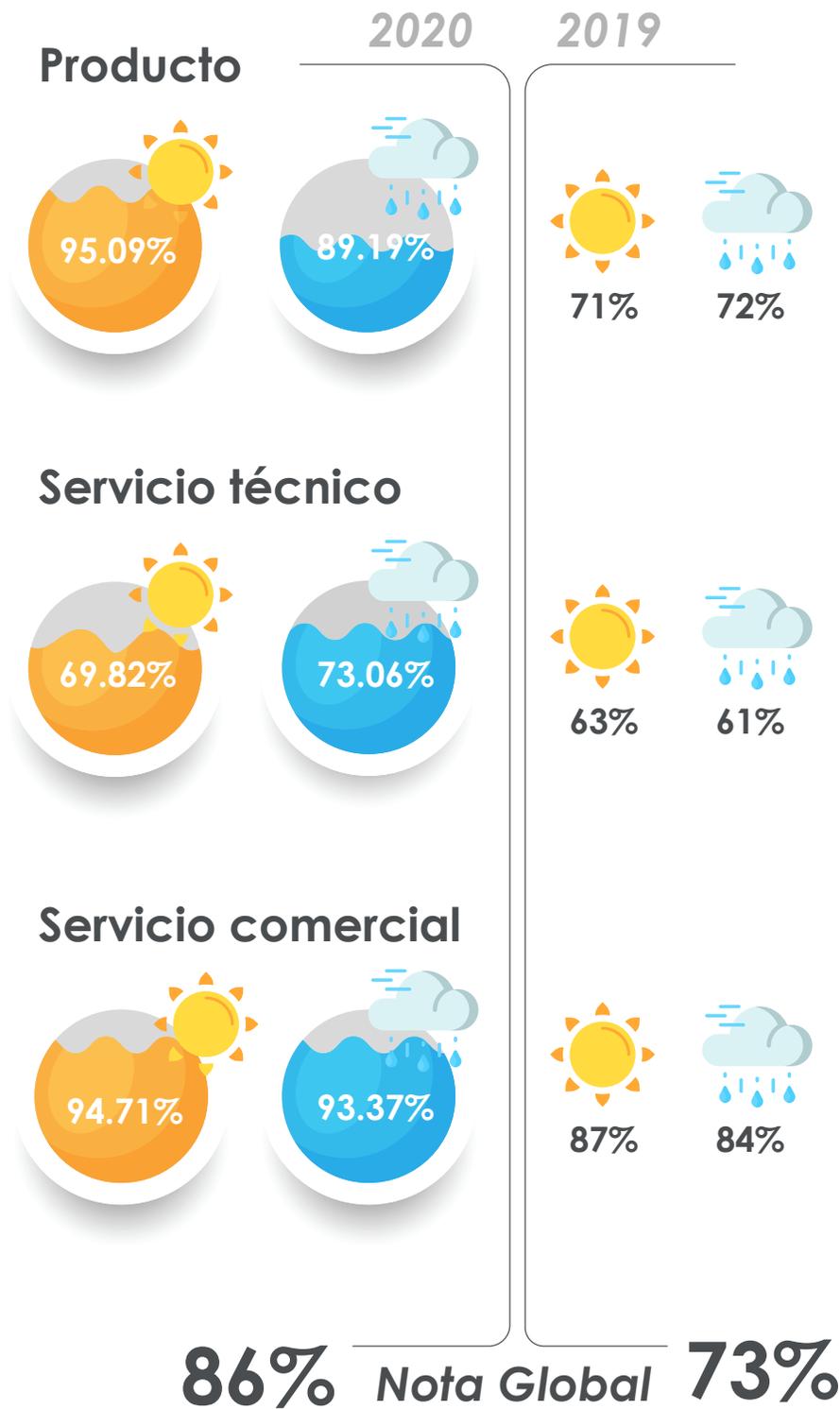
Retos plataforma AMI

30



Encuesta de percepción de calidad

Cada año en EEGSA realizamos esta encuesta en cumplimiento a lo establecido en el artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, la cual se llevó a cabo en dos fases y cuyos resultados fueron los siguientes:



Calidad del servicio técnico

- El control de interrupciones por medio de los indicadores: Frecuencia Interrupción por Usuario (FIU) y Tiempo de Interrupción por Usuario (TIU) registró que el 3.10% de los clientes conectados a la red calificaban para indemnización.
- Nuestros indicadores FMIK y TTIK en 2020 son 2.44 veces y 3.31 horas, por lo tanto, se estableció la falta de servicio en un promedio de 1:36 horas.
- Tuvimos 553 solicitudes de reclamos recibidas y resueltas.
- Con el proyecto de Sistemas de Calidad de la Medición SIMC, presentamos a la CNEE la instalación de 143 equipos analizadores digitales de calidad de energía en las cabeceras de circuitos.
- Realizamos 1,473 supervisiones entre construcción y mantenimiento; además 106 evaluación de seguridad en campo.
- En cuanto a construcción, el 81.16% de los estudios evaluados presentan devolución de material nuevo no instalado y 24.84% representa inconformidades de calidad.
- El 75.24% de las órdenes de trabajo para mantenimiento presentan devolución de material nuevo no instalado y el 18.45% presenta inconformidades de calidad.

Control de interrupciones por medio de los indicadores



Promedio de la falta de servicio
1.36 horas
FMIK
TTIK

1,473 supervisiones entre construcción y mantenimiento

24.84% representa inconformidades de calidad

75.24% de las órdenes presentan devolución de material nuevo no instalado

553 solicitudes de reclamos recibidas y resueltas

Instalación **143** equipos analizadores digitales

106 evaluaciones de seguridad de campo

Construcción el **81.16%** de los estudios evaluados presentan devolución de material nuevo no instalado

18.45% presenta inconformidades de calidad

TTIK	5,767 horas global	3,310 horas propias
FMIK	6,837 veces global	2,439 veces propias

Optimización de la red

Acción	Media	Cantidades
Cambio de cable secundario	Kilómetros	15.87
Transformadores nuevos y reubicados por eficiencia de la carga en la red	Unidad	140
Inspección de centros de transformación	Unidad	4,438
Inspección con cámara termográfica en redes de baja y media tensión	Unidad	1,287

Planificación

- Elaboramos 21 dictámenes de conexión de carga mayor a 500 kW.
- A nivel de alta tensión elaboramos 4 estudios eléctricos para TRELEC, de diversos proyectos de ampliación y construcción de líneas de transmisión y subestaciones de transformación, 8 estudios de justificación técnico económico de proyectos de transmisión y 2 estudios de prefactibilidad a fin de determinar la viabilidad de modificar algunos proyectos previamente aprobados por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE).

Transformadores de distribución

Acción	Media	Cantidades
Puntos inspeccionados	Unidad	4,438
Recuperación de transformadores en riesgo de dañarse	Unidad	140
Recuperación de transformadores sin uso	Unidad	1
Instalación de nuevos transformadores	Unidad	1,194
Reemplazo de transformadores por desperfectos	Unidad	1,529
Recuperación de transformadores sin carga de la red	Unidad	358
Cambio de transformadores por antigüedad	Unidad	431

Normalización

- Realizamos 1,473 supervisiones entre construcción, mantenimiento de líneas y calidad del servicio; adicionalmente, se realizaron 106 evaluaciones de seguridad en campo.
- También, realizamos pruebas de confirmación con cromatografía de gases a 4,266 transformadores, dando como resultado 717 equipos positivos, es decir con un resultado mayor a 50 ppm de gases Bifenilos Policlorados (PCB's) por sus siglas en inglés y 3,549 equipos negativos con un resultado menor a 50 ppm de PCB's.

Mantenimiento de alumbrado público

- Llevamos a cabo 7 proyectos de alumbrado público para la Municipalidad de Guatemala, instalando 95 luminarias y 46 postes.
- Al finalizar el 2020 registramos un total de 236,198 lámparas de alumbrado público en el inventario de luminarias municipales y particulares
- Realizamos el mantenimiento respectivo al sistema de alumbrado público de la Municipalidad de Guatemala. Se atendieron 27,572 avisos de luminarias en mal estado.



Al finalizar el 2020 registramos un total de **236,198** lámparas





Disposición	Media	Cantidad
Instalación de nuevos recolectores de línea	Unidad	9
Cambio de controles de reconectar por daño o deterioro	Unidad	2
Cambio de reconectores por daño o deterioro	Unidad	4
Protección de distribución de ramales	Circuitos	4
Instalación de enlaces de microondas	Unidad	1

Sistema de Información Geográfica de la Red Eléctrica (SIGRE)

- Durante 2020, actualizamos 2,538 estudios de modificaciones realizadas en la red.
- El índice de actualización SIGRE (días promedio/mes) en 2020 se registró en 0.40.

2020
2,538
estudios de modificaciones
realizadas a la red

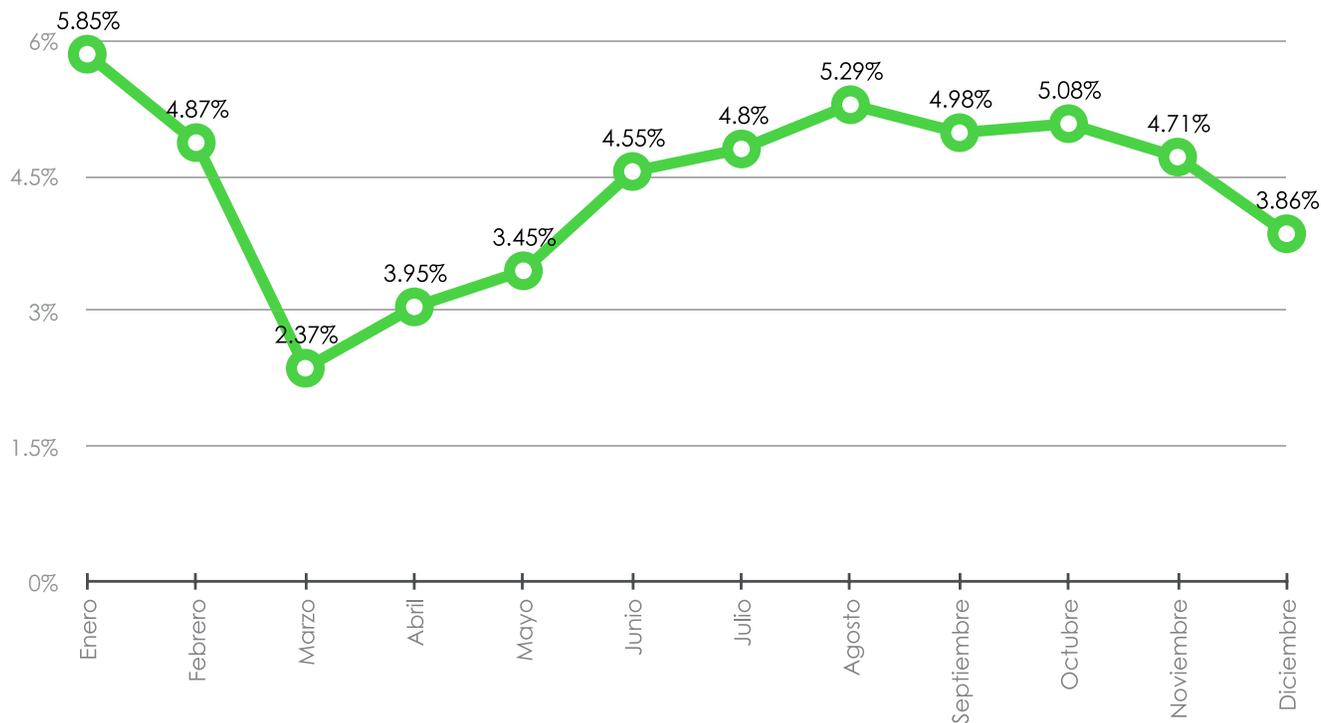
2020
SIGRE
0.40

Pérdidas en la red de distribución Balance energético



Porcentaje de las pérdidas en la red de distribución · año 2020

○ % de pérdidas



2020
el porcentaje promedio
anual de pérdida en la red
de EEGSA, fue de

4.48%

Tarifas y precios



Tarifas y precios

Planificación y Control

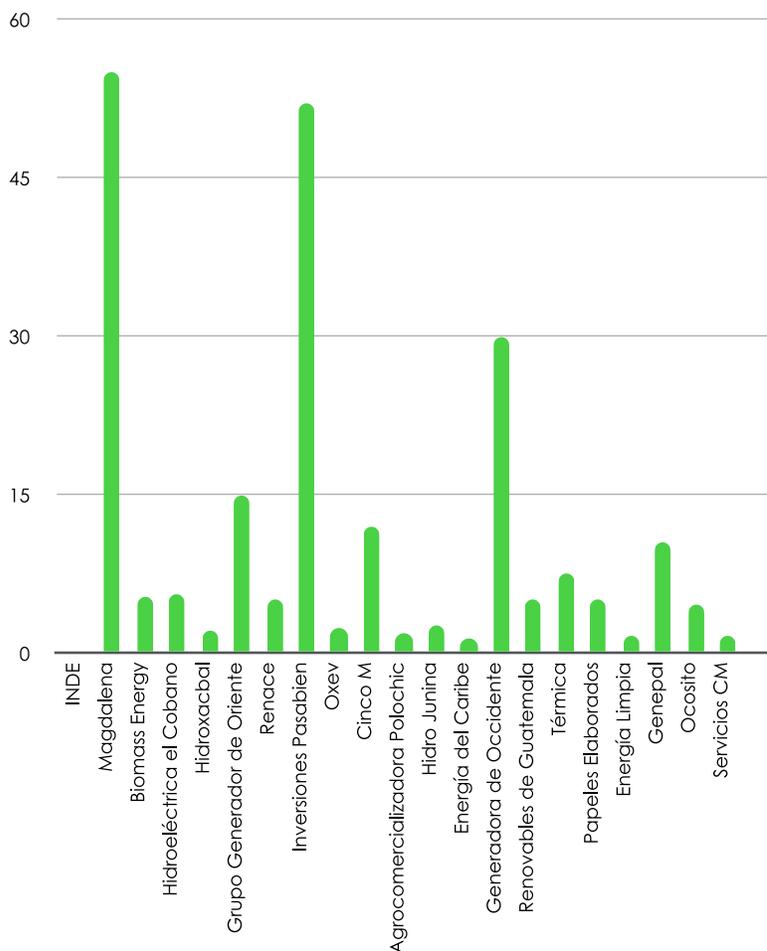


Administración de contratos de compra de energía

Tarifa Social (TS) – 243.72 MW

Durante 2020 EEGSA sostuvo contratos de compra de potencia y energía para cubrir la demanda de los usuarios de la Tarifa Social y la Tarifa No Social con los siguientes proveedores, por un total de 649.81 MW.

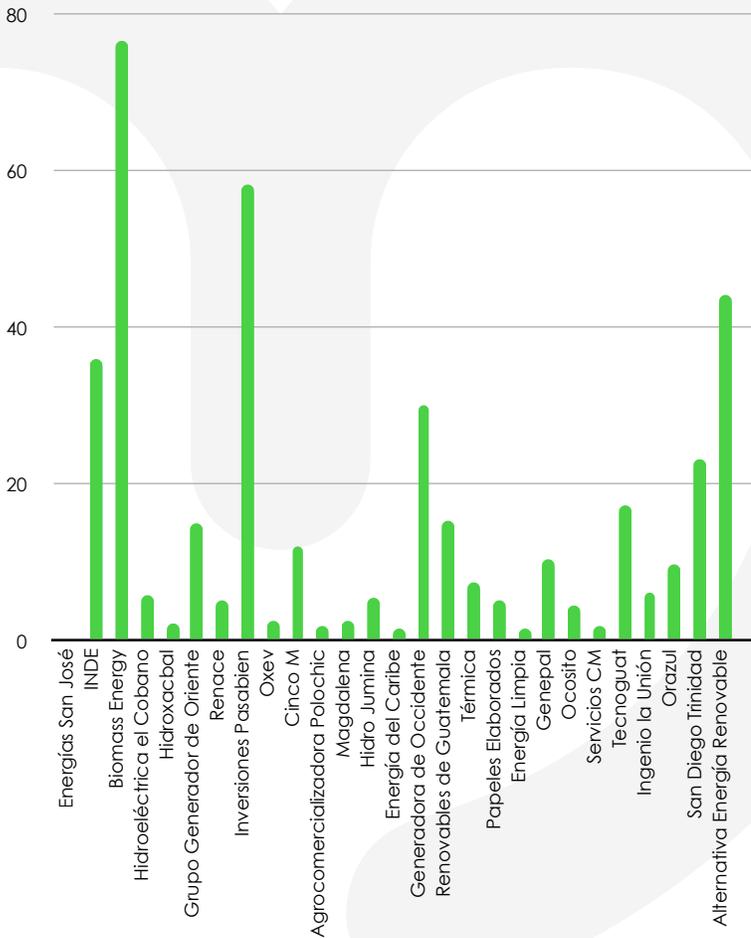
Total
243.72
MW



Proveedor	Capacidad mensual promedio contratada MW · 2020
INDE	54.93
Magdalena	5.43
Biomass Energy	5.64
Hidroeléctrica el Cobano	2.09
Hidroxacbal	15.00
Grupo Generador de Oriente	5.00
Renace	51.97
Inversiones Pasabien	2.45
Oxev	12.00
Cinco M	2.00
Agrocomercializadora Polochic	2.50
Hidro Junina	1.50
Energía del Caribe	30.00
Generadora de Occidente	5.13
Renovables de Guatemala	7.46
Térmica	5.13
Papeles Elaborados	1.58
Energía Limpia	10.50
Genepal	4.63
Ocosito	1.69
Servicios CM	17.11
Total	243.72



Total
406.09
MW



Proveedor	Capacidad mensual promedio contratada MW · 2020
Energías San José	35.92
INDE	76.73
Biomass Energy	5.64
Hidroeléctrica el Cobano	2.09
Hidroxacbal	15.00
Grupo Generador de Oriente	5.00
Renace	58.40
Inversiones Pasabien	2.45
Oxev	12.00
Cinco M	2.00
Agrocomercializadora Polochic	2.50
Magdalena	5.43
Hidro Jumina	1.50
Energía del Caribe	30.00
Generadora de Occidente	15.37
Renovables de Guatemala	7.46
Térmica	5.13
Papeles Elaborados	1.58
Energía Limpia	10.50
Genepal	4.63
Ocosito	1.69
Servicios CM	17.11
Tecnoguat	6.11
Ingenio la Unión	9.79
Orazul	23.09
San Diego Trinidad	44.26
Alternativa Energía Renovable	4.72
Total	406.09

Total Distribuidora
649.81
MW

Lo expresado con anterioridad, representó para EEGSA un desembolso de Q 949.0 millones en concepto de compra de potencia y Q 1,595.4 millones por compra de energía, que hacen un total de Q 2,544.4 millones para los generadores. Adicionalmente, debe sumarse el pago de peajes asociados a la potencia contratada que fue de Q 393.2 millones.

El total de la energía comprada a los generadores fue de 2,701,773,877 kWh a un precio monómico de 0.9418 Q/kWh.

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

- *Compra y venta de energía al spot: En 2020 el efecto neto fue una compra al spot por 875,041,449 kWh que tuvo un costo de Q 296.8 millones.*

- *Desvíos de potencia: Durante 2020 EEGSA obtuvo costos por compra venta de desvíos de potencia por un total de Q 10.7 millones.*
- *Servicios complementarios y generación forzada: Como agente del mercado eléctrico, EEGSA efectuó pagos por servicios complementarios por los siguientes conceptos: reserva rodante operativa y reserva rápida y adicionalmente realizó pagos y obtuvo ingresos por generación forzada. En total, EEGSA obtuvo un costo de Q. 78.0 millones como saldo neto de estas operaciones.*
- *Costos diferentes por contratos existentes: En 2020 la distribuidora recibió Q 43.1 millones por concepto de reducción en los costos de compra de potencia y energía, beneficiando finalmente al cliente con una rebaja en la tarifa.*

Desembolso por compra de potencia **Q949 millones**

Desembolso por compra de energía **Q1,595.4 millones**

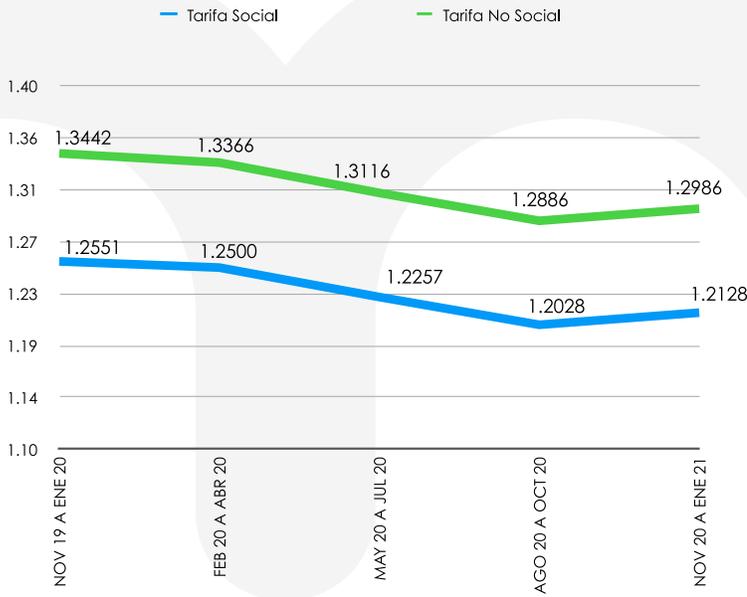
El total de la energía comprada a los generadores fue de 2,701,773,877 kWh a un precio monómico de 0.9418 Q/kWh

Ajuste tarifario trimestral

Las tarifas reguladas tuvieron variaciones trimestrales, las cuales dependieron de los costos de los combustibles, así como la tasa de cambio del quetzal frente al dólar.

Tarifas trimestrales 2020

Expresado en Q/kWh



	NOV 19 A ENE 20	FEB 20 A ABR 20	MAY 20 A JUL 20	AGO 20 A OCT 20	NOV 20 A ENE 21
Tarifa Social	1.2551	1.2500	1.2257	1.2028	1.2128
		-1%	-2%	-2%	1%
Tarifa No Social	1.3442	1.3366	1.3116	1.2886	1.2986
		-1%	-3%	-2%	1%

Precios medios de venta

Precios medios de venta 2020

Expresado en Q/kWh

Precios Medios	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUNJ	UL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	AÑO
BTSS	1.3462	1.3559	1.3505	1.3492	1.3276	1.3274	1.3261	1.3036	1.3071	1.3042	1.3165	1.3163	1.3273
BTS	1.3512	1.3521	1.3515	1.3528	1.3279	1.3281	1.3277	1.3049	1.3050	1.3045	1.3146	1.3141	1.3279
BTSA	1.4324	1.4404	1.4449	1.4502	1.4234	1.4098	1.4134	1.3908	1.3875	1.3869	1.3918	1.3915	1.4102
BTSH	1.3692	1.3550	1.3615	1.3616	1.3021	1.3308	1.3310	1.3098	1.3100	1.3040	1.3106	1.3014	1.3115
AP	1.3335	1.4343	1.4343	1.4343	1.4072	1.4072	1.4072	1.3853	1.3853	1.3853	1.3953	1.3953	1.4087
VSC	1.2270	1.2260	1.2260	1.2260	1.1984	1.1984	1.1984	1.1742	1.1742	1.1742	1.1842	1.1842	1.1987
BP	1.2513												1.2513
BF	1.3684												1.3684
BTHD	1.3904	1.3187	1.2954	1.3487	1.3067	1.3225	1.3060	1.2788	1.2830	1.2691	1.2800	1.2716	1.2977
BTDA	1.8168	1.7439	1.7158	2.0791	2.1126	1.9357	1.9623	1.9050	1.9031	1.8022	1.6827	1.7036	1.8406
MP	1.1026												1.1026
MF	1.1544												1.1544
MTHD	1.1641	1.1122	1.1076	1.1393	1.0884	1.0935	1.0875	1.0599	1.0615	1.0573	1.0803	1.0720	1.0886
MTDA	1.5898	1.4903	1.5868	2.1224	1.9176	1.7635	1.9079	1.8703	1.7729	1.6172	1.6219	1.5508	1.6841
Global	1.3367	1.3361	1.3285	1.3453	1.3169	1.3207	1.3168	1.2927	1.2950	1.2901	1.3022	1.3001	1.3151

Aprendizaje y desarrollo



EEGSA

Grupo•epm

Asuntos jurídicos

Como gerencia de apoyo, la Gerencia de Asuntos Legales, fue un bastión importante durante el 2020 ya que estuvo encargada de informar y actualizar la normativa decretada durante la pandemia provocada por el COVID-19, tales como sus estados de excepción, normas laborales, sanitarias, así como las directrices emanadas del Ministerio de Energía y Minas, Comisión Nacional de Energía Eléctrica y Administrador del Mercado Mayorista. Esta gerencia realizó un trabajo perenne e ininterrumpido que permitió hacer los trámites y documentos necesarios para que en medio de las restricciones de locomoción, tanto las unidades de transporte como los trabajadores pudieran transitar y dirigirse tanto a los centros de trabajo como a las localidades en las que se requerían los servicios de emergencia, logrando con ello una prestación de servicio continua.

La distribuidora tuvo necesidad de invocar “fuerza mayor” en los contratos de generación vigentes, como una forma preventiva ante posibles consecuencias derivadas de los impagos de los usuarios producto de la legislación que impedía cortar los servicios que cayeran en mora e impedía cobrarles durante un período de 3 meses sin mora ni recargos en las facturas. Regulatoriamente, se obtuvo 108 resoluciones favorables de la CNEE y MEM que impactan a los ingresos de la distribuidora. Entre estas resoluciones destacan casos de anomalías, ubicación de postes y líneas, y procesos sancionatorios diversos.

Se logró defender a la distribuidora de la demanda internacional que promovió el generador Renace, que permitirá cobrar en defensa de la tarifa de los usuarios finales penalidades por Q86,992,520; Asimismo a través de una adecuada defensa civil, se lograron sentencias favorables en dos casos de reclamo por supuestos daños y perjuicios invocados, con lo cual la empresa no deberá sufragar Q15,125,965.00.

Asimismo, al darse la captura de una banda que se dedicaba al robo de transformadores, los detenidos fueron ligados a proceso penal por los delitos de robo agravado y atentado contra la



La implementación del módulo de Access Control en SAP GRS se realizó en el segundo semestre 2020.

seguridad de los bienes de la nación. Actualmente se da seguimiento y apoyo al Ministerio Público para lograr las condenas respectivas.

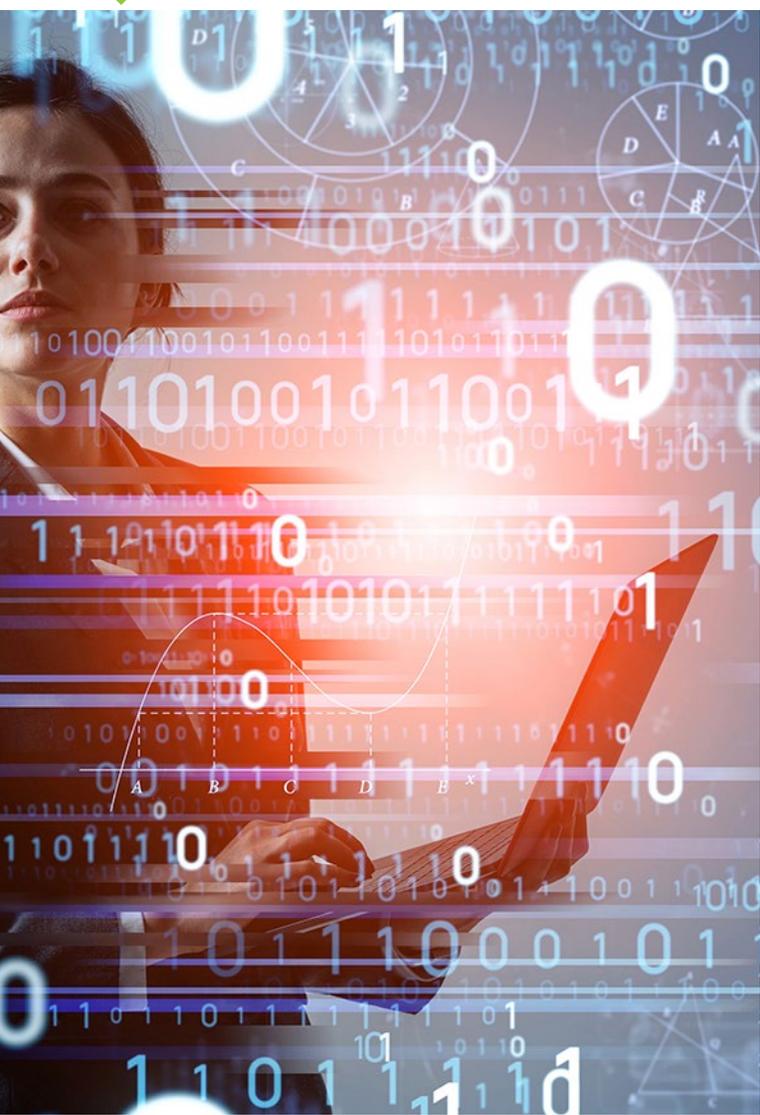
En cuanto a la atención de accionistas, se realizaron a 153 gestiones de accionistas minoritarios.

Como en años anteriores, la unidad y compañerismo desarrollado en el 2020, reflejó que sin duda el trabajo en equipo y compromiso responsable de sus integrantes es el activo más valioso de esta gerencia y la raíz de los buenos resultados.

Sistemas de información



Hacia el último trimestre del año 2020 se logró iniciar con la iniciativa ADN Digital para todas las empresas de EPM Guatemala.



SAP GRC

La implementación del módulo de Access Control en SAP GRC se realizó en el segundo semestre 2020 y permitirá realizar una gestión de seguridad basada en las mejoras prácticas, informar de aquellos accesos riesgosos dentro del sistema y un adecuado mantenimiento con el mínimo de riesgo en todos los procesos definidos dentro del sistema.

Telemetría

La participación de la gerencia de tecnología e información brindó el apoyo en las pruebas de concepto realizadas para la búsqueda de infraestructuras de Internet de las Cosas (IoT) que cumplieran con ser dinámicas, escalables y expandibles.

El proyecto consideró integrar un equipo multidisciplinario para la construcción de la plataforma que servirá para la entrega del servicio al cliente.

SCADA

Nuestra participación en el proyecto se ha desarrollado en la definición de los términos de referencia de la infraestructura que albergará el sistema SCADA. Durante el 2021 nos permitirá el aseguramiento del sistema a través de auditorías de ciberseguridad en fábrica y sitio, así como el alojamiento de los equipos en nuestro centro de datos.

Estandarización de Materiales

Este proyecto busca gestionar el control de transformadores desde la compra, almacenaje, mantenimiento y venta del equipo. Ha requerido la configuración y programación de procesos automáticos dentro del sistema y que permiten su rápida ubicación física.

Ariba - SAP

Este proyecto en su segunda fase consideró la integración de la solución de gestión del abastecimiento (Ariba) con nuestro sistema principal (SAP).

Integración automática relacionada con dos grandes procesos que son:

- a. Proveedores de Ariba integrados en el ERP de SAP.
- b. Documentos de compras de Ariba integrados con el ERP de SAP

- Pagos automáticos de proveedores locales y del exterior, a través del proceso end2end para lo cual se implementó la encriptación de los pagos con tres de los principales bancos del sistema nacional.
- Pago de proceso automático de nóminas con el proceso end2end.
- Extracto de cuenta electrónico para optimizar el proceso de elaboración de conciliaciones bancarias automáticas.
- Pagos al exterior a través de la aplicación estándar de un banco del sistema nacional.
- Contabilización multi sociedades.

Tesorería avanzada

- El proyecto tuvo como objetivo principal la implementación de la tesorería avanzada para el grupo, para lo cual se implementó lo siguiente:
- Reestructuración y creación de los grupos de tesorería que permitirá la utilización de la posición y provisión de tesorería
- Creación de estructura de flujo de efectivo de acuerdo a la necesidad del negocio

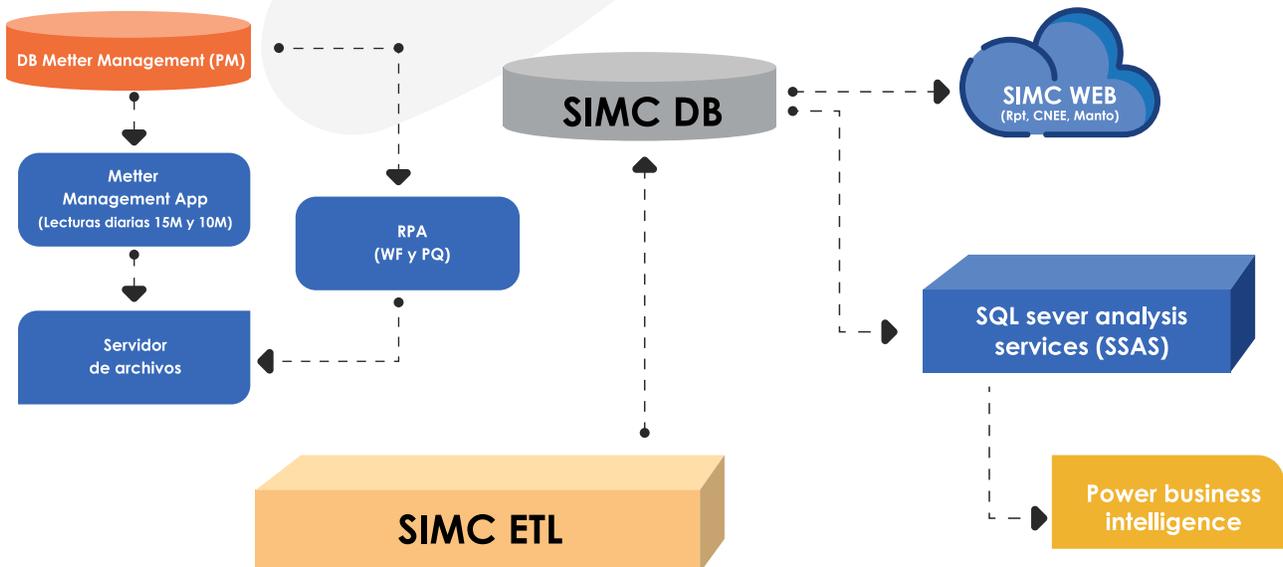
SIMC

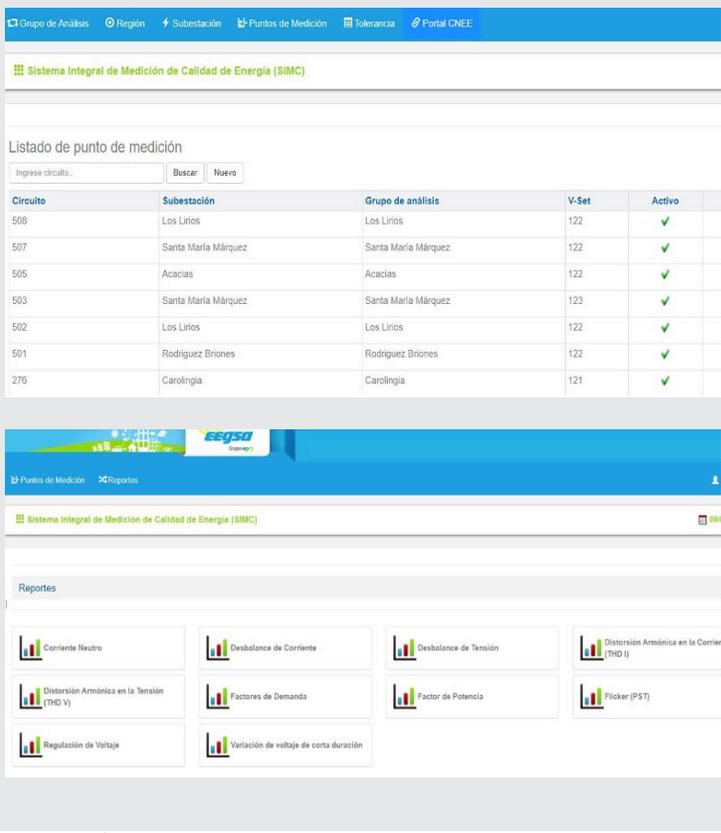
En cumplimiento de los requerimientos del ente regulador y apoyo a la Gerencia de Activos, se desarrolló el Sistema Integral de Medición de la Calidad el cual recopila de forma automatizada la información de equipo especializado para luego realizar la transformación de datos para presentar a la CNEE y para el análisis interno y explotación de los mismos.

- En esta solución se implementó un robot de software que automatiza la extracción de datos de forma autónoma.



Sistema Integral de Medición de la Calidad





SIMC recopila de forma automatizada la información de equipo especializado para luego realizar la transformación de datos

Transformación digital

Hacia el último trimestre del año 2020 se logró iniciar con la iniciativa ADN Digital que busca impulsar el proceso de transformación digital en todas las empresas de EPM Guatemala, involucrando a todo el personal para lograr más cercanía con nuestros grupos de interés, promover la cultura digital y contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor.

El inicio de esta iniciativa consideró una autoevaluación de diagnóstico para determinar el grado de madurez que tiene el grupo. Se continuó con la integración del equipo de ADN Digital de EPM Colombia para aprovechar así la experiencia y recorrido que tienen en este tema.

Se inició con entrevistas a personal clave y este será insumo para que en el 2021 se continúe con:

- Concluir con las entrevistas con usuarios clave.
- Definir las capacidades digitales.
- Definir de la hoja de ruta de transformación digital para EPM Guatemala.
- Definir y priorizar las iniciativas a implementar, plasmadas en un plan de trabajo.
- La definición de los equipos de trabajo.

Centro de servicios compartidos

Se obtuvo el cumplimiento del Plan Anual de Contratación del 96 %, para el abastecimiento de bienes y servicios, de las principales familias como:

- Transformadores de distribución, Transformadores de alta capacidad, cables y alambres, aisladores, postes de concreto y madera, capacitores; todas estas familias abarcan consumos hasta 2022/2023. En temas de servicios y tecnología, siendo relevantes las contrataciones en actividades de arbolado, y SCADA.

De la misma forma, se trabajó de la mano con los diferentes líderes de proyectos la contratación de:

- Atención vía WhatsApp, SIMC, bombas de aguas, iluminación con municipalidades, sistemas de riego en Costa Sur, renovación hardware y software para toma de lecturas.

Adicionalmente, la utilización de la plataforma ARIBA permitió la contratación de US\$ 30.7 millones, con una asignación del 65 % a contratistas nacionales y 35 % a nivel internacional; se obtuvieron beneficios de US\$ 2.3 millones, con base a negociaciones a largo plazo, unificación de procesos y mejora de condiciones en la contratación.

Durante la emergencia COVID-19 se implementó el plan de Estabilización de Materiales; el cual tiene como fin, evaluar materiales con grado de criticidad alta de desabastecimiento; el

plan permitió tomar decisiones oportunas que involucra la planeación, contratación y logística de seguimiento, en conjunto con el área técnica para la evaluación de opciones.

Se gestionaron 158 importaciones, siendo el Intecoterm más recurrente Libre al Transportista (FCA, Free Carrier, por sus siglas en inglés), desde Miami, Florida; obteniendo un 96 % de selectivos verdes y un 4 % rojos; lo que nos da una mayor credibilidad como importador ante la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).

Se administró un total de 124 contratos por un monto aproximado de US\$ 30.2 millones, asociados a construcción y mantenimiento de líneas, alumbrado público, estandarización de materiales, contratos de suministros de bienes y proyectos regulatorios como SIMC.

Plan de estandarización de materiales

46 Se desarrolla un diagnóstico y plan de acción para lograr la trazabilidad de los equipos y materiales, desde su adquisición, resguardo, despacho a contratistas y disposición final. Desarrollando este plan basado en el diseño y ajuste de procesos vigentes, adecuación de herramientas informáticas y responsabilidades de los involucrados en la gestión.

Obteniendo como resultado del plan de acción:

1. *Habilitación de centros virtuales para el control y seguimiento de almacenaje de materiales entregados a contratistas (GAUSS, SEMELECSA y ENÉRGICA).*
2. *Desarrollo de control de equipos seriados para transformadores de distribución, cubriendo todas las fases de la vida del equipo en desde su adquisición, hasta la disposición final, estandarizando en esta actividad los procedimientos y herramientas tecnológicas que soportan el proceso.*

3. *Gestión de depuración de 26,658 reservas de materiales generadas en los años 2000 al 2019, acción que asegura el análisis correcto de los pronósticos de consumos de materiales en períodos futuros.*

4. *Estandarización de procesos de mantenimiento y el logro del 107% de los objetivos económicos planteados.*

Apoyo contratista

Se puso a disposición de los contratistas durante la emergencia COVID-19, la opción de financiamientos asociados a contrataciones Operación y Mantenimiento, considerando la baja de trabajo derivado del cierre de actividades a nivel nacional, otorgando un total de Q475mil según solicitud.



Clima organizacional



EEGSA

Grupo•epm

Seguridad en el trabajo

Garantizar la seguridad en la ejecución de nuestro trabajo es parte fundamental de nuestra responsabilidad social corporativa y del impacto positivo que genera la organización en la sociedad guatemalteca.

La sensibilización, concientización y generación de cultura en seguridad, así como la mejora continua y adecuación permanente del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, nos permitió continuar consolidando una mejora sostenida en los indicadores de accidentabilidad, tanto para personal propio como contratistas.

El ILISI acumulado 2020, indicador que relaciona la frecuencia y gravedad de los accidentes, considerando tanto a trabajadores propios como contratistas, pasó de ser 0.7768 en 2018, a 0.0652 en 2019, y 0.0203 en 2020. Esto representa una mejora del 69% en el indicador ILISI 2020 de EEGSA respecto al cierre del mismo indicador en 2019. Preservar la vida es nuestro objetivo primordial, y en 2020 no han ocurrido fatalidades por accidentes laborales ni en personal propio ni en contratistas de EEGSA.

En EEGSA la seguridad en el trabajo es un asunto de todos, y está completamente integrada a la rutina diaria de cada persona, cada jefe, cada supervisor, cada trabajador, cada contratista. Aplicamos el concepto de Seguridad Basada en el Comportamiento buscando un cambio de conducta individual desde la convicción del autocuidado. Queremos que cada trabajador se sienta parte de las soluciones de seguridad y salud, y no de los problemas.

Nuestra cultura se basa en el compromiso y la responsabilidad individual. Cada uno debe ser garante de su propia seguridad y salud, así como de la seguridad y salud de sus compañeros de trabajo y terceros. Aplicamos la teoría tri-condicional del Comportamiento Seguro, que establece que para que un trabajador actúe de forma segura debe: poder hacerlo, saber hacerlo y querer hacerlo.



Ponemos mucho énfasis en el querer, cada uno es conductor de su propio destino, y está en nuestras manos hacer lo correcto para y por la seguridad de todos. Brindamos empoderamiento absoluto a nuestros trabajadores para que se cuiden. Si un trabajador siente o considera que no puede hacerlo bien, puede negarse a hacer el trabajo. "Si no sé hacerlo, no lo hago" y "Si no puedo hacerlo, no lo hago", son mensajes fundamentales de nuestra campaña de sensibilización corporativa.

Ingreso de talento, diversidad de género y generacional

Con un equipo humano conformado por 586 trabajadores, es importante destacar que EEGSA en 2020 generó 28 nuevos empleos directos, 4.8% de incremento en generación de empleo directo respecto al año 2019.

Ante el nuevo desafío generado por la pandemia, en 2020 EEGSA logró la implementación exitosa del proceso de reclutamiento y selección 100 % en línea. Durante el año 2020 se gestionaron 71 procesos de selección en EEGSA, a través de una mezcla saludable de procesos internos, mixtos y externos, lo cual nos permitió lograr un equilibrio entre crecimiento interno (25 promociones profesionales) e incorporación de nuevo talento (46 ingresos, nuevas contrataciones).

La antigüedad promedio en la empresa son 8 años, y la edad promedio de la plantilla es de 39 años. En EEGSA sabemos que nuestras diferencias son nuestras mejores oportunidades, ya que nos ayudan a comprender mejor a nuestros clientes y a las comunidades que habitan en nuestro territorio de actuación, que también son diversas en su composición generacional. En 2020 el ingreso de talento también estuvo enfocado en mantener este equilibrio y la diversidad generacional, incorporando 46 nuevos talentos a nuestro equipo, 5 de ellos de la Gen X y 41 Millenials.

EEGSA continúa siendo un referente para el sector eléctrico latinoamericano en diversidad generacional, contando con una amplia gama de edades en todos sus procesos y niveles organizativos. El equilibrio generacional en su equipo fue reconocido con el Primer lugar en Diversidad Generacional en la Encuesta Regional de Calidad en la Gestión de los Recursos Humanos 2020 realizada por CIER (Comisión de Integración Energética Regional).

En el año 2020 EEGSA aportó a la diversidad de género en el mercado laboral, incorporando a su equipo a 17 mujeres, 1 de ellas en cargo directivo, y dando oportunidad de crecimiento profesional interno a 6 trabajadoras.



586
Trabajadores

46 Nuevos talentos
41 Millenials · 5 Gen X

17
mujeres
1 cargo directivo



Reclutamiento y selección
100%
en línea

Desarrollo de competencias

Durante el 2020 se avanzó en la implementación del Modelo de desarrollo de competencia 70-20-10 (logrando un 68% de aporte del aprendizaje experiencial, 16% de aprendizaje social y 16% de aprendizaje formal, respectivamente). En este sentido, se potenció la participación del talento en proyectos retadores, como principal oportunidad de exposición y desarrollo de competencias críticas. Asimismo, se apostó al aprendizaje social, a través del contexto y entorno social, por observación, imitación y modelado del comportamiento de los líderes.

Detalle del modelo de aprendizaje 70-20-10



El Plan de Desarrollo de Competencias 2020 de EEGSA impactó a las 586 personas que conforman el equipo, implicó 56,781 horas de capacitación, 41,545 horas de participación en proyectos, 194 horas presenciales, y 56,587 horas virtuales de formación, a través de 203 eventos formativos, los cuales en su mayoría formaron parte del Programa "Aprendamos sin salir de casa".

Sus principales focos de desarrollo fueron: desarrollo sostenible, modelo de ética empresarial, gestión ambiental, sistema de control interno, adaptación tecnológica, gestión de cambio, legislación fiscal, gestión de proyectos, gestión de riesgos, movilidad eléctrica, regulación eléctrica, seguridad y salud ocupacional, servicio al cliente y temas específicos de distribución eléctrica.

Plan de desarrollo de competencias 2020



Impacto a todo el equipo humano

56,781 Horas de capacitación

41,545 Horas de participación en proyectos

194 Horas presenciales

56,587 Horas virtuales a través de 203 eventos formativos

Con base en Mapeo de Talento Directivo realizado en el año 2019, se hizo especial énfasis en el diseño del Programa para el desarrollo de sus líderes. Este programa, que es parte de la Escuela de Liderazgo, busca fortalecer un liderazgo consciente, apuntando al desarrollo de líderes integrales que se identifiquen por sus capacidades para concebir, visionar y materializar futuros deseables para la organización, dentro de los más exigentes estándares de calidad humana, técnica y corporativa. El Plan de la Escuela de Liderazgo se diseñó en conjunto con la Escuela de Negocios de la Facultad de Administración de la Universidad de los Andes, y debido a la Contingencia COVID, su inicio fue reprogramado para marzo 2021.

Gestión del cambio y cultura

La gestión del cambio es un componente integrado y estratégico en todos nuestros proyectos, y en 2020 iniciamos nuestro proceso de migración hacia la aplicación del nuevo modelo de Cambio y Evolución Cultural de EPM.

El año 2020 fue muy intenso en proyectos claves, entre ellos el Proyecto de Gobernabilidad en su Fase II, el proyecto de Gestión y estandarización de materiales, el proyecto de facturación electrónica FEL, el proyecto de implementación del sistema integral de medición de calidad SIMC, el proyecto de telemetría y de atención al cliente vía WhatsApp.

Estos proyectos implicaron cambios profundos y requirieron un acompañamiento permanente de un equipo de gestión del cambio, encargado de liderar y materializar los procesos de gestión de cambio asociado a cada uno de estos proyectos claves.

En 2020 se adoptó la metodología de Gestión de Cambio corporativa, migrando al nuevo modelo de Cambio y Evolución Cultural de EPM, modelo que busca desarrollar adaptabilidad, adquiriendo nuevas formas de operar y relacionarse, alineadas al propósito y la cultura organizacional.

Se desarrollaron las competencias requeridas en el equipo para la aplicación de esta nueva metodología en sus fases de planificación, adquisición, ejecución, implementación y sostenimiento del cambio. Se elaboró un plan detallado de trabajo para cada proyecto, y se establecieron indicadores para su seguimiento periódico. Se desarrollaron las matrices de impacto e influencia, y los planes de comunicación, integración, gestión de aprendizaje y reconocimiento. Se logró un entendimiento más amplio de la cultura organizacional, diagnosticando de forma temprana aquellos aspectos que pudieran estar interfiriendo con el cumplimiento de los objetivos de cada proyecto, y abordándolos de manera oportuna para su resolución.

Se avanzó de manera firme hacia la implementación de una cultura de cambio en la organización, y a la vez se promocionó el rápido desarrollo de competencias y habilidades claves en gestión de proyectos y utilización de herramientas informáticas.

A través de diferentes procesos de sensibilización y formación, se está promoviendo una cultura de trabajo colaborativo, potenciando el relacionamiento, la conversación y la colaboración transversal efectiva. Asimismo, se está generando conciencia y compromiso en toda la organización sobre la importancia de los proyectos, su razón de ser, sus objetivos, retos y avances; así como la imperativa necesidad de involucramiento colectivo para lograr finalizarlos con éxito.

Reconocimientos

En el último año hemos participado en diferentes encuestas y estudios de percepción reconocidos en el mercado laboral guatemalteco y en el sector eléctrico latinoamericano, que nos permitieron evaluar y comparar nuestro desempeño en gestión del talento con otras organizaciones.

EEGSA logró el segundo lugar en la Encuesta Regional de Calidad en la Gestión de los Recursos Humanos 2020 realizada por CIER (Comisión de Integración Energética Regional), siendo reconocida por su alto estándar de calidad de gestión del talento humano. Asimismo, logró el Primer lugar en Diversidad Generacional en el sector eléctrico latinoamericano, por el contar con amplia gama de edades en todos sus procesos y niveles organizativos.

Asimismo, EEGSA se ubicó en la posición 22 del Ranking 2020 de la Revista Summa, el cual reúne el top 25 de las organizaciones reconocidas como Empresas Grandiosas en Guatemala por su Gestión de Talento Humano y Clima Organizacional.

Derechos humanos





En EPM Guatemala, como parte de un grupo multilatin y local, estamos comprometidos con el respeto de los Derechos Humanos (DDHH), actitud que se materializa en el desarrollo de todos nuestros proyectos y procesos, y en el alineamiento con las políticas de responsabilidad social empresarial, ambiental y de gestión del talento humano, en cumplimiento de los 10 principios de Pacto Global y con las directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). Para cumplir con la responsabilidad de respetar los derechos humanos según lo establecido en los Principios Rectores de Empresas y los Derechos Humanos, específicamente el número (15). EPM Guatemala, hace su compromiso público a través de la aprobación de su Política de Derechos Humanos y sus nueve lineamientos, desde el año 2017.

Debida diligencia

Dentro del proceso de una debida diligencia, con el fin de identificar, prevenir, mitigar y responder ante las consecuencias negativas de las actividades asociadas a las operaciones de la empresa, se cuenta con una evaluación del impacto real y potencial de las actividades y las operaciones de la empresa, haciendo frente a las consecuencias negativas sobre los derechos humanos.

Esta es una evaluación continua que implica; actualizaciones constantes en función de las operaciones y el tiempo actual, considerando este proceso cada dos años para su levantamiento y actualización de riesgos en materia de derechos humanos. Una vez que identificados los derechos humanos relevantes para nuestras operaciones, evaluamos el contexto y la coyuntura en la que los mismos se desarrollan, poniendo énfasis en aquellos factores que podrían motivar nuestro incumplimiento en los derechos humanos, es decir; los riesgos, sus probabilidades, prioridades, y evaluación de impactos. Luego, administramos los riesgos, lo que significa que desarrollamos acciones tanto frente a riesgos específicos, como transversales para mejorar nuestra respuesta a los mismos.



Plan de debida diligencia



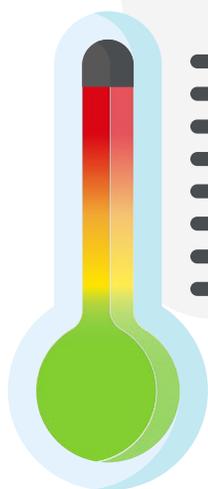
Cada dos años se evalúan por áreas y empresas los diferentes escenarios e identificando diferentes riesgos, y nuestra respuesta a ellos viene integrándose a nuestra estrategia de sostenibilidad, en esa línea en el año 2020 realizamos la actualización de la matriz de riesgos donde se obtuvieron los siguientes resultados por EPM Guatemala.

Índice de riesgo comparativo interanual de EPM Guatemala

La variación de nivel de índice de riesgo del 2020 se deriva a los nuevos escenarios que surgieron derivado a la situación actual de COVID19. El riesgo extremo fue identificado y evaluado en la Matriz de Riesgos por el Comité de Crisis..



Índice de riesgo comparativo interanual de EPM Guatemala



0.68 Extremo → 2017
 0.531 Alto → 2018
 0.479 Medio → 2019
 0.561 Alto → 2020

Nivel	2,017	2,018	2,019	2,020
Externo	3	2	0	1
Alto	8	3	2	4
Tolerable	3	9	7	5
Aceptable	1	5	5	2
Total	15	19	14	12



Riesgos por empresas de EPM Guatemala - año 2020

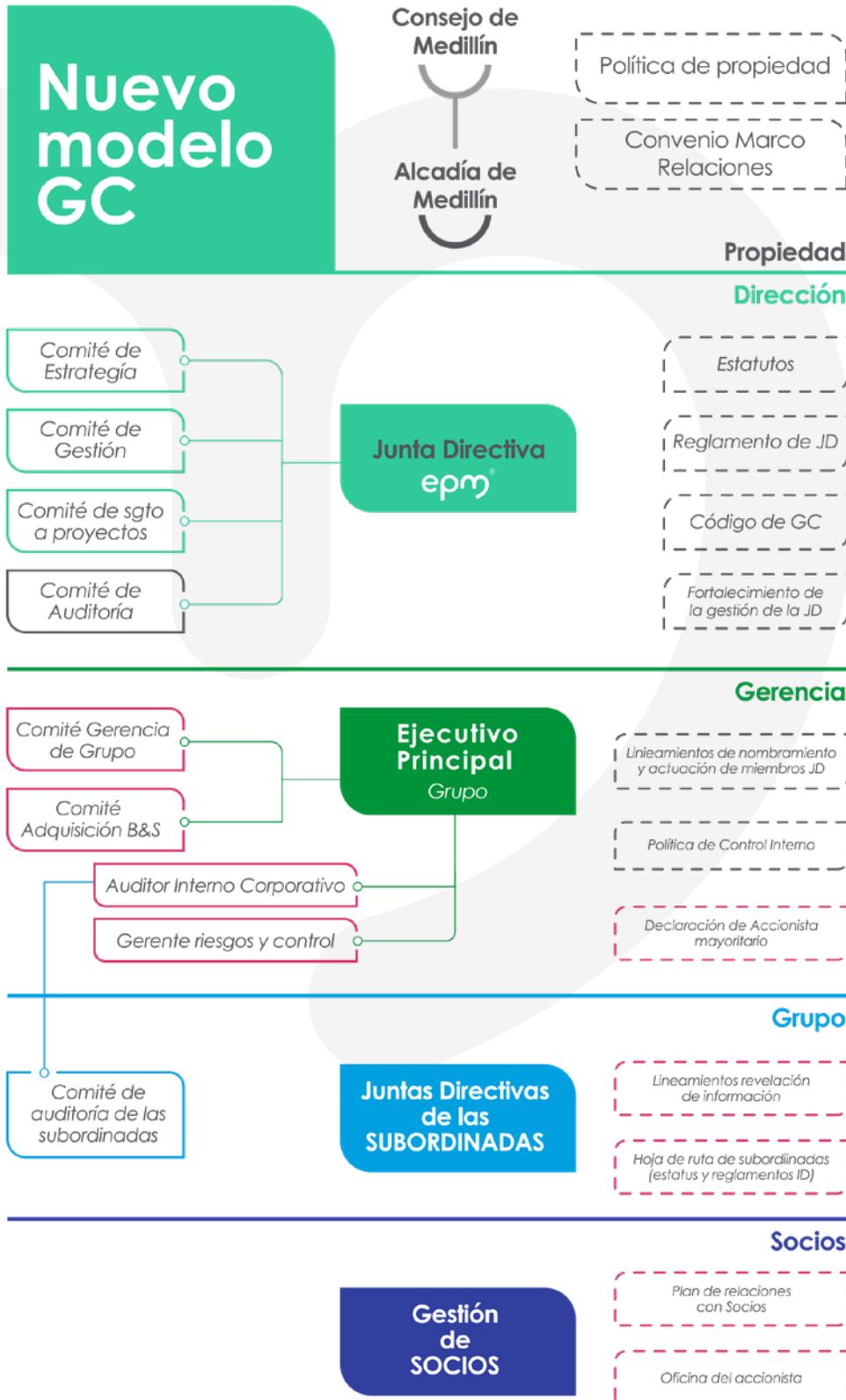
Nivel de Riesgo	EEGSA	TRELEC	COMEGSA	ENÉRGICA	AMESA	IDEAMSA
Extremo	1	0	1	0	1	1
Alto	3	1	0	3	0	0
Tolerable	4	1	3	3	3	3
Aceptable	2	0	1	0	1	1
Total	10	2	5	6	5	5

Transparencia



Grupo•epm

En EPM Guatemala y sus empresas filiales nos encontramos alineados al modelo de gobierno corporativo (GC) de nuestro grupo Empresarial EPM en Medellín; el cual describimos de manera gráfica a continuación:



El gobierno corporativo empresarial como la gran sombrilla que arropa el concepto de modelo de aseguramiento empresarial, diseñado por EPM para sus empresas filiales.

Proyecto de gobernabilidad

Con el fin de alinear la gestión empresarial, el Grupo EPM en Guatemala a la luz de las prácticas adoptadas por EPM en sus diferentes ejercicios de alineación se construyó el proyecto de Gobernabilidad Empresarial, el cual contiene los siguientes asuntos materiales:

- *Un modelo de operación integrada para nuestras operaciones guatemaltecas.*
- *El diseño e implementación de un modelo de operación transversal a todas las empresas, que facilite la gestión y aproveche las sinergias en los servicios de soporte, en alineación con el direccionamiento del Grupo EPM, generando el involucramiento y compromiso transversal de todas las áreas con el fin de lograr la sostenibilidad y el crecimiento en el país.*

Este proyecto se compone de las siguientes etapas:

Etapa 1

Diseño e implementación de la macroestructura y el gobierno de EPM Guatemala

Esta actividad nos permitirá implementar una nueva estructura por procesos y homologada con los lineamientos de Grupo EPM, la cual, a la vez, nos conllevará a la clara identificación y trazabilidad de los costos de servicios intragrupo y un máximo aprovechamiento de sinergias.

Etapa 2

Planeación integrada y seguimiento

Cuyo enfoque es el diseño e implementación de los procesos relacionados con planeación estratégica, gestión regulatoria, gestión de

programas y proyectos, desarrollo sostenible, gestión integral de riesgos y cumplimiento, seguimiento y mejora.

Para finales del 2020 logramos definir ocho procesos a la planificación integral y corporativa, entre ellos: análisis del entorno, alineación y direccionamiento estratégico, despliegue del direccionamiento estratégico, planificación operativa, regulación, gestión integral de riesgos, seguimiento y mejora.

Etapa 3

Diseño e implementación de los procesos y organización

Se soporta en la cadena de suministro integral, con una visión de servicios compartidos incluyendo acuerdos de nivel de servicio adecuado y funcional para los negocios de EPM Guatemala.

Etapa 4

Análisis financiero

Con el objetivo de implementar un modelo de costos, precios de transferencia intragrupo, determinando la viabilidad de la implementación de este.

Nuestros sistemas de aseguramiento

Sistemas de control interno

El sistema de control interno empresarial (COSO ERM), alineado a las mejores prácticas empresariales en la materia, el cual se viene valorando desde el año 2014 de manera continuada en sus elementos y componentes básicos como se demuestra a continuación:



81%

Estado del sistema de control interno de las Empresas de EPM Guatemala consolidado



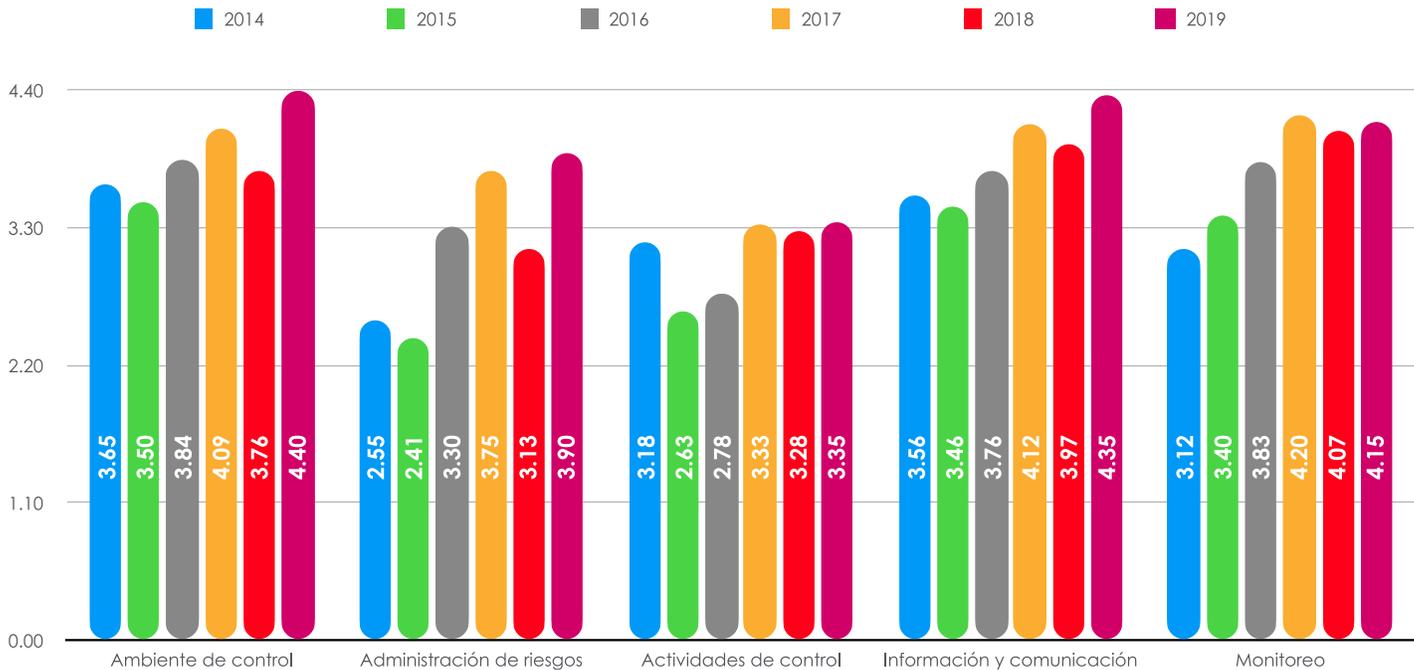
Sistema de control interno - EPM Guatemala

58

	82%	86%	86%	77%	72%
	EEGSA	TRELEC	COMEGSA	ENÉRGICA	AMESA
Entorno de control	87%	93%	93%	80%	87%
Principio 1: Muestra su compromiso con la integridad y los valores éticos	3	3	3	3	3
Principio 2: Ejerce su responsabilidad de Supervisión	3	3	3	3	3
Principio 3: Establece la estructura, los niveles de autorización y la responsabilidad.	2	3	3	2	2
Principio 5: Obliga a rendir cuentas	3	3	3	2	3
Evaluación de riesgos	83%	100%	100%	75%	33%
Principio 6: Selecciona objetivos adecuados	2	3	3	2	1
Principio 7: Identifica y Analiza los Riesgos	2	3	3	2	1
Principio 8: Evalúa el Riesgo de Fraude	3	3	3	3	1
Principio 9: Identifica y Analiza los cambios significativos	3	3	3	2	1
Actividades de control	67%	67%	67%	67%	67%
Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control	2	2	2	2	2
Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales de tecnología	2	2	2	2	2
Principio 12: Se despliegan a través de políticas y procedimientos	2	2	2	2	2
Información y Comunicación	89%	89%	89%	78%	89%
Principio 13: Emplea información relevante	2	2	2	2	2
Principio 14: Comunica la información internamente	3	3	3	2	3
Principio 15: Se comunica con el exterior	3	3	3	3	3
Actividades de supervisión	83%	83%	83%	83%	83%
Principio 16: Realiza evaluaciones continuas y/o puntuales	2	2	2	2	2
Principio 17: Evalúa y comunica las diferencias	3	3	3	3	3



Evolución del sistema de control interno en el tiempo



El sistema de gestión integral del riesgo en EPM Guatemala

El sistema de Gestión Integral del Riesgo consiste, en detectar oportunamente los diversos riesgos que pueden afectar a la empresa, de esta forma, generar estrategias que se anticipen a ellos, con el objetivo de convertirlos en oportunidades de rentabilidad para la empresa.

Las organizaciones con más éxito no asumen los riesgos, sino que los identifican, analizan y evalúan para gestionarlos oportunamente, por lo que, a través de una adecuada administración del riesgo, se espera crear valor permanente para las empresas con la implementación de una gestión integral de riesgos.

Gestión integral de riesgos EPM Guatemala

Grupo EPM Guatemala cuenta con una Política para la Gestión Integral de Riesgos (GIR), la cual ha sido concebida para facilitar el logro del direccionamiento estratégico y la toma de decisiones, teniendo en cuenta la interacción que existe entre los niveles de gestión del negocio, procesos y proyectos.

Para una adecuada gestión de riesgos, fue construida una guía metodológica a la medida de las particularidades y las necesidades de la empresa, tomando como referente las mejores prácticas. Entre los beneficios que ofrece la gestión se resaltan: identificar posibles eventos que pueden afectar el logro de los objetivos, soportar y documentar la toma de decisiones, minimizar y prevenir pérdidas, facilitar el cumplimiento de la normatividad y regulación aplicable, así como generar confianza frente a los grupos de interés.



Riesgos por empresas de EPM Guatemala - año 2020

Como mecanismo de seguimiento, se debe efectuar una revisión de manera anual a los distintos riesgos identificados, en el año 2020 se realizó la actualización de los mapas de riesgos de las empresas de EPM Guatemala, dando como resultado lo siguiente:

Nivel de Riesgo	EEGSA	TRELEC	COMEGSA	ENÉRGICA	AMESA	IDEAMSA	CREDIEGSA
Extremo	2	3	0	4	2	6	0
Alto	4	5	3	8	6	2	3
Tolerable	9	8	5	5	7	7	4
Aceptable	9	3	5	0	3	0	6
Total	24	19	13	17	18	15	13



EEGSA

Cantidad de riesgos	2019	2020
Extremo	2	2
Alto	4	4
Tolerable	8	9
Aceptable	7	9
Total riesgos	21	24

En el 2019 se identificaron 21 riesgos en la gestión de la empresa, sin embargo observamos que durante el 2020 se identificaron tres riesgos adicionales entre los que se consideró uno por tema de pandemia (COVID-19).

Índice de riesgo

2019 **0.544** **ALTO**

2020 **0.521** **MEDIO**

En índice de riesgo para el 2019 fue de 0.544 considerado alto según la metodología. En el 2020 hubo una disminución en el índice mostrando un nivel medio de 0.521

Promedio de controles

2020 **3.65** **MEDIO**

Se identificaron controles preventivos y correctivos que se aplican para gestionar los riesgos, estableciendo un nivel medio de 3.65

Nuestra gestión de anticorrupción

Toda persona que trabaja en EPM Guatemala debe dirigir sus acciones en el marco de una cultura de confianza y ejemplaridad, relevante tanto a nivel interno como externo. Por ello, nuestro Modelo de Ética Empresarial, la palanca de valor de nuestro gobierno corporativo, cuenta con los siguientes cinco principios guía:



Modelo de ética empresarial



Modelo de ética empresarial al detalle



Durante el 2020, la gestión ética puso atención a los riesgos de fraude, corrupción, financiación del terrorismo y lavado de activos, analizándolos, identificándolos, calificándolos y valorándolos para cada proceso y estrategia de la organización. Destacamos la identificación de riesgos altos en prácticas como malversación de fondos y hurto o robo de infraestructura, y la atención a otras actividades como el tráfico de influencias, el abuso de poder y/o autoridad, la colusión, la alteración de documentos, el conflicto de intereses, y el soborno o cohecho; además de la supervisión del uso indebido de información que obra en nuestro poder, o el uso inadecuado de nuestros activos.

Durante el 2020, EPM Guatemala obtuvo una calificación de riesgo en fraude y corrupción de 0,513, calificado como medio, sumando 109 riesgos individuales. Dicha calificación fue de 0,521 en el 2019.

Dentro de los componentes de evaluación y seguimiento de nuestros sistemas de control

Formación en gestión ética

realizamos una auditoría interna certificada internacionalmente bajo estándares de la IIA¹ Global, lo que garantiza su independencia y objetividad al ser un órgano dependiente del Consejo de Administración de EPM Guatemala.

Para generar capacidades en la gestión de la transparencia y anticorrupción, venimos realizando diferentes estrategias de comunicación, formación y sensibilización en el tema. Además, las integramos con otros temas como la diversidad, los DDHH, entre otros, con una misma base ética.



Focos de gestión ética



¹IIA Global: The Institute for Internal Auditors – Instituto de Auditores Internos - Global.

Cultura del aseguramiento continuo

El enfoque de auditoría aplicado desde la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa de Grupo EPM a todas las filiales, se centraliza en la construcción de escenarios colaborativos, esto con la búsqueda de soluciones integrales y agregar valor para contribuir de manera significativa a nuestros objetivos empresariales conforme a: Insumos, procesos, productos, resultados e impacto.

Estos cambios engloban un compromiso empresarial que se direcciona a las siguientes iniciativas estratégicas:



Nuestro modelo de Gestión social está vinculado con los siguientes grupos de interés:



64 **Gestión Social y el compromiso con los ODS**

Este modelo, se basa en el cumplimiento de nuestras políticas de responsabilidad social empresarial, ambiental, derechos humanos y cero tolerancia frente al fraude y soborno; para gestionar de manera integral y estratégica, la relación con los grupos de interés para lograr así una competitividad sustentable.

La gestión social, permite que exista una participación activa con los diferentes actores involucrados en las operaciones y en los proyectos que emprendemos, lo que permite que éstos sean viables y sostenibles. Como parte de este, se consideran los proyectos, convenios pactados, alianzas proyectadas, anuencias municipales, solicitudes, entre otros.

Este modelo empresarial define una estrategia para la integración de la empresa en los territorios, buscando la viabilidad y sostenibilidad de sus proyectos, negocios y la contribución al

desarrollo local en las áreas donde opera. Parte de la estrategia de vinculación con los territorios lograron viabilizar los proyectos de construcción y mantenimiento y al mismo tiempo se impactó de manera positiva a las comunidades de las áreas de concesión con las siguientes iniciativas:

- **Iniciativa Energiaulas:** Iniciativa bajo la cual EEGSA invirtió en proveer de laboratorios de computación, y reforzar los sistemas eléctricos de escuelas e institutos en nuestra zona de influencia. Durante el 2020, se intervinieron tres instituciones educativas en los departamentos de Guatemala y Sacatepéquez, bajo una inversión de Q 110 500,00, beneficiando a más de 6 300 personas.
- **Iniciativa Escuela de Electricidad:** EEGSA instaló una Escuela de Electricidad Básica, en la Municipalidad de Chinautla, bajo una inversión de más de Q 35 700. El objetivo de la escuela es formar a 25 técnicos electricistas de áreas vulnerables del municipio.
- **Otras inversiones sociales:** En el 2020, EEGSA también invirtió en la construcción de acometidas (para conexiones eléctricas) en el departamento de Escuintla, por un monto de Q 64 600,00, beneficiando a 690 personas.

- **Campaña “Juntos Somos Luz”:** En la que recaudamos dinero para la compra de alimentos a donar a los damnificados por la tormenta Eta, en los departamentos de Quiché, Chiquimula e Izabal. El monto recaudado por nuestros trabajadores fue de Q 159 882,72, importe duplicado por la empresa, lográndose una donación total de Q 302 566,35. En el marco de esta campaña también se realizaron donaciones a las familias de cinco trabajadores (cuatro de EEGSA y una de TRELEC), que fueron afectadas por los estragos de la tormenta.

Energía Segura con nuestros clientes y usuarios

En línea con nuestro objetivo de proveer energía de forma segura y confiable, EEGSA implementó el proyecto de “Adaptación Tecnológica para la reducción de riesgo de vida por invasión de distancias eléctricas mínimas de seguridad”. Este involucra la educación y sensibilización en la manipulación y contacto del sistema de distribución eléctrica, protegiendo a las personas y a bienes aledaños. Hemos llegado a 240 establecimientos educativos en los departamentos de Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez, impactando a más de 50 300 estudiantes entre el tercer y sexto grado de primaria, así como a sus familias, maestros y otros. En esa misma línea, se realizó una campaña publicitaria en televisión, radio, prensa y redes sociales del Plan de Prevención de Accidentes para niños, con el objetivo de ilustrar acerca del programa de prevención de accidentes eléctricos de forma pedagógica e innovadora, dando a conocer los beneficios de la electricidad y que permita a los niños conocer los peligros que esta representa y reducir el índice de accidentes eléctricos. Se realizaron seis videos educativos de un minuto de duración cada uno, que fueron transmitidos estratégicamente minutos antes de los programas educativos realizados por el gobierno. Además, se distribuyeron 85 mil folletos en el diario de mayor circulación del país, Nuestro Diario. Todas estas acciones lograron impactar a cerca de 2 millones de personas.

Enlace con la Agenda 2030

En línea con nuestro compromiso social, alineamos nuestras acciones a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) incluidos en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, promovida por la Organización de las Naciones Unidas.



EPM Guatemala busca la competitividad de las tarifas para sus clientes a través de una canasta de compras con el 80% de energía renovable y a través de la electrificación rural buscar la universalización del servicio de energía.





13 Acción por el clima

Por medio de una planeación del proyecto con el diagnóstico previo, en compañía de líderes comunitarios para elegir la mejor ruta para la servidumbre en líneas de transmisión, y solo en donde es indispensable, minimizando de esta manera el impacto, reduciendo la tala y poda; así como, teniendo el control sobre las pérdidas de energía por debajo de los límites regulatorios, convirtiéndonos en un referente a nivel regional. El buen manejo de los Bifenilos Policlorados (PCB's), con el involucramiento en las mesas de trabajo del gobierno nacional incluso antes de que esta fuera una exigencia. Y alrededor de 800 paneles solares instalados en los distintos centros de trabajo, proyectos y subestaciones de EPM Guatemala.

66



17 Alianzas para lograr objetivos

La importancia del involucramiento con las comunidades en los territorios en donde tenemos presencia para una mejor viabilización de nuestros proyectos y las alianzas con el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN) y el Consejo de Áreas Protegidas (CONAP) que han permitido la preservación de las reservas naturales y áreas protegidas del país.

Biodiversidad y estrategia climática



Gestión ambiental

Consistente con la Política Ambiental, EEGSA como prestador de servicios relacionados con energía, realiza una gestión ambiental integral de manera proactiva, con criterios de competitividad empresarial y sostenibilidad ambiental, económica y social.

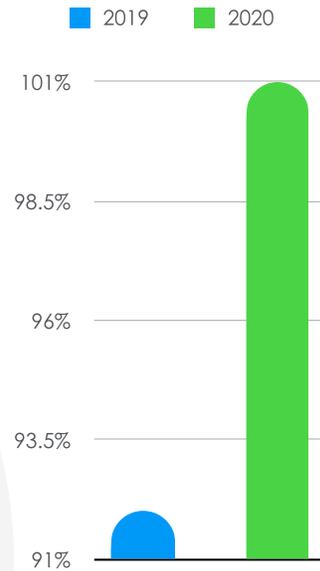
Índice de Gestión Ambiental Empresarial (IGAE)

Es una herramienta que genera un indicador que tiene como propósito determinar el nivel de cumplimiento de la gestión ambiental en las empresas que conforman Grupo EPM, a la luz de los compromisos asumidos en la Política Ambiental, sus lineamientos y considerando lo estipulado en la Norma ISO 14001:2015.

EEGSA consolida la información de este índice y para el 2020, la nota general de IGAE fue del 101 %, mostrando una significativa mejora frente al 92 % obtenido en el 2019.



Nota general de IGAE



La norma **ISO 14001:2015** es un marco para proteger al medio ambiente y responder a todas las condiciones ambientales, se llega al equilibrio bajo las necesidades socioeconómicas siendo ese su principal objetivo.

Legislación ambiental

De cara al cumplimiento de la legislación ambiental, durante el año 2020, en EEGSA se actualizó la Matriz Legal y el proceso GA-PRO-02 para la identificación de requisitos legales ambientales y elaboración de instrumentos ambientales. Se realizó la elaboración de 21 instrumentos ambientales para centros de atención al cliente, 8 estudios en áreas protegidas, obtención de licencia ambiental de la bodega El Ceibillo y la renovación de licencia ambiental de Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez para la red de distribución.

Componente ambiental en contratos

Se elaboraron diversos anexos ambientales con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los requisitos legales de los contratistas de EEGSA, tanto operativos como administrativos.





EEGSA participó como patrocinador en el Concurso Acción ODS, llevado a cabo en el marco del II Congreso Ambiental organizado por la Municipalidad de Guatemala



Fortalecimiento de alianzas

EEGSA participó como patrocinador en el Concurso Acción ODS, llevado a cabo en el marco del II Congreso Ambiental de la Ciudad de Guatemala, actividad organizada por la Municipalidad de Guatemala. En este espacio se promovió la movilidad sostenible con diversas tecnologías, así como los avances e iniciativas en movilidad eléctrica en la empresa, eficientes y amigables con el medio ambiente y alineadas al cumplimiento del ODS 11.

Agua y biodiversidad

Uso y abastecimiento de agua

El consumo total de EEGSA fue de 14,226 metros cúbicos al año en 4 de sus instalaciones. El abastecimiento de agua en las sedes proviene de un pozo propio y agua municipal. En general para el 2020 se redujo en un 20% en el consumo de agua respecto al 2019.

Áreas protegidas

Se cuenta con proyectos de la red de distribución ubicados en 11 áreas protegidas. Se elaboraron 8 instrumentos ambientales y planes de manejo forestal que serán presentados ante el CONAP (Consejo Nacional de áreas protegidas de Guatemala) para que sean aprobados y 3 instrumentos se encuentran en análisis para su aprobación.

Desde el año 2016 se asumió el compromiso de apoyar técnica y financieramente con un proyecto que integra la recuperación de la cobertura forestal y propiciar el incremento de la fauna silvestre que habita el área protegida del Parque Nacional Naciones Unidas, a través de la introducción de especies frutales. Durante los 4 años que el proyecto lleva en ejecución se ha contado con la participación voluntaria

y entusiasta de más de 1,200 trabajadores de EPM Guatemala y contratistas invitados para la recuperación de 19.27 hectáreas.

Para 2020 se les dio mantenimiento a las reforestaciones de los años anteriores y se realizó una quinta plantación con un total de 1,750 árboles con especies frutales y forestales, equivalentes a 1.8 hectáreas, a la cual se le estará dando mantenimiento por 3 años.

Producción y consumo sostenible

Aguas residuales

El efluente es de origen doméstico, no se tienen aguas de tipo especial según estudios técnicos realizados con referencia al Acuerdo Gubernativo 236-2006. Se redujo en un 19% la descarga de aguas residuales respecto al 2019.

Uso de combustibles

En comparación al 2019, de acuerdo con el control del consumo de combustible de la flotilla vehicular de EPM Guatemala se presentó una reducción general del 23% en los vehículos diesel y un 34% en los que utilizan gasolina. La participación de EEGSA en esta reducción es del 42%.

Consumo de energía

Para 2020 se redujo en un 22% el consumo de energía eléctrica de la red y aumentó en un 41% el consumo de energía auto proveída de los paneles solares instalados en EEGSA. El uso de paneles solares implica el 11% de la energía total que se consume en EEGSA.

Gestión de residuos

Durante el 2020, EEGSA elaboró un diagnóstico de residuos, con el objetivo principal de evaluar las acciones con las que se cuentan, así como identificar áreas de mejora.

EPM Guatemala registra el total de sus residuos, EEGSA reporta el 89% del total. El 3% de los residuos registrados se clasifican como reciclables no peligrosos (papel, cartón, vidrio, plástico, aluminio, cables, entre otros), menos del 1% son especiales (concreto, llantas, eléctricos y electrónicos), el 5% son clasificados como peligrosos (aceite dieléctrico con o sin sospecha de PCB's, bioinfecciosos, acumuladores, baterías y luminarias) y el 92% de los residuos reportados son biodegradables (residuos vegetales de tala y poda



Se elaboraron 8 instrumentos ambientales y planes de manejo forestal que serán presentados ante el CONAP





Imagen de referencia del proyecto de PCB

obtener el reconocimiento económico VAD al que está sujeto el proyecto, en el período que se comprende de noviembre de 2019 a diciembre de 2020 el cual asciende a \$266,449.09 dólares americanos.

Materiales

Se redujo un 26% en 2020 el consumo de papel en oficinas, esto se ha logrado al comprar eficientemente y a la implementación del escáner en oficinas de atención al cliente desde 2016, así como el uso de códigos de usuario y control de impresiones. Sin embargo, para el 2020 parte de la reducción fue impactada por el trabajo desde casa y muchas de las gestiones se realizaron de forma digital o por correo.



y madera), de este grupo de residuos se presentó una reducción del 43% con respecto al año 2019, debido principalmente a los residuos vegetales (tala y poda), por la cantidad mantenimientos preventivos y correctivos realizados, así como, por las condiciones de crecimiento de la cobertura arbórea, además se contabilizó para el año 2020 únicamente residuos maderables sin tomar en cuenta los provenientes de plantas (bambú, palmas, caña, enredaderas, etc.).

De los residuos peligrosos se destaca el Proyecto PCB (Bifenilos policlorados) con algunas acciones como las más importantes:

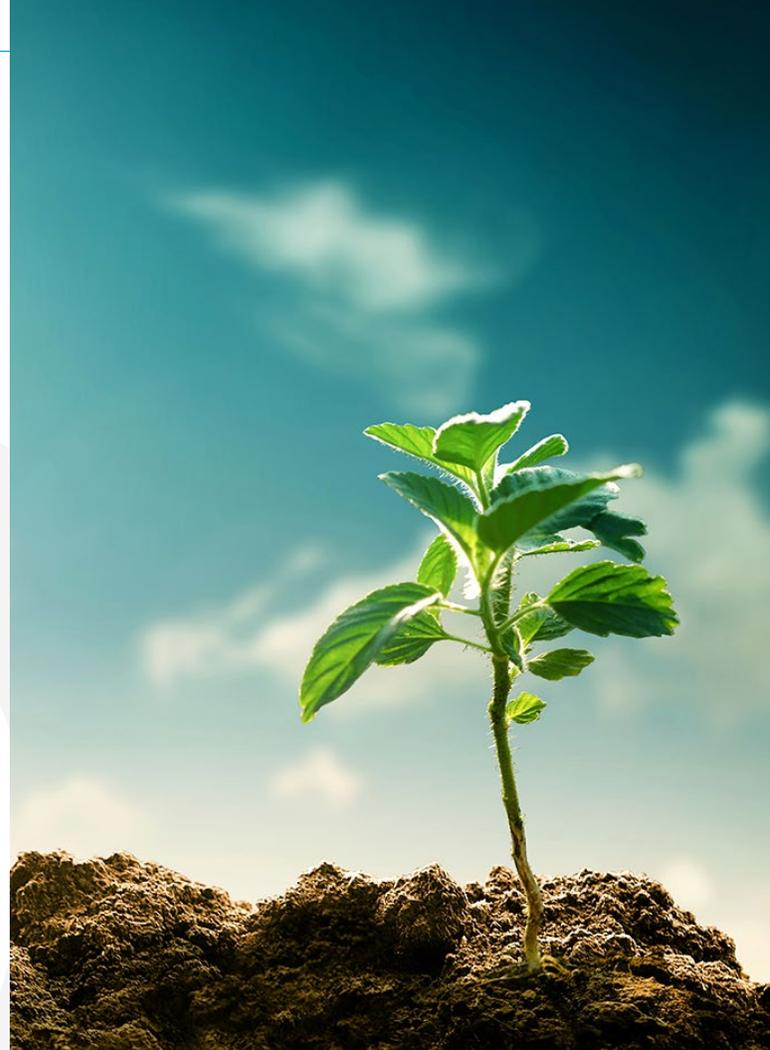
- Se entregó al Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN) el 87.95% del inventario total de transformadores de EEGSA, superando la meta del 25% para el año 1 de manejo.
- Se adjudicó y está en ejecución el contrato para cromatografía, habiéndose extraído 576 muestras de transformadores para análisis.
- Se realizó y entregó el informe a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica con el fin de

Estrategia climática

EPM Guatemala anualmente realiza una hoja de ruta que contempla temas de adaptación y mitigación de cambio climático relacionado a energías renovables, eficiencia energética, movilidad eléctrica, conocimiento, infraestructura, pérdidas de energía y emisiones.

Mitigación y adaptación:

- La unidad de Gestión Ambiental consolidó información para el cálculo de emisiones y utilizó la metodología implementada en Grupo EPM. Las unidades que reportan son: Unidad de Transportes de EEGSA para consumo de combustibles, Unidad de Facturación de EEGSA para consumo de energía eléctrica.
- Se amplió la matriz energética de la Empresa con fuentes de energía renovable no convencional
- La Unidad de Análisis y Optimización Técnica, de la Gerencia de Planificación y Control de EEGSA, genera un informe mensual en donde se lleva un control del indicador de pérdidas totales de energía de la red de distribución, las pérdidas totales de energía se redujeron en 0.02% y el índice de pérdidas totales se mantuvo igual que en 2019 con 4.48%.
- Respecto a movilidad eléctrica, continúan en implementación planes de Financiamiento de Motocicletas y bicicletas eléctricas para trabajadores. Así como, el proyecto de instalación de la primera red de cargadores eléctricos.
- Se cuentan con 4 vehículos eléctricos propios para uso de la empresa, los cuales han recorrido al mes de diciembre del año 2020, un acumulado de 17,120 km. A dos de los cuatro vehículos se le han dado poco uso o poco recorrido desde su adquisición, por la calidad de la batería, entonces se utilizan para desplazamientos muy cortos o únicamente para promoción de la movilidad eléctrica en EEGSA.
- Se incluyeron los riesgos asociados a la variable climática, en los estudios y planes de manejo ambiental y social que se realicen para los nuevos proyectos.



- Para finales del año 2020 se avanzó en la revisión de riesgos climáticos asociados a las actividades de planeación, operación, mantenimiento y construcción de redes de distribución.

En línea con el camino trazado, se desarrolla la Estrategia Climática del Grupo EPM 2018 – 2030 cuyo objetivo es incorporar la gestión del cambio climático a la toma de decisiones empresariales. Esto se realiza mediante el control de las emisiones de GEI en los diferentes procesos, productos y servicios; así como en la mejora de la eficiencia operacional de la infraestructura actual. También implica incorporar la variable climática en los análisis de viabilidad y toma de decisiones para las nuevas inversiones y proyectos; así como aprovechar las oportunidades derivadas de la gestión climática, apuntando a brindar servicios y productos bajos en carbono.

Nuestra respuesta frente a la pandemia del COVID-19




EEGSA

Grupo•epm

La continuidad del servicio de energía eléctrica durante la pandemia ha sido fundamental para asegurar el desarrollo de las actividades económicas en el país, sobretodo tomando en cuenta que la gran mayoría de empresas tuvieron que pasar a la modalidad de trabajo virtual desde casa, siendo la electricidad fundamental para continuar con las operaciones de cada una de las empresas guatemaltecas.

Entre las principales acciones voluntarias que llevamos a cabo con nuestros clientes fue el de no suspender nuestros servicios por atraso en pago y reconectar aquellos servicios a clientes residenciales que ya se encontraban con corte. Se brindaron facilidades de pago a través de la activación de pagos parciales y convenios de pago gestionables por vía virtual. Es importante señalar que se decidió atender de manera prioritaria los trabajos de emergencias y averías para garantizar la continuidad del servicio.

Se realizaron modificaciones y nuevos desarrollos para atender de forma inmediata distintas solicitudes del ente regulador, del gobierno de Guatemala para facilitar y agilizar los procesos internos y de atención a nuestros clientes como: la modificación de rangos de consumo de energía, generación de formatos de facturas de energía, automatización de pago parcial de consumo de energía, convenios de pago y bono familia. Es importante recalcar que se realizó un apoyo al gobierno entregando en la factura Hand Held en sitio 1,003,758 con avisos de bono familia. Y que mantuvimos la actividad de lectura y facturación en sitio con la adaptación requerida por la pandemia, durante 8 meses, visitando mensualmente a nuestros clientes.

Al momento de tener conocimiento EPM Guatemala de la alta probabilidad de una pandemia, gestionamos el Plan de Contingencia, para garantizar el bienestar físico y emocional de nuestros trabajadores. Además, activamos el comité de manejo de crisis con la participación de todo el equipo directivo de EPM Guatemala. En este marco, se elaboró el mapa de riesgos de EPM Guatemala frente al COVID-19, identificando los nuevos riesgos y los controles requeridos para su mitigación.



Se definieron seis dimensiones de actuación: personas, continuidad del negocio y tecnología, comunicación y relacionamiento, finanzas, abastecimiento y responsabilidad social. Para cada eje de actuación se estableció un líder.

Establecimos un tablero de mando COVID, para tener un control semanal de la evolución de los indicadores claves de nuestra operación durante la pandemia. Semanalmente el comité de crisis se reunió para monitorear y controlar el avance en las intervenciones establecidas de cada dimensión y así garantizar la coordinación de todas las actuaciones durante el año.

Los tres factores claves que nos han permitido como organización seguir adelante y estar fortalecidos ante esta contingencia son: nuestro enfoque humano priorizando la salud y bienestar de nuestros trabajadores, el liderazgo claro que aun en la incertidumbre tomó decisiones claras, el involucramiento de nuestros líderes que lograron conectar emocionalmente con sus equipos y lograron flexibilidad y resiliencia en los mismos y velocidad en el actuar que provocó ideas y soluciones innovadoras para los nuevos retos que tuvimos que enfrentar como empresa.

Nuestros trabajadores siempre fueron prioridad, una de las primeras acciones que tomamos fue la identificación de los grupos de alto riesgo ante el COVID-19 e inicio de sus labores en sus respectivas casas. Luego implementamos el trabajo remoto en casa a más del 75 % de nuestro personal, cabe señalar que, debido a las labores de EEGSA, no es posible que el personal de campo trabaje desde su casa. Para estos trabajadores se implementaron protocolos de bioseguridad y seguimiento continuo para minimizar cualquier contagio que pudiese presentarse. Además, implementamos la modalidad de trabajo mixto programando las visitas de supervisión en campo sin pasar por la oficina. Activamos de inmediato el protocolo de actuación ante sospecha de contagio o casos positivos en familiares y realizamos un monitoreo diario del bienestar físico con orientación médica personalizada desde salud laboral. Realizamos una vigilancia epidemiológica que nos ayudó a la identificación de sintomáticos, análisis de trazabilidad y al seguimiento de casos.

Adquirimos pruebas para la detección de COVID-19 ya que para cumplir con nuestro control en la trazabilidad el testeado de personal propio y contratistas, era fundamental. Contar con la capacidad de hacer hisopados a domicilio y tener resultados en el día nos ayudó a reducir significativamente el tiempo de aislamiento.

Para la modalidad de trabajo en casa, se implementó capacitaciones en manejo de la herramienta Microsoft Teams con el fin de mantener comunicado al personal asegurando así la continuidad del servicio de electricidad. Además, realizamos un soporte a 850 VPN

de usuarios de EPM Guatemala para que los colaboradores pudiesen realizar el trabajo en casa.

Así mismo, se brindó apoyo psicológico a los trabajadores que laboraban desde casa para asegurar su salud emocional durante el confinamiento. La promoción de la comunicación interna activa fue trascendental, intentando llegar de diferentes maneras, canales y con creatividad a nuestra gente a través de videos, audios, artículos, reuniones virtuales de todo el personal, entre otros.

Para mantener la operación continua de nuestro servicio una de las acciones más importantes que realizamos fue la de replicar el Centro de Operación de la Red en otra ubicación y con equipos de operación independientes que funcionaban de forma alternada con el fin de reducir el riesgo de contagio.

Además, se adecuó un anexo en la 12 Calle, como agencia comercial alterna, a utilizar en caso de detectar un caso positivo de COVID-19 entre los trabajadores que atienden a clientes en la Agencia Central, para lograr así dar continuidad a la atención desde la nueva oficina temporal, mientras se ejecutaba el proceso de sanitización. De hecho, esta situación prevista se materializó en el mes de agosto de 2020, procediendo al cierre inmediato de agencia central, y desviando la atención a clientes al anexo 12 calle, de forma inmediata.

En relación con nuestros proveedores, con el fin de salvaguardar la salud de sus trabajadores, se envió una comunicación a todos, para asegurar que cumplieran con las recomendaciones del gobierno de Guatemala, además de reportarnos diariamente la evidencia del cumplimiento de estas y del estado de salud de sus trabajadores. Asimismo, se realizaron acuerdos con empresas contratistas para garantizar su continuidad y liquidez para el pago a sus colaboradores.

Además, creamos el modelo de recepción facturas por medio de correo electrónico, para realizar las verificaciones en el sistema contable y cumplir con las fechas de pago establecidas a

los proveedores y contratistas. Realizamos cierres contables virtualmente utilizando la plataforma Microsoft Teams para comunicarnos con las distintas áreas y superar el paradigma que estas actividades deben realizarse presencialmente. También nos coordinamos con EPM y los responsables de las empresas y gerencias para la elaboración y aprobación de las proyecciones financieras 2021-2039; así como la preparación de los casos de negocio. Antes de la pandemia se realizaban reuniones presenciales para la elaboración y aprobación del presupuesto del siguiente año, sin embargo, este año logramos realizar el 100% de las actividades desde casa y en forma virtual.

En agosto de 2020 realizamos un estudio cuantitativo con periodistas con el objetivo de conocer la percepción de los medios de comunicación sobre la reputación y posicionamiento de EEGSA, en un año atípico como el 2020. Los resultados reflejaron que somos la empresa del sector eléctrico en Guatemala que marca la tendencia y que a pesar de la pandemia por COVID-19 mantuvimos una comunicación cercana, clara, precisa y oportuna

con los medios de comunicación logrando así mantener una calificación positiva como la que obtuvimos en 2016.

Dando respuesta al compromiso que EPM Guatemala tiene frente a sus grupos de interés, se implementó una iniciativa a favor de los trabajadores, comunidad y proveedores, la cual consistió en la implementación de un proyecto para mitigar la crisis derivada por el COVID19. Las Municipalidades del área de concesión extendieron una solicitud verbal y escrita a EEGSA para tener presencia en los momentos más críticos de las áreas afectadas. A partir de las solicitudes enviadas, se validó la donación de más de 2,160 bolsas de víveres que beneficiaron a más de 9,000 personas, entre ellos personas de diversas comunidades del área de concesión y trabajadores de EPM Guatemala.

EPM Guatemala logró en un año tan peculiar como el 2020 pese a los cambios mundiales derivados de la pandemia, la sostenibilidad de sus negocios, demostrando que, contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor, es su propósito empresarial en los territorios que opera.



epm[®]
Guatemala

Gestión 2020

