

# Informe de Gestión 2023





**Producción, edición, coordinación de  
diseño y fotografía institucional**

*Subgerencia de Comunicación y Relaciones*  
**EPM Guatemala**

*Diseño gráfico y diagramación*  
**Irene Martínez Santizo**

Guatemala, marzo de 2024



*Guatemala*

# Índice

5	Carta del presidente del Consejo de Administración
7	Carta del Gerente General
10	Gobierno Corporativo
13	Control Interno
20	Sostenibilidad
25	Desempeño Operacional
45	Relación con clientes y usuarios
50	Transformación Digital
67	Gestión de ingresos, regulación y transacciones
75	Desempeño Económico

# Índice

80	Estrategia de Sostenibilidad
91	Modelo de Ética Empresarial
94	Talento y Desarrollo Organizacional



# Carta del presidente del Consejo de Administración

## **Apreciados accionistas:**

En nombre del Consejo de Administración (CDA) de Empresa Eléctrica de Guatemala, Sociedad Anónima (EEGSA), tengo el honor de presentarles el informe anual de gestión con los aspectos más destacados del período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, que incluye tanto los logros como los hechos relevantes.

El año 2023 fue un año retador para la macroeconomía de Guatemala, que mostró una gran capacidad de resiliencia ante los desafíos globales y las condiciones propias de un año electoral, durante el cual logró mantenerse estable en términos de tasa de cambio de nuestra moneda y volviendo a los niveles de los años previos para el caso del Índice de Precios al Consumidor (IPC), y con expectativas favorables para el año 2024.

El entorno energético mundial durante el 2023 estuvo caracterizado por un avance importante en la transición energética, pero también por situaciones persistentes como el cambio climático y el conflicto en Ucrania que continuó generando incertidumbre en los mercados energéticos, pero al mismo tiempo, impulsó la búsqueda de alternativas más limpias y diversificadas, y por ende, impactos en los precios tanto de combustibles como de la energía con comportamientos variables en los diferentes países, pero con una señal de estabilidad tarifaria en nuestro caso.

En el marco de este panorama, nuestra empresa demostró su habilidad para adaptarse e innovar ante los retos, conservó su posición como referente en el sector eléctrico guatemalteco y gestionó la actualización de su cargo de distribución para el período 2023 a 2028 en condiciones que garantizan la viabilidad financiera de la empresa. A continuación, les comparto algunos hitos y datos representativos de nuestro rendimiento financiero, social y ambiental.

Gracias a una gestión adecuada de la empresa, se obtuvo un EBITDA un 8.7% superior al del 2022 y después de cumplir con los pagos del servicio de la deuda, la utilidad neta reflejó un incremento del 14.5% respecto al año anterior. Por otro lado, se registró un crecimiento sostenido de clientes del 3.04% con relación a los últimos tres años de gestión, cerrando el 2023 cerca del millón y medio de clientes y con una cobertura superior al 99% en nuestra área de influencia.

EEGSA es una empresa sostenible que se enfoca en un actuar responsable frente a los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza, que busca generar confianza en sus grupos de interés y crear sinergias con las otras empresas del Grupo EPM en el país para construir una mejor sociedad. En tal sentido, es una empresa que no solo provee energía, sino que también busca generar un impacto positivo en su entorno, las personas, los territorios y el planeta con una visión de

sostenibilidad en el largo plazo, y para ello, implementa de manera continua programas alineados con el propósito empresarial de Grupo EPM: *“Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor”*, buscando coadyuvar en el desarrollo de los territorios en los que interactúa.

EEGSA se destaca como una empresa referente en el país por su programa de inclusión de personas con discapacidad que actualmente le permite contar en su equipo con 11 personas con algún tipo de discapacidad, lo que representa el 1.8% de su fuerza laboral. Asimismo, EEGSA ha mejorado significativamente y de manera continua y sostenida, su gestión ambiental, obteniendo una calificación del 81% en el Índice de Gestión Ambiental Empresarial (IGAE) del Grupo EPM durante el 2023, superando la meta establecida en 6 puntos porcentuales, pero más allá, reflejando el compromiso de la empresa con la protección del ambiente y con el desarrollo de prácticas que le permitan ser cada vez más sostenible y por ende, ser un referente al interior de Grupo EPM.

Gracias al esfuerzo y la dedicación de más de 600 trabajadores comprometidos que día a día trabajan con pasión y entrega para brindar un servicio de calidad, EEGSA se ha consolidado como una empresa líder en el sector energético. Por esto, debemos mantener el foco en trabajar por los clientes y por el país, ya que tenemos un compromiso no solo con Guatemala, sino también con los cientos de familias de los trabajadores y contratistas, que son el motor de la empresa y quienes permiten lograr los resultados que se han alcanzado. En este sentido, los animo a que continúen trabajando con calidad y eficiencia, pero también a que se adapten a los cambios y desafíos del mercado, incorporando nuevas tecnologías y ofreciendo soluciones personalizadas ajustadas a las necesidades de los clientes. Debemos mantener viva esta mística que nos ha permitido alcanzar grandes logros.

Finalmente, quiero expresarles mi agradecimiento por su confianza en nuestra gestión, que nos ha permitido contribuir en mantener el liderazgo no solo en el sector eléctrico, sino ser un referente para otras empresas del país y la región. Sepan que estamos comprometidos con el cumplimiento de las normas, con la mejora continua y con la generación de valor para la sociedad guatemalteca, nuestros accionistas, clientes y colaboradores.

Atentamente,



**Carlos Orduz Aguilar**

*Presidente del Consejo de Administración EEGSA*



# Carta del Gerente General

## Apreciados accionistas:

El año 2023 se caracterizó por una estabilidad macroeconómica que favoreció el crecimiento económico de Guatemala, impulsando la inversión y el desarrollo empresarial, y recuperando, en el caso particular de la inflación, los niveles previos a la crisis sanitaria que marcó los años anteriores. El marco regulatorio para el sector energético en el país nos permitió mantener una operación eficiente y rentable, así como continuar con la expansión de nuestro sistema y la dinámica de conexión de clientes; sin embargo, también tuvimos que enfrentar un año seco y altas temperaturas que incrementaron la demanda de energía e impactaron los precios del mercado, a los cual se sumó la condición propia de un año electoral y los bloqueos que se dieron en diferentes zonas del país, lo que nos exigió adaptarnos para poder garantizar el suministro a nuestros clientes en condiciones de estabilidad tarifaria a lo largo del año. Para ello, tomamos una serie de medidas, como la compra de energía a corto plazo, la optimización de los recursos y la recomendación de aplicación de medidas de eficiencia energética desde el lado de la demanda, además, apalancados en la estrategia de diversificación de la matriz energética que venimos implementando desde hace varios años. Así, demostramos nuestra capacidad de adaptarnos a un entorno cambiante y reafirmamos nuestro compromiso con la continuidad del servicio, el acompañamiento a nuestros clientes y la sostenibilidad.

No obstante, lo anterior, logramos avanzar en la mejora de la calidad del servicio. Recuperamos los indicadores propios que se habían visto afectados en años anteriores, como la frecuencia y el tiempo de las interrupciones, sin embargo, mantenemos el reto de seguir mejorando en la disminución de las causas propias, el tiempo de respuesta a las averías y la búsqueda de opciones para minimizar las causas ajenas a nuestro sistema de distribución. Experimentamos una mejoría significativa en los indicadores, dado la incorporación de nueva tecnología con el cable By Pass, que se utilizó en 24 operaciones en el año, evitando la interrupción del servicio a más de cincuenta mil clientes y ahorros significativos en el pago de indemnización a los clientes y en energía no vendida, demostrando así nuestro compromiso con la satisfacción de nuestros clientes y la mejora continua del servicio, lo cual se refleja en la encuesta regional de satisfacción del cliente residencial de energía eléctrica, realizada por Comisión de Integración Eléctrica Regional (CIER), que indica que nuestros clientes se muestran satisfechos con la continuidad del servicio, la calidad del producto y la prontitud en el restablecimiento de la falta de suministro.

Otro de los desafíos que enfrentamos es la injerencia de terceros en nuestra red; a pesar de los esfuerzos realizados, este sigue siendo un problema significativo ya que provoca daños a la infraestructura, interrupciones del servicio y

riesgos para la seguridad tanto de la operación como de las personas. Seguimos trabajando para reducir este problema con un enfoque integral y colaborativo de todos los actores involucrados, en búsqueda de garantizar la confiabilidad en el suministro de energía en nuestra área de influencia, protegiendo al mismo tiempo la seguridad y salud de los trabajadores, lo cual es una premisa fundamental en el marco de nuestra operación bajo el principio de "Yo decido" que venimos trabajando con nuestros trabajadores y contratistas.

En línea con lo anterior, en EEGSA creemos y entendemos que no hay nada más importante que la seguridad y el bienestar de las personas, razón por la cual contamos con un Sistema de Gestión Integrado de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (SIG-SST) que con sus cuatro líneas de defensa permite una efectiva gestión de los riesgos y la consolidación de una cultura en torno a la seguridad. De esa cuenta, destacamos la evolución positiva del índice de lesiones incapacitantes (ILISI) 2023, incluyendo personal propio y contratistas que demuestran con los resultados, lo que se viene haciendo en todos los niveles de la empresa en función de la seguridad. Un hito importante del año fue la culminación del Estudio de Valor Agregado de Distribución (EVAD). Este estudio, que se realiza cada cinco años, nos permite garantizar la rentabilidad de la empresa para el período 2023-2028 y nos da las señales de mejora en la eficiencia operativa en las cuales debemos enfocarnos. El VAD representa del orden del 20% de la tarifa que cobramos a nuestros clientes y refleja nuestra inversión en la expansión y mejora de la red, así como los costos de administración, operación y mantenimiento.

El resultado del EVAD nos coloca en una posición sólida para el futuro, pero también nos presenta desde hoy, el reto de prepararnos para el próximo estudio que se realizará en 2028 y en donde son fundamentales las acciones que acometamos a lo largo de este quinquenio.

Otro aspecto relevante en nuestra gestión que se orienta a la búsqueda de una matriz energética cada vez más renovable y al mismo tiempo, a la

competitividad de las tarifas y a la garantía del suministro en el mediano y largo plazo, fue la licitación contemplada en el Plan de Expansión de Generación denominada PEG-04, a través de la cual se contrataron 175MW con precios competitivos de potencia y energía, y énfasis en plantas nuevas de energía renovable que nos permiten avanzar en el marco de la transición energética y evidencian la competitividad del mercado de generación en el país.

En relación con nuestra operación, deseo resaltar que mejoramos nuestros indicadores de pérdidas y recaudación, el porcentaje de pérdidas acumuladas del año 2023 corresponde a 4.65% y el Índice de Recuperación de la Cartera (IRE) tuvo un resultado de cierre de 0.72, lo que significa que la deuda se recupera en 21.6 días, lo cual es muy relevante, comparado con otros años, pero especialmente porque refleja la cultura de pago que tienen nuestros clientes.

Destaco también el avance que hemos logrado en el entendimiento de la importancia de implementar un Sistema de Gestión de Activos (SGA), tema en el que estaremos trabajando durante este año y los siguientes, y que nos permitirá optimizar el ciclo de vida de nuestros activos, aumentar su disponibilidad y confiabilidad, reducir costos y mitigar los riesgos asociados. Confiando que la implementación de este sistema, sumado al plan de integración de tecnología de información y de operación (TI-TO) supone un paso importante en la innovación y la transformación digital de la empresa, que debe conllevar a obtener beneficios a corto y largo plazo tanto para la empresa como para nuestros clientes.

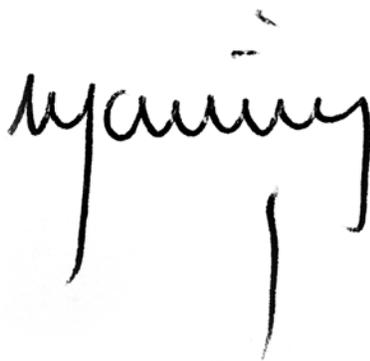
Para finalizar, quiero que tengamos en el mapa, lo que se viene para el 2024, dado que celebraremos los 130 años de EEGSA, una trayectoria que nos llena de orgullo y que nos motiva a seguir creciendo y mejorando cada día para mantenernos vigentes a las nuevas generaciones y las exigencias de los clientes en un mundo cada vez más conectado y tecnológico. Estamos a punto de alcanzar el hito de un millón y medio de clientes, lo que refleja nuestra capacidad de

expansión y cobertura, y, además, continuar nuestra marca Alumbrados EEGSA, protegiendo el concepto y convirtiéndolo en un proyecto diferenciador y que llegue directamente a nuestros clientes.

Quiero agradecer a todos los que han hecho posible nuestros logros del 2023 y todos los que nos acompañan en el abordaje de los retos y desafíos que el entorno y el mercado nos traen, empezando por nuestros accionistas que nos respaldan desde el Consejo de Administración, siguiendo por nuestros clientes, proveedores y contratistas que confían en nuestra calidad y servicio, y terminando por nuestros trabajadores, que son el motor de nuestra empresa y que comparten nuestra visión de crecimiento, innovación y sostenibilidad.

En este informe, mostramos las razones que nos hacen confiar en el país y la relevancia que tienen los negocios que realizamos para la competitividad de las empresas, el desarrollo de los territorios y de las personas, y el compromiso con el mejoramiento de su calidad de vida, con lo cual cumplimos con nuestro propósito de *contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor*.

Atentamente,



**Mario Alberto Naranjo Echeverri**

*Gerente General EEGSA*

# Gobierno Corporativo

## Consejo de Administración 2023

Empresa	Rol	Nombre
TRELEC	Vicepresidente	Carlos Israel Ordúz Aguilar
	Suplente	Diana María Montoya Tamayo
	Director	Daniel Arango Ángel
	Suplente 1	Querubín de Jesus Vanegas Sánchez
	Suplente 2	Darío Amar Flórez
	Suplente 3	John jairo Celis Restrepo
	Suplente 4	Juan Rafael López Foronda
	Suplente 5	Maritza Amparo Orrego Martínez

## EEGSA en EPM Guatemala

EPM Guatemala está conformada por empresas guatemaltecas del sector eléctrico y áreas afines, pertenecientes mayoritariamente a la organización multilatina Grupo EPM cuya sede principal está en la ciudad de Medellín, Colombia, y con un direccionamiento estratégico que busca orientar la gestión corporativa y competitiva hacia el logro de sus proyecciones de largo, mediano y corto plazo, y su posicionamiento en el sector, unificando las directrices y lineamientos como elementos direccionadores de la organización.

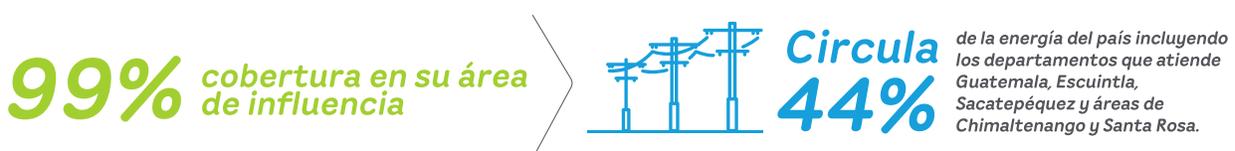
Así que EPM Guatemala, en línea con el direccionamiento estratégico corporativo, se enfoca en que los negocios aporten al desarrollo económico y humano sostenible, como factor esencial de éxito, respetando los límites sociales y ambientales, con lo cual aseguramos que nuestro modelo de negocio sea sostenible y sustentable en el tiempo. Buscamos ser un grupo empresarial reconocido y valorado en los territorios donde operamos, proporcionando valor a todos nuestros grupos de interés a partir de nuestro propósito organizacional **“contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor”** y de nuestro enfoque estratégico que se traduce en el eslogan: **“somos energía, transformando juntos el futuro”**.

El presente informe, detalla la gestión 2023 de EEGSA que es la empresa responsable de la distribución de energía eléctrica en los departamentos de Guatemala, Sacatepéquez, Escuintla y áreas de Santa Rosa y Chimaltenango, enfocada en proveer un servicio continuo, confiable y de alta calidad.

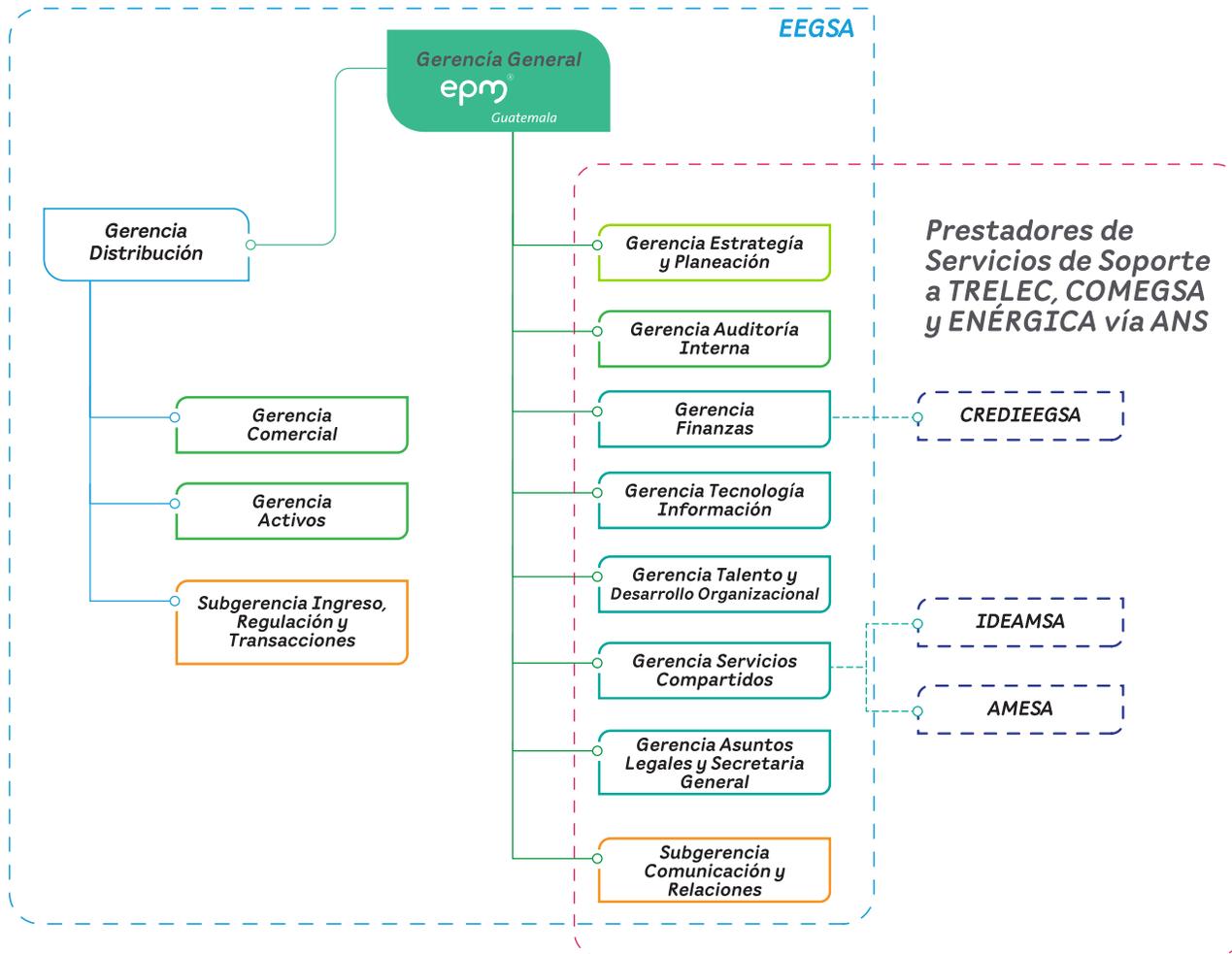
Además de EEGSA, las otras empresas de EPM Guatemala son:

1. **TRELEC** es la transportista de energía eléctrica que opera en los departamentos de Guatemala, Escuintla, Sacatepéquez, Suchitepéquez, Santa Rosa, Jutiapa, Jalapa, Chiquimula y El Progreso.
2. **COMEGSA** es la comercializadora que opera como agente comercializador de electricidad en el mercado eléctrico guatemalteco y centroamericano.
3. **ENÉRGICA** ofrece soluciones de diseño, montaje, construcción, implementación y mantenimiento de todo tipo de redes y subestaciones, y productos y servicios de valor agregado, incluyendo telemedida y telemetría.
4. **CREDIEEGSA** Dedicada a servicios de administración de los recursos financieros para las empresas de EPM Guatemala y operadora del programa de fidelización de EEGSA, Consíguelo.
5. **AMESA** es la responsable del almacenaje y manejo de materiales eléctricos y es prestadora de servicios de administración, logística y comercialización de materiales y equipos eléctricos.
6. **IDEAMSA** es la prestadora de servicios inmobiliarios y de renta de infraestructura y activos de la organización.
7. **GESA** es la prestadora de servicios administrativos.

Empresa Eléctrica de Guatemala, S. A. (EEGSA), por más de 129 años ha servido a los guatemaltecos distribuyéndoles energía eléctrica, al cierre del 2023 su cartera cerró con 1,491,498 clientes con una cobertura superior al 99% en su área de influencia. Por la red de EEGSA circula el 44% de toda la energía del país, incluyendo los departamentos que atiende Guatemala, Escuintla, Sacatepéquez y áreas de Chimaltenango y Santa Rosa.



# Gobierno Corporativo EEGSA



Para proporcionar un grado de seguridad razonable en la consecución y cumplimiento de los objetivos empresariales de EEGSA, y para dar certidumbre a la toma de decisiones en un ambiente ético, de calidad y mejora continua, el control interno es un proceso primordial para EPM Guatemala y todas sus empresas.



# Control Interno

## El modelo basado en principios

### El modelo de las tres líneas

El sistema de control interno de EPM Guatemala y sus filiales se configura tomando como referencia las mejores prácticas internacionales. El modelo de las tres líneas, publicado el 20 de julio de 2020 por el Institute of Internal Auditors, actualiza el anterior modelo de las tres líneas de defensa, y está basado en un aseguramiento combinado en torno a ellas, proporcionando una visión integrada de cómo las diferentes partes de la organización interactúan de una manera efectiva y coordinada, haciendo más eficaces los procesos de gestión y control interno de los riesgos relevantes de la entidad.

## Modelo de las Tres Líneas

Basado en el documento "El modelo de las tres líneas de IIA 2020, Una actualización de las tres líneas de defensa" IIA 2020



# Aplicación de principios fundamentales de Ambiente, Social y Gobierno Corporativo (ESG)

## Principio 1: gobierno

El gobierno de EPM Guatemala cuenta con estructuras y procesos apropiados que permiten:

- *Rendición de cuentas por parte del Consejo de Administración a los grupos de interés para la supervisión de la organización a través de la integridad, el liderazgo y la transparencia.*
- *Acciones por parte de la gerencia general para lograr los objetivos del plan estratégico a través de la toma de decisiones basada en el riesgo y la aplicación de recursos, incluyendo la gestión del riesgo.*
- *Aseguramiento y asesoramiento por parte de la función de auditoría interna para proporcionar claridad y confianza y para promover y facilitar la mejora continua a través de una investigación rigurosa, una participación proactiva y propositiva, y una comunicación efectiva.*

## Principio 2: funciones del órgano de gobierno

El Consejo de Administración de EPM Guatemala:

- *Asegura que se han establecido estructuras y procesos adecuados para un gobierno eficaz.*
- *Asegura que los objetivos y actividades de la organización están alineados con los intereses prioritarios de los grupos de interés.*
- *Delega la responsabilidad y proporciona recursos a la gerencia general para alcanzar los objetivos mientras asegura que se cumplan los marcos legales, regulatorios y éticos.*
- *Establece y supervisa la función de auditoría interna independiente, objetiva y competente para proporcionar claridad y confianza en el progreso hacia el logro de los objetivos, pero enfocada en agregar y conservar valor en el marco del negocio al que pertenece.*

## Principio 3: dirección y funciones de primera y segunda líneas

La responsabilidad de la dirección de alcanzar los objetivos organizativos comprende tanto las funciones de primera como las de segunda línea. El equipo directivo y los profesionales de EPM Guatemala y sus filiales son los gestores directos de los controles asociados a los riesgos de la entidad y de sus procesos y proyectos. De esta forma, la dirección de la sociedad es la responsable de mantener un control efectivo y de ejecutar procedimientos de control sobre los riesgos de manera continuada, basados en los objetivos de control Interno del modelo operativos, de información y de cumplimiento Committee of Sponsoring Organizations (COSO), mayo 2013.

Las principales funciones de aseguramiento en EPM Guatemala y sus filiales, dentro de sus respectivos ámbitos de responsabilidad, son: (i) gestión de riesgos del grupo, en el marco de sus funciones en el sistema de control interno y la gestión de riesgos; (ii) el aseguramiento interno, en sus responsabilidades relativas a los sistemas internos de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de elaboración de la información financiera, Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) y no financiera con el entorno SAP; y (iii) el departamento de Seguridad Informática como parte de la seguridad de la información, que supervisa, monitorea e informa de los riesgos de ciberseguridad.

## Principio 4: funciones de la tercera línea

La función del área de auditoría interna es la de velar proactivamente por el buen funcionamiento de los sistemas de control



interno, de gestión de riesgos y de gobierno, auditando de forma sistemática las funciones de primera y segunda línea en la ejecución de sus respectivas responsabilidades de gestión y control, y actuando como asesor y consultor aportando sugerencias para la mejora continua de los procesos y proyectos.

Como garantía de independencia, la auditoría interna depende jerárquicamente del Consejo de Administración y funcionalmente de la vicepresidencia de Auditoría Corporativa de Grupo EPM.

La actividad de auditoría interna está homologada bajo los estándares internacionales de The Institute of Internal Auditors, y dentro de los instrumentos de los que dispone están los establecidos en las Normas Internacionales de Auditoría, y están considerados en el Código de Ética del Auditor y el estatuto de auditoría aprobados por el Consejo de Administración, que forman parte del sistema de control interno (gobernanza y sostenibilidad) y establecen la regulación, los deberes, competencias y facultades de auditoría interna, así como su marco de relaciones dentro del grupo.

El plan de auditoría interna 2023 para EPM Guatemala y sus filiales se hizo con un enfoque basado en riesgos, respondiendo a los requerimientos fijados por directores, gerentes, direccionamiento estratégico, señales del entorno y mapas de riesgos e incluyeron:

- *Revisiones de procesos misionales de las áreas comercial y activos, y de nuevos negocios; en temas estratégicos con alcance al proceso*

*regulatorio; y en apoyo con alcance a procesos de suministros y servicios, finanzas y tecnología e información. Revisión de las empresas de portafolio (AMESA - ENÉRGICA - IDEAMSA).*

- *En evaluación con alcance al sistema de control interno y seguimiento a planes de mejoramiento.*
- *Auditorías específicas sobre los programas de expansión de EEGSA - TRELEC y el Nuevo Plan de Expansión Transmisión (NPET) de TRELEC.*

### Principio 5: independencia de la tercera línea

La independencia de la Auditoría Interna de las responsabilidades de la dirección es fundamental para su objetividad, autoridad y credibilidad. En EPM Guatemala se establece mediante: la rendición de cuentas ante el comité de auditoría y el Consejo de Administración; el acceso sin restricciones a las personas, los recursos y los datos necesarios para completar su trabajo; y la ausencia de prejuicios o interferencias en la prestación de servicios de auditoría.

### Principio 6: creación y protección de valor

En EPM Guatemala, todas las funciones están alineadas entre sí y con los intereses de los grupos de interés, contribuyendo a la creación y protección del valor.

## Proveedores de aseguramiento externo

El Consejo de Administración y Grupo EPM establecen requerimientos para fortalecer los controles de las organizaciones. Adicionalmente, entre sus competencias, designan a la auditoría interna para el relacionamiento y preservar la independencia de los auditores externos, que a su vez proporcionan aseguramiento sobre la imagen fiel de la información financiera de EPM Guatemala y sus filiales.

### Resultados 2023

Cobertura Plan de Auditoría 2023	
Filial	Unidad Auditable
EEGSA	31*
TRELEC	6
ENÉRGICA	3
AMESA	1

\* Incluye la revisión de procesos transversales

Desempeño auditoría		
Objetivo	Meta	Resultado
Cumplimiento del plan anual de auditoría basado en riesgo	100 %	100 %
Eficacia del control	100 %	100 %
Calidad del trabajo de auditoría	2.50	2.82
Desempeño de la Auditoría Corporativa	3.30	3.88

### Gestión de planes de mejoramiento 2023

Estatus	Cantidad
Planes en ejecución	75
Planes cerrados	86
<b>Total</b>	<b>161</b>



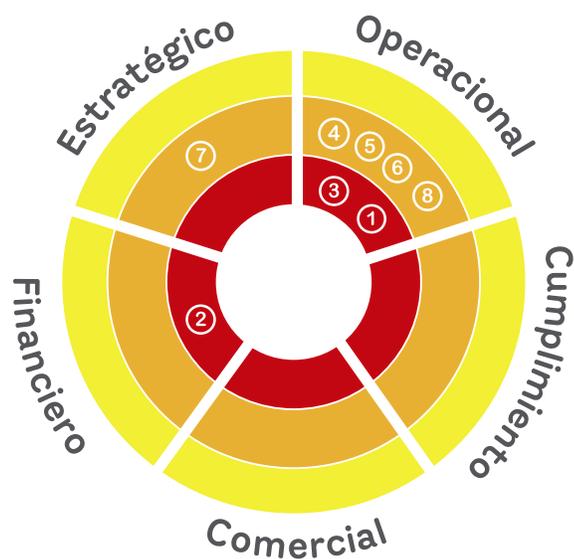
## Gestión de Riesgos

EEGSA cuenta con un Sistema GIR el cual está basado en las mejores prácticas para facilitar el logro de los objetivos, el direccionamiento estratégico y la toma de decisiones. La metodología GIR se ha implementado en los distintos niveles de gestión de la compañía la cual ha sido diseñada para identificar, analizar, evaluar y priorizar riesgos. Así como, establecer medidas de tratamiento para el control y/o la mitigación de estos tomando en consideración los elementos del entorno interno y externo que pueden afectar las actividades del negocio.

### Aplicación de la metodología GIR



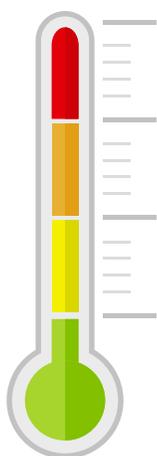
## Priorización de los riesgos · EEGSA



### Principales escenarios de riesgo

- 1 Accidentes de terceros por contacto con cables, equipos eléctricos y/o activos (*No personal propio ni contratistas*)
- 2 Diferencia de criterios con el ente regulador en el reconocimiento del VAD
- 3 Accidentes laborales en contratista durante la ejecución de las actividades
- 4 Dificultades en la gestión y/o administración de la información de las operaciones de EEGSA
- 5 Demora en el abastecimiento de materiales/servicios por situaciones internas y/o externas
- 6 Ataques cibernéticos
- 7 Pérdida de clientes por aprovechamiento de terceros ante la falta de claridad del entorno regulatorio
- 8 Deficiencias en la gestión integral de activos (*ciclo de vida de los activos*)

## Índice de riesgo · EEGSA



**0.545** Alto · 2023

0.539 Alto · 2022

0.553 Alto · 2021

0.521 Medio · 2020

0.544 Alto · 2019

### Cantidad de riesgos 2023

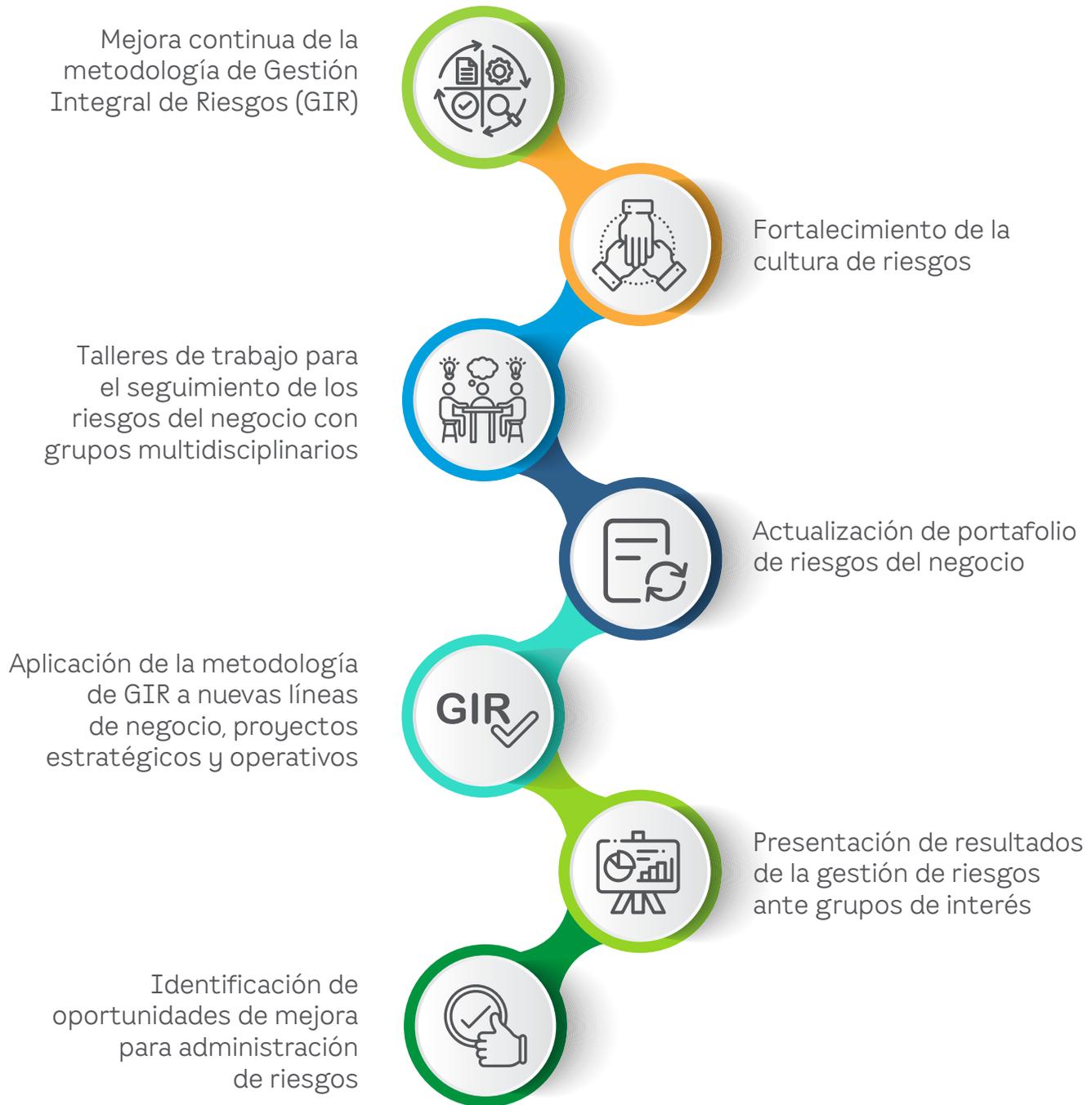


### Promedio de controles

**3.4** Medio

Como resultado de la gestión, en el año 2023 se identificaron 15 escenarios de riesgo, presentando un índice de riesgo de 0.545 que, de acuerdo con las métricas de medición establecidas en la metodología, es un índice alto. El fortalecimiento de los controles preventivos como de los correctivos ha sido fundamental para el tratamiento y/o la mitigación de los riesgos, los que en promedio muestran un valor de 3.4 que representa un indicador medio según la escala definida.

## Principales logros (GIR)



# Sostenibilidad

El compromiso con la sostenibilidad que EEGSA persigue desde hace más de 14 años es crear un **“conjunto de condiciones económicas, sociales y ambientales que favorezcan la permanencia y el desarrollo de las empresas del grupo empresarial en una relación de beneficio mutuo con la sociedad”**. Esto ha requerido un proceso de maduración de la gestión empresarial, revisando los impactos que puedan derivarse de la actividad organizacional y que afectan a nuestros grupos de interés.

EEGSA proactiva ante un contexto cambiante ha revisado la relevancia de sus acciones, por lo que desde el 2022 en conjunto con casa matriz ha realizado un ejercicio de interconexión entre sostenibilidad y los criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo ASG o ESG (*por sus siglas en inglés*); agrupando en estos tres criterios los factores más relevantes de la organización.

Actualmente, EEGSA basa sus métricas, objetivos y acciones de la empresa, plenamente dedicados a aplicarse en el campo del desarrollo sostenible y de valor compartido con sus grupos de interés.



## Modelo de Sostenibilidad

Este modelo se fundamenta en el direccionamiento estratégico de Grupo EPM. Este enfoque, tanto estratégico como de análisis, ha transformado a los negocios en sostenibles a través de su compromiso en la creación de valor tanto en lo social, ambiental y de buen gobierno dentro los territorios donde opera, sin descuidar nunca los aspectos financieros.

El propósito empresarial **“Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor”**, es el elemento central del direccionamiento estratégico de Grupo EPM y está en coherencia con los planteamientos de la arquitectura para un mundo mejor de Pacto Global, orientada a:

1. *respeto por los principios universales;*
2. *adopción de medidas para apoyar los objetivos más amplios de la ONU;*
3. *participación en alianzas y acciones colectivas a nivel mundial y local.*

En coherencia con el quehacer EEGSA espera alcanzar a partir de los objetivos estratégicos, de la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y de la Meta Estratégica, Grande y Ambiciosa (MEGA) no solo beneficiar a la organización en sí misma, sino su entorno, las personas, los territorios y el planeta en una perspectiva de largo plazo.

## Modelo de Sostenibilidad



## Direccionamiento Estratégico



## Política de Sostenibilidad

Consciente de la importancia de adaptarse a los territorios EEGSA lanzó en el 2023 la política de sostenibilidad, que está mucho más amplia y coherente con el hacer del grupo empresarial. Los ajustes propuestos reflejan un camino recorrido y la pertinencia de seguir avanzando, con contundencia, por una gestión empresarial alineada con la sostenibilidad.



## Gestión ambiental y aplicación de su política

EEGSA reconoce que la gestión del entorno comprende el ambiente natural pero también la contribución a la energía de las ciudades y poblados en las que viven las personas. Es por lo que, desde nuestra política ambiental, hemos articulado que se debe realizar una gestión ambiental integral de manera proactiva, con criterios de competitividad empresarial y sostenibilidad ambiental, económica y social.

### Lineamientos

Velar por el cumplimiento de la legislación ambiental y los compromisos voluntarios suscritos en el ámbito de su actuación.

Realizar la gestión ambiental con enfoque preventivo y hacer uso racional de los recursos que emplea.

Mejorar continuamente el desempeño ambiental, en el marco de las posibilidades tecnológicas y económicas.

Promover y fortalecer la cultura ambiental de los grupos de interés pertinentes.

Afianzar la comunicación transparente de la gestión ambiental con los grupos de interés y propiciar su participación basados en relaciones de respeto y confianza mutua.

## Materialidad de TRELEC

El análisis de materialidad es el ejercicio, con el que la organización reconoce el conjunto de temas o asuntos prioritarios a movilizar para su propia sostenibilidad, sus grupos de interés y la sociedad.

Nuestro análisis de materialidad se revisó en el 2022 y seguirá vigente hasta el 2025. Este ejercicio estuvo constituido por mesas de trabajo con nuestros diferentes grupos de interés, lo que nos permitió conocer las prioridades de éstos y asuntos relevantes en los que EEGSA debe enfocarse.

El análisis de materialidad incorporó los criterios Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG), que generan impactos sobre las empresas de Grupo EPM y sus grupos de interés, se resalta el especial énfasis que manifestaron los inversionistas en determinar la relación de los temas materiales de Grupo EPM con el desempeño financiero de la organización.



## Adhesión a iniciativas internacionales

### Pacto Global y la Comunicación del Progreso (COP)

En EEGSA estamos comprometidos con la sostenibilidad y el valor que suma al negocio, a la sociedad y, por consiguiente, al planeta. Como parte de nuestra estrategia sostenible y con el fin de multiplicar nuestros impactos positivos, hemos buscado alinear nuestras acciones a las iniciativas internacionales sostenibles más vanguardistas en el sector empresarial.

Es por lo anterior que, desde el 2020 EEGSA forma parte de Pacto Global de Las Naciones Unidas, que es un programa enfocado en conectar todas aquellas



organizaciones que buscan avanzar para alcanzar el desarrollo sostenible, la transparencia y aumentar su impacto en la sociedad.

Es por lo cual que anualmente voluntariamente presenta ante Pacto Global y sus grupos de interés su informe "Comunicación del Progreso" COP (*Por sus siglas en inglés*). En donde reporta los avances en sus cinco secciones y diez principios.

## Gobernanza



## Compromiso con la agenda 2030 y los ODS

Como parte de Pacto Global y al cumplir con sus principios, también aportamos al cumplimiento de la agenda 2030 y los ODS, que buscan fundamentalmente asegurar el crecimiento económico, la inclusión social y la protección del medio ambiente.

En concordancia y tomando en consideración la importancia del servicio que proveemos a los guatemaltecos, desde el 2016 nos alineamos al contenido de esta agenda global de desarrollo, identificando y priorizando los objetivos a los cuales EEGSA desde sus diferentes negocios aporta de forma directa e indirecta.





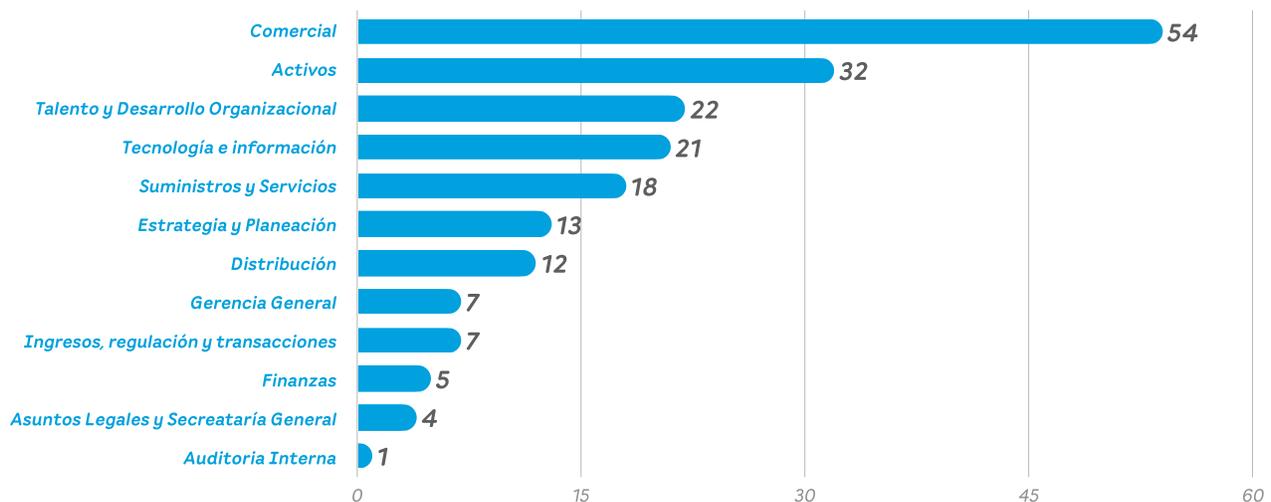
# Desempeño Operacional

## Cadena de abastecimiento

Durante el año dos mil veintitrés, EEGSA consolidó sus requerimientos de materiales, bienes y servicios en su plan anual de contrataciones 2023, agrupado en 194 procesos de contratación por un monto de Q. 673.8 millones.

La planeación de requerimientos de contratación tiene identificados y clasificados los requerimientos por gerencia, definiendo los bienes y servicios, considerando cantidades y planificación de entrega. Por tanto, se realizó una distribución de requerimientos por gerencia que se presenta en la siguiente manera:

### Distribución por área



El plan de contrataciones se distribuye por áreas especializadas denominadas macro categorías en cuyo Pareto se muestran las principales diez categorías que representan el 73% del valor total del plan de contrataciones, que se describe en la siguiente tabla:

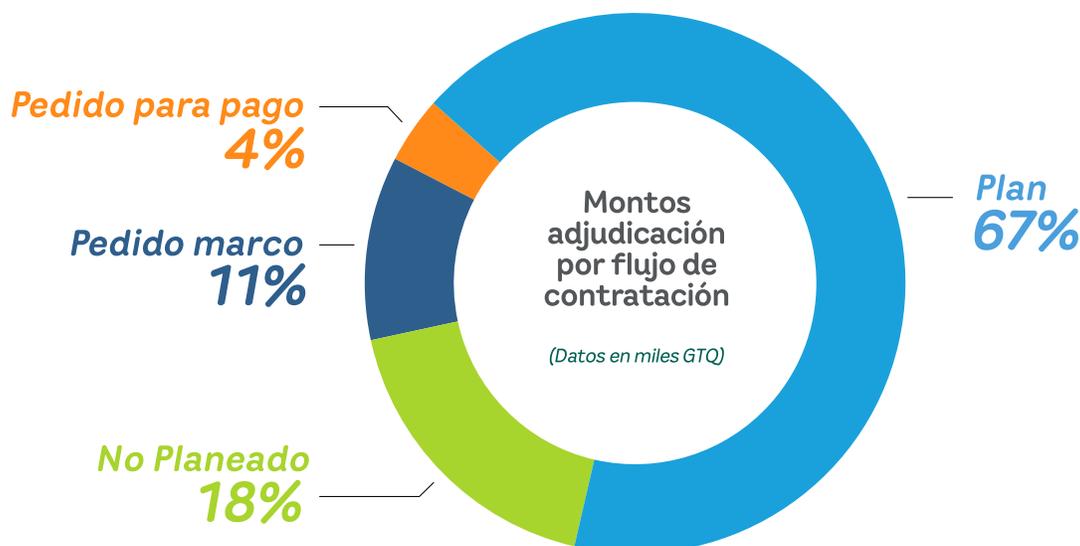
Macro categorías del Plan Anual Contratación 2023				
No.	Macro Categoría	Presupuesto (Miles Quetzales)		%
1	Servicios de lecturas- Gerencia Comercial	Q 162,702		24 %
2	Materiales-medidores de consumo	Q 100,070		15 %
3	Materiales-postes madera	Q 69,683		10 %
4	Servicios técnicos construcción de líneas	Q 55,747		8 %
5	Servicios técnicos-mantenimiento arbolado	Q 30,895		5 %
6	Servicios técnico mantenimiento y proyectos AP	Q 22,862		3 %
7	Materiales y equipos de automatización	Q 15,887		2 %
8	Mantenimiento anual SAP	Q 14,872		2 %
9	Servicios de seguridad física	Q 9,993		1 %
10	Materiales-postes concreto	Q 9,993		1 %

Lo que conduce a la aprobación del plan anual de contrataciones por valor de Q. 673.8 millones, equivalente a 194 procesos. De estos, 143 procesos fueron adjudicados por un monto de Q 653 millones y 44 procesos por un monto de Q 15.2 millones que fueron cancelados y en proceso se tienen Q 5.6 millones.

Paralelamente se registraron 253 requerimientos de bienes y servicios no incluidos en el plan anual de contratación denominados no planeados, por un valor de Q 176 millones.

Asimismo, producto de las necesidades operacionales se generaron pedidos para pago por bienes y servicio con un monto de Q 40.3 millones. Se generaron pedidos marco en el año por un valor de Q 105.3 millones.

Los datos anteriores se sintetizan en la siguiente gráfica:





Como resultado del plan de contrataciones 2023 se lograron establecer estrategias de contratación a mediano plazo (2023, 2024 y 2025) clasificadas en materiales, bienes y servicios. Entre las principales contrataciones se mencionan las siguientes:

- Acuerdo de disponibilidad técnica para servicios
- Suministro varios proveedores para materiales y equipos,
- Servicios de mano de obra de la gerencia de Activos, entre otros.

Con este plan de contratación se logra beneficios como:

- Agrupar requerimientos de compra, lo que ha evitado el desgaste administrativo.
- Brindar una programación de entrega de materiales, nos permite anticiparnos a posibles desabastecimientos en el mercado.

La planeación ha permitido gestionar con economía de escala la contratación y facilita a fabricantes, proveedores, contratistas y a nuestros equipos de trabajo ser más eficientes en sus procesos, lo que reduce la incertidumbre y minimiza los riesgos de desabastecimientos en la operación.

## Proveedores

La planeación permite la búsqueda anticipada de nuevos proveedores o tecnologías que aporten al cumplimiento de los planes de operativos e inversión de las empresas, teniendo como resultado que en el año 2023 se logró la **inclusión de 1,391 (209 locales) nuevos proveedores**.

Para poder adicionar nuevos proveedores a nuestros procesos se desarrollan estrategias de búsqueda y comunicación por medio de entidades nacionales como Cámara Industria Guatemala y Cámara de Construcción e internacionales tales como Procolombia, Pronacom, Cámara Mexicana de la Construcción y promoción por medio de nuestras filiales internacionales en sus páginas web e investigaciones basadas en registros en nuestra herramienta de contratación Ariba.

Durante el año 2023 nuestro portafolio de proveedores inscritos en **Ariba creció un 11.71% de nuevos proveedores**. En el incremento de registros se ha identificado proveedores de varios países de Asia, Europa y América que suministran lo que permite diversificar nuestra cadena logística.

Se debe mencionar que nuestros procesos incluyen verificaciones del análisis LAFT en todos nuestros registros de proveedores y previo a la adjudicación, esta actividad reduce de manera importante los riesgos en la contratación.



2023 **Nuevos proveedores**

**Inclusión de**  
**1,391**  
**209 locales**

**+11.7%**

Registro de nuevos  
proveedores

**SAP Ariba** 

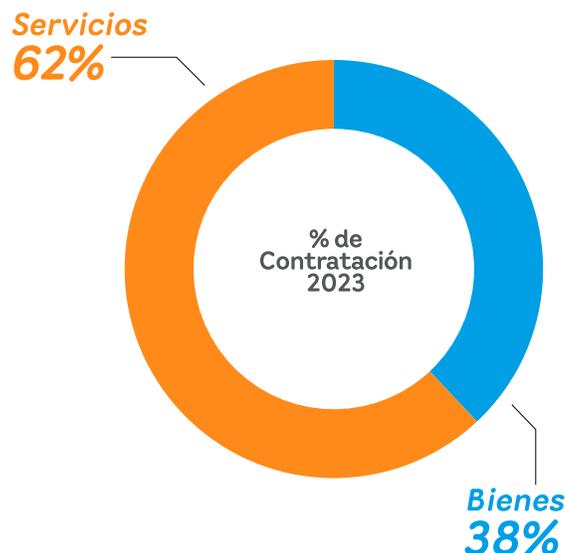
## Análisis lavado de activos y financiamiento al terrorismo (LAFT)



## Contratación

Durante el año 2023 EEGSA realizó una **contratación total de Q. 480 millones**, siendo la contratación de mayor relevancia la categoría de servicios con un 62%.

En la búsqueda de eficiencia y control en los procesos de contratación se trabajó en la maduración de modalidades de contratación, aprobaciones y mecanismos de control durante la ejecución de contratos.



### Modalidades de contratación

Utilizando el flujo estratégico de la herramienta de contratación Ariba, se gestionaron modelos como: solicitud de varios proveedores y acuerdo de disponibilidad técnica que nos permitió la mejora continua y garantizar la disponibilidad de varios proveedores calificados para el suministro de bienes y servicios por períodos mayores a un año, permitiendo una disminución de tiempos en la contratación.

### Control y aprobaciones

Para la contratación de bienes y servicios se han estudiado los precios de mercados, análisis detallado de precios unitarios e identificando la especialidad de proveedores locales e internacionales quienes fueron invitados a participar en nuestros procesos. Dentro de la documentación compartida en las condiciones de contratación, destacan la inclusión de: marco de actuación por incumplimientos de acuerdo con el lineamiento de penalizaciones, minutas de contrato con base a los anexos técnicos, normativa en materia de salud y seguridad industrial, medio ambiente, responsabilidad social, derechos humanos, condiciones comerciales y manejo de materiales. Lo anterior garantiza la sostenibilidad y calidad del trabajo a realizar por nuestros contratistas.

En agosto 2023, se aprueba el lineamiento de delegaciones para la contratación de bienes y servicios de las empresas de EPM en Guatemala, el cual contempla cuatro niveles de control, siendo el control máximo nuestro comité de contratación en el cual participa la alta dirección representados por gerente general de EPM Guatemala, gerentes de negocio, gerente Jurídico, gerente de Finanzas, gerente de Suministros y Servicios y gerente de Auditoría Interna. En el año 2023 el Comité de Contrataciones emitió opinión favorable para la contratación de Q.359 millones, que representa el 75% del total de la gestión de abastecimiento de bienes y servicios.

### Mecanismos de control en la ejecución de contratos

Durante el año 2023, se adicionaron a la gestión contractual Q.68 millones, bajo un esquema de gestión administrativa de contratos, a través de la conformación de un equipo multidisciplinario tales como el gestor administrativo, gestor técnico, apoyo en seguridad industrial y seguridad ocupacional SISO, gestión ambiental y ámbito jurídico; logrando con ello ejecutar de la manera eficaz y eficiente los distintos contratos utilizados en el CAPEX y OPEX. Adicionalmente se finalizaron 54 evaluaciones de desempeño a contratistas, de tal forma se puedan ir desarrollando las brechas encontradas y gestionado la mejora continua.

## Gestión de materiales

### Importaciones y comercio internacional

En el año 2023 se realizaron 149 importaciones distribuidas dentro de las filiales de EPM Guatemala, siendo EEGSA la que más importó producto del extranjero con 114 importaciones, siendo el termino de negociación internacional más ofertado por los proveedores el FCA Miami con 51 importaciones anuales bajo esta modalidad, representando un 45% y 37 importaciones bajo la modalidad de FOB que representa el 32%, siendo estos dos términos de negociación el 77% de todos los procesos de importación del año 2023.

### Entrega de postes en sitio

El área designada como postes puestos en sitio, logró mejorar los tiempos de gestión, culturizando a contratistas de EEGSA para utilizar los espacios designados como bodegas para postes de concreto y con ello, reabastecerlos semanalmente. Con esta práctica se minimizó la coordinación diaria que se realizaba con cada contratista.

Durante el año 2023 se lograron gestionar 5,096 postes de concreto en las contratistas de EEGSA, equivalente al 59% de todos los postes despachados. Asimismo, se gestionaron 3,300 postes de madera equivalentes a un 39%, y 199 postes de fibra de vidrio, equivalentes al 2%. Mejorando la gestión para este año y no existió ruptura de stock.

### Coordinación de entregas de materiales

Logística y Almacenes logró alcanzar el 97% de entregas esperadas para 2023, del total las entregas programadas; de las entregas a requerimiento se logró alcanzar el 100% de los materiales requeridos.

Además, se ha obtenido una oportuna comunicación por parte de los proveedores en temas de despacho o reprogramaciones, así como propuestas para priorizar la fabricación y agilizar las entregas, lo cual nos permitió la toma de decisiones de forma más efectiva para mitigar el riesgo de desabastecimiento de los materiales de alta rotación.

El valor del inventario al finalizar el año asciende a Q262 millones.



#### 2023 Importaciones

**149 importaciones**

↳ distribuidas dentro de las filiales de EPM Guatemala

↳ siendo EEGSA la que más importó producto extranjero con **114 importaciones**

#### 2023 Entrega de postes en sitio

**59%** 5,096 de concreto

**39%** 3,300 de madera

**2%** 199 de fibra de vidrio



#### 2023 Logística y almacenes

**97%** entregas esperadas



#### 2023 Valor de inventario

**Q 262 millones**

## Administración de materiales por contratistas

El despacho de materiales desde los almacenes y bodegas de los contratistas asciende a Q73 millones, lo que representa un 45% del total de materiales despachados para la filial EEGSA. Desde los almacenes de AMESA se despacharon Q90 millones, lo que representa un 55% del total de materiales despachados para la filial EEGSA.

De los Q90 millones, el 47% corresponde a despachos realizados para ENÉRGICA, filial de EPM Guatemala que opera como contratista de la distribuidora.

Para finalizar el año 2023, se contaba con 7 contratistas para la administración de materiales de la filial EEGSA.

## Inventario General 2023

Se logró verificar los stocks por medio de inventarios físicos en diferentes emplazamientos donde se encuentran ubicados los materiales para las redes de distribución, propiedad de las filiales de EPM Guatemala con una ejecución del **100% sobre lo planificado**. Las revisiones fueron dirigidas a bodegas de contratistas de EEGSA y emplazamientos de AMESA, que contaban con materiales propiedad de la distribuidora.

## Gestión de Activos

### Magnitud del crecimiento de la red de distribución, infraestructura de red (O&M)

En el 2023, la red de distribución concluyó con 204 circuitos de media tensión.

La demanda máxima de 2023 fue de 905.09MW, registrada el 31 de agosto a las 12:00 horas, día en el que se entregaron 17.40 GWh, valores que son mayores a los ocurridos en el día de máxima demanda de 2022 en 4.59% y 4.53% respectivamente. Mientras que en sistema del Administrador del Mercado Mayorista (AMM) la máxima demanda del sistema nacional reportó en 1,970 MW, registrada el 9 de mayo a las 19:30 horas.



## Magnitud e incrementos de la red de distribución de EEGSA

### Total de la red a diciembre 2023

Componente	Unidad	Magnitud
Líneas de 13.8 kV	Km	8,552.6
Postes	c/u	343,586.0
Bancos de capacitores	c/u	287.0
Seccionadores	c/u	2.4
Pararrayos	c/u	22,959.0
Reguladores de voltaje en línea de distribución	c/u	15.0
Transformadores	c/u	78,035.0
Líneas de baja tensión	Km	9,482.9
Medidores	c/u	1,470,712.0

### Ejecutado en 2023

Componente	Unidad	Magnitud
Líneas de 13.8 kV	Kilómetro	79.9
Líneas de baja tensión	Kilómetro	170.5
Postes	Unidad	5,880.0
Seccionadores	Unidad	137.0
Pararrayos	Unidad	660.0
Transformadores	Unidad	1,678.0
Medidores	Unidad	49,366.0

Los datos anteriores, en comparación con los datos de 2022, presentan un ligero crecimiento:

### Crecimiento vs. 2022

**+0.94%** de crecimiento en la longitud de líneas 13.2kV

↳ 1.73% en transformadores

**+1.83%** en la longitud de líneas de baja tensión

**+3.47%** en medidores o puntos de entrega

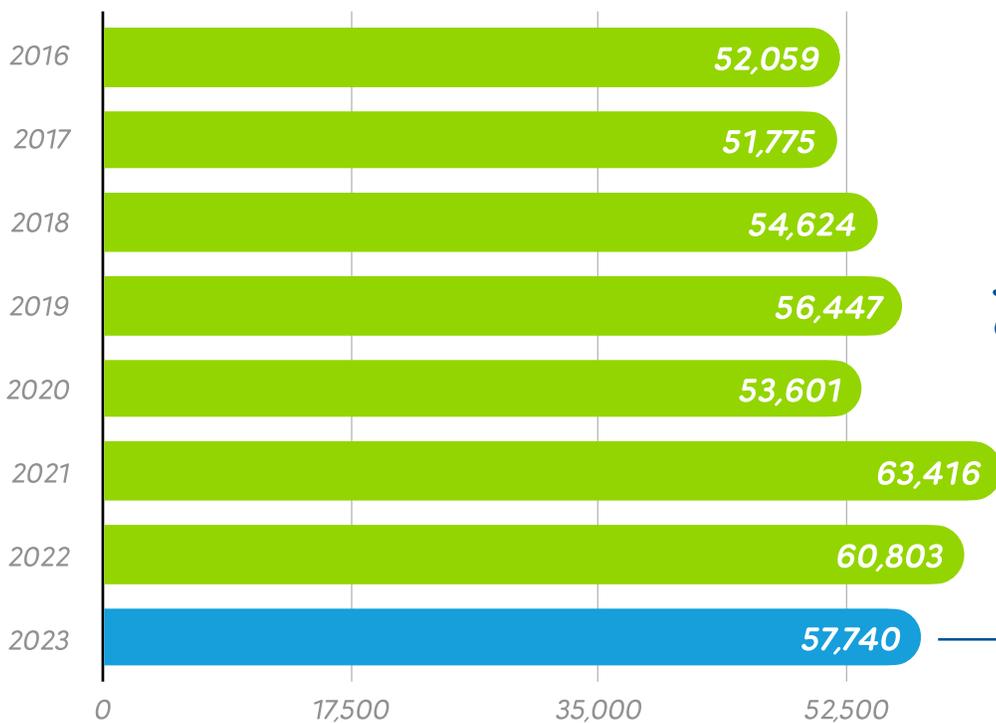
## Nuevas conexiones

En el año 2023 se continuó con la tendencia de conexiones de servicios nuevos, con un **total de 57,740**, siendo así, el tercer mejor indicador en los últimos ocho años. Es importante resaltar que durante el mes de octubre existieron bloqueos a nivel nacional, mismos que en consecuencia produjeron una disminución en la cantidad de solicitudes de conexión de nuevo servicios.

Es importante resaltar que los servicios en **paneles de medidores representan el 10.72%** de los servicios atendidos en el año.



## Nuevas conexiones 2016-2023



Conexiones nuevas  
**57,740**  
 3er. mejor indicador  
 en los últimos 8 años

En la siguiente tabla se observa la distribución de los 57,740 servicios conectados, donde destacan los servicios aéreos (*conexión en poste*), seguido de los paneles múltiples de medidores (*conexiones en edificios y comerciales*) y por último los servicios subterráneos.

#### DETALLE DE CONEXIONES

Paneles	6,187	10.72 %
Aéreos	49,779	86.21 %
Subterráneos	1,774	3.07 %

**Servicios conectados 100 %**

**2023 57,740**

**2023 Servicios monofásicos**  
**-0.08% vs. 2022**

**2023 Servicios trifásicos**  
**+0.08% vs. 2022**

Cabe destacar que los servicios monofásicos (*servicios residenciales*) representan el 98.99% del total de servicios nuevos conectados. En cuanto a los servicios monofásicos comparado al 2022 se redujo en 0.08% mientras en los trifásicos se incrementó el 0.08%.

#### TIPOS DE SERVICIO 2022

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Monofásicos	60,238	99.07 %
Trifásico	565	0.93 %

**Totales 60,803 100 %**

#### TIPOS DE SERVICIO 2023

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Monofásicos	57,158	98.99 %
Trifásico	582	1.01 %

**Totales 57,740 100 %**

Se conectaron 46 servicios monofásicos con demanda y 261 servicios trifásicos con demanda (servicios para industrias o fabricas).

La distribución de conexiones nuevas por sector es muy importante, siendo el área de Guatemala el área de mayor crecimiento.

#### SERVICIOS CON DEMANDA

Monofásico	46	14.98 %
Trifásico	261	85.02 %

**Totales 307 100 %**

#### CONEXIONES POR ÁREA

Guatemala	41,053	71.10 %
Escuintla	10,256	17.76 %
Sacatepéquez	5,966	10.33 %
Chimaltenango	49	0.08 %
Santa Rosa	416	0.72 %

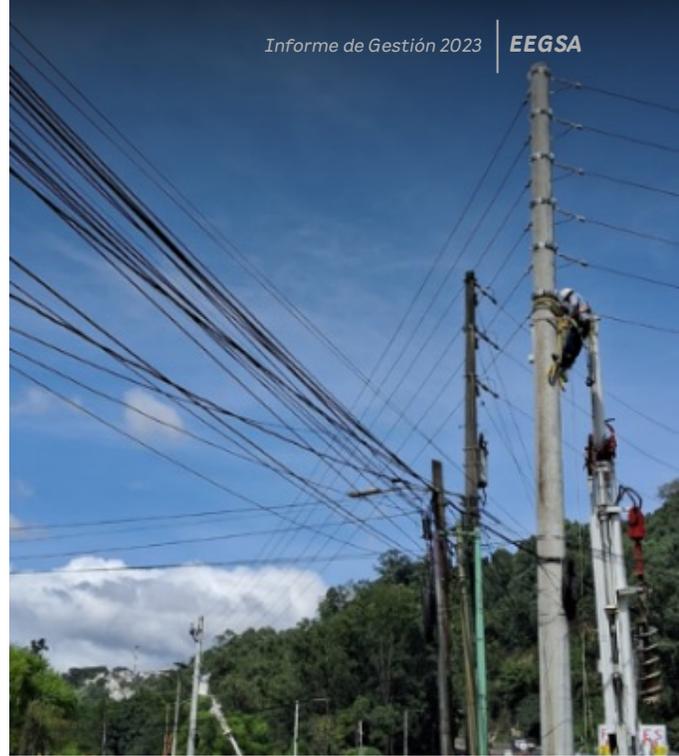
**Totales 57,740 100 %**

## Crecimiento de la red troncal y nuevos alimentadores

Construcción de nuevos circuitos de distribución en 13.8 kV y readecuación de infraestructuras existentes en 9 grandes proyectos de mejora: Hincapié, Interconexión 60-94, San Gaspar, Santa Mónica, Villa Lobos, Palín, Santa María Márquez, San Lucas y una parte de Antigua, para atender el crecimiento de la demanda de energía eléctrica en el área, reducir los altos factores de utilización de los circuitos e incrementar la potencia garantizada en el sector, incrementar la satisfacción del cliente, reducir los costos operativos y aumentar la eficiencia, confiabilidad y seguridad del sistema. Se instalaron nuevas estructuras, se reemplazaron activos y se construyeron más de **25 kilómetros de línea nueva** con una **inversión cercana a los Q19 millones**, para aumentar la eficiencia, confiabilidad y seguridad del sistema, a la vez de incrementar la satisfacción del cliente y reducir los costos operativos.

Se gestionaron más de **4,042 extensiones de línea** dentro de la franja obligatoria, con un costo total de aproximadamente **Q 67.6 millones**.

Se atendieron más de **58 nuevos estudios tipo C**, los cuales sirven para atender redes construidas por un tercero.



# Inaguración Electrificación Rural



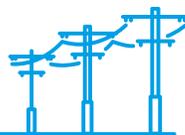
## Electrificación rural y normalización de asentamientos

En el 2023 se construyeron 5 nuevos proyectos de electrificación rural, en el municipio de Masagua, departamento de Escuintla: Rivera del Río I y II; municipio de San Vicente de Pacaya, departamento de Escuintla: Caserío Caña Vieja; municipio de Fraijanes; departamento de Guatemala: Aldea El Chocolate y en el municipio de Sumpango; departamento de Sacatepéquez: Comunidad el Tunino; expandiendo la red de distribución de energía eléctrica en más de 12.5 kilómetros de línea de media tensión y aproximadamente 2.2 kilómetros de red de baja tensión, incluyendo postes de diferentes dimensiones y alturas, transformadores y los equipos de medición para cada acometida conectada. Con una **inversión total de Q2,852,758.63**.

Se conectaron **104 nuevas acometidas**, beneficiando a aproximadamente **500 personas de forma directa**, entre mujeres, hombres y niños que viven en cada una de las comunidades, traducido en desarrollo socioeconómico, empleo local, mejora del medio ambiente, salud, educación, y en general, la mejora en la calidad de vida de la comunidad, logrando contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor.

2023

### Proyectos



### Inversión Q 2,852,758.63

- 5 nuevos proyectos de electrificación rural
- 104 nuevas acometidas
- 500 personas beneficiadas directamente



En 2023 se construyeron un total de 7 proyectos de normalización de asentamientos para conectar 300 nuevos clientes a la red de EEGSA con una inversión de Q 1.58 millones, y con la siguiente distribución:

Cuatro en el departamento de Guatemala:

1. *Asentamiento Colonia El Solano, Villa Nueva*
2. *Colonia Los Cipreses, Bárcenas, Villa Nueva*
3. *Asentamiento Manuel Colom Argueta, Zona 3*
4. *El Cedro, Bárcenas, Villa Nueva*

Tres en el departamento de Escuintla:

5. *Comunidad Promesa de Dios, Fase 1, Escuintla*
6. *Lidia Liliana Ajqui Calachij, La Democracia, Escuintla*
7. *Comunidad La Laguna de Los Patos Puerto San José*

2023

7 Proyectos

**Inversión**  
**Q 1.58 millones**  
**300 nuevos clientes**

## Alumbrado público

Se realizaron 13 proyectos de alumbrado público para las municipalidades de Guatemala, Escuintla y Alotenango cuyo costo ascendió a Q 1,754,098.87 millones, a través de los cuales se instalaron 439 nuevas luminarias completas y 36 postes nuevos instalados con sus respectivas lámparas.

Se actualizó el registro de 274,343 lámparas de alumbrado público en el inventario de luminarias municipales y particulares, datos que dan como resultado la correcta facturación de energía suministrada bajo dicho concepto a las municipalidades ubicadas en el área de cobertura de EEGSA.



439 nuevas luminarias

36 postes nuevos

274,343 lámparas de alumbrado público

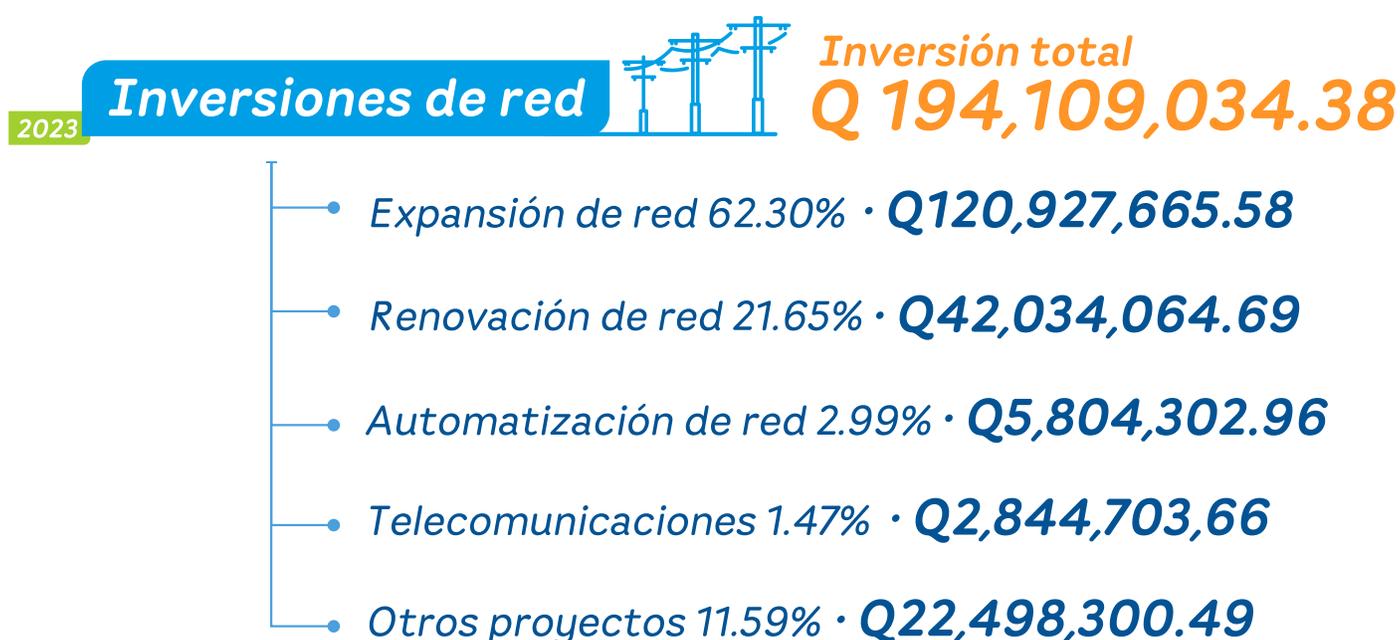


## Inversiones en la red

El monto total anual invertido en expansión, renovación, y automatización de la red, alcanzó la suma de Q168.8 millones, que representan el 86.9% del total de **inversiones realizadas por EEGSA en 2023**, cuyo monto total asciende a **Q 194,109,034.38**.

Al clasificar las inversiones en la red por fin específico, se tiene la siguiente distribución: 62.30% en expansión de red, 21.65% en renovación de red, 2.99% automatismos, 1.47% telecomunicaciones y 11.59% de otros, correspondiente a herramientas, infraestructura vehículos y Proyectos 4-7.

Las inversiones en nuevas conexiones y extensiones de línea dentro de la franja obligatoria representaron el **56.48% del total de inversión en la red**.



- Se construyeron **2,664 extensiones de línea**, dentro de la franja obligatoria, con un costo total de Q 67.6 millones.
- Se hicieron **57,740 nuevas conexiones**, con una inversión de 41.97 millones de quetzales, monto que también incluye el costo de determinar su posición mediante coordenadas geodésicas de cada nueva conexión.
- El incremento de **1,204 centros de transformación** se debió en parte a las extensiones de línea dentro de la franja obligatoria ya mencionadas, así como a los aumentos de capacidad por emergencia o para evitar sobrecarga en transformadores, a la instalación de nuevos centros para alimentar nuevos sectores en baja tensión y a la incorporación a la red de EEGSA, de nuevas instalaciones de distribución construidas. En esta cifra influyen también, los transformadores desmontados de la red.

## Centro de Operación e Información (COI)

### Disponibilidad para atención de averías

Se atendieron **56,085 emergencias**, un 16% mayor a las atendidas en el 2022. El costo total de mano de obra en este concepto ascendió a la cantidad de Q.45,745,411.06.

**El tiempo medio de la atención anual por emergencia fue de 03:06:58**, el porcentaje de eventos atendidos en más de 4 horas fue de 21%.

En 2023 se inició el proceso por Adaptación Tecnológica de Distancias Eléctricas (ADT) para las necesidades de atenciones en el departamento de Sacatepéquez.

En el departamento de Guatemala se tienen adjudicado 2 contratos, para los cuales su área de atención es en el departamento de Guatemala como San Juan Sacatepéquez, San Raymundo, Chuarrancho, San José del Golfo, San Pedro Ayampuc, Chinautla, San Pedro Sacatepéquez, Mixco, Guatemala, Palencia, Santa Catarina Pinula, bajo el modelo ADT.

Para la automatización de la red de distribución se instalaron **57 nuevos seccionadores automatizados**. Se instalaron **29 nuevos reconectores trifásicos y 27 reconectores monofásicos de línea**, mejorando la confiabilidad y operatividad de la red de media tensión en donde están instalados.

En automatización a través de los servicios de renta del canal de comunicaciones, reconectores de línea y automatismos, y servicios técnicos, logró un ingreso de Q 0.913 millones y se obtuvo un ahorro por maniobras remotas (*uso de la automatización de SCADA, telecomunicaciones, reconectores y seccionadores*) por un monto de Q 5.37 millones derivado a un total de 1,1946 maniobras. Asimismo, por la agilidad de maniobrar, evitando un costo de energía no suministrada por Q150.096 millones.

Se coordinó la **protección de la distribución en 853 puntos**, de **17 circuitos de la red de media tensión**, mejorando la confiabilidad y continuidad del servicio en estas regiones.



## Mantenimiento de líneas

En 2023 se corrigieron 7,304 averías en las instalaciones y Q 151,939 fallas potenciales en arbolado reportadas entre el centro de operaciones y mantenimiento.

Se contó con tres contratos de mantenimiento de arbolado, bajo el concepto de pago por jornadas de trabajo y atención de emergencias, un contrato por 14 cuadrillas asignadas a cada una de las áreas y dos cuadrillas para tala de árboles inclinados o con una condición física y sanitaria inadecuada, con alta probabilidad de caída y daño a la red, reportados a través del levantamiento de inventario forestal. Estas últimas dos cuadrillas iniciaron labores a partir del mes de septiembre, un contrato por una cuadrilla exclusiva para trabajos reportados por el proyecto SIMC que inicio labores en abril y un contrato por dos cuadrillas del contratista Enérgica para trabajos preventivos, que inicio labores en septiembre, sumando un total de 19 cuadrillas.

Durante el año 2023, se generaron **ingresos indirectos** por la recuperación de 1,993 transformadores en el taller, obteniendo con esto un ahorro aproximado **de Q 34.09 millones**.

En atención negocios con TIGO y Telefónica se ejecutaron **2.14 millones en órdenes**, generando un **ingreso de Q47.63 millones**.

Se realizó el cambio en la red de baja tensión, de un total de 6.4 km., de conductor abierto a hilos forrados, por un monto de Q 367,166.86.



## Marco regulatorio Normas Técnicas del Servicio de Distribución (NTSD)

En cuanto a la calidad del servicio en el año 2023, se realizó el monitoreo de la regulación de voltaje en 4,146 puntos de suministro. El resultado del procesamiento de los archivos de medición demostró el cumplimiento al marco regulatorio. Los valores nominales de tensión en todos de los puntos medidos permanecieron en norma. Esto demuestra y confirma que EEGSA brinda un voltaje de operación con calidad para atender las necesidades de los clientes en lo que respecta al funcionamiento de los equipos eléctricos. En la tabla no. 1 se presenta el resultado final de mediciones llevadas a cabo durante el año 2023.

Respecto a la calidad del servicio técnico, el control de las interrupciones se realiza mediante los indicadores individuales Frecuencia de Interrupción por Usuario (FIU) y Tiempo de Interrupción por Usuario (TIU), y dado que se debe indemnizar a aquellos usuarios en los cuales se supere la tolerancia por frecuencia o tiempo de interrupción, se indemnizó al 9.33% de los usuarios conectados a la red de distribución.

Para la resolución final de los indicadores individuales de calidad de servicio 495 fueron casos de fuerza mayor en todo el año 2023.

La aprobación por parte del ente regulador en el 2023 representó el mayor porcentaje de casos aceptados o declarados como procedentes en todos los años: 91%. Satisfactoriamente se demostró mediante evidencias la falta de responsabilidad de la Distribuidora en los causales de fuerza mayor invocados.

Los indicadores globales FMIK y TTIK del año 2023, fueron: valor propio 3.06 veces y 4.96 horas. La duración promedio por interrupción fue 1.62 horas por vez interrumpida desde el punto de vista del sistema de potencia instalada.

**Tabla 1. Mediciones de calidad del producto realizadas durante 2023**

Calidad del Servicio	
Monitoreo de calidad	2,023
Mediciones de voltaje obligatorias	3,441
Mediciones de voltaje realizadas	4,146
Mediciones fuera de norma	0
Mediciones armónicas/flicker obligatorias	48
Mediciones de armónicas/flicker realizadas	48
Mediciones fuera de norma	0
Sanciones calidad del producto	0

**Se indemnizó al**  
**9.33%**  
 de usuarios conectados  
 a la red de distribución

2023 **Indicador FMIK y TTIK**  
**3.06 veces 4.96 horas**

2023 **Duración promedio de interrupción**   
**1.62 horas por vez interrumpida**

## Indicadores de calidad

Los indicadores de calidad del suministro, TTIK y FMIK, acumulados son: 9.71 horas y 8.80 veces al considerar solamente causas atribuibles a distribución los valores son: 4.96 horas, y 3.06 veces. Asimismo, los indicadores SAIFI y SAIDI atribuibles a la distribución son: 3.47 horas y 5.459 veces.

### Frecuencia Media de Interrupción (FMIK) y Tiempo Total de Interrupción (TTIK)

Los indicadores globales FMIK y TTIK del año 2023, valor propio son 3.06 veces y 4.96 horas. La duración promedio por interrupción fue 1.62 horas por vez interrumpida desde el punto de vista del sistema de potencia instalada.

El valor total de TTIK incluyendo causas de fuerza mayor cerró en 9.71 horas y el valor por causas propias fue: 4.96 horas. Durante el año se reportaron 495 eventos o interrupciones con causal de fuerza mayor, cuya duración equivale a un TTIK por fuerza mayor de 4.76 horas.

El valor total del FMIK fue de 8.80 veces de las cuales 3.06 veces fueron por causas propias, lo cual significa un 34.79% de las interrupciones ocurridas fueron debidas a fallas en la red de EEGSA.

Anualizado	TTIK	%
Causas propias	4.96	51.02 %
Causas fuerza mayor	4.76	48.98 %
<b>Total</b>	<b>9.71</b>	<b>100 %</b>

Anualizado	FMIK	%
Causas propias	3.06	34.79 %
Causas fuerza mayor	5.74	65.21 %
<b>Total</b>	<b>8.80</b>	<b>100 %</b>

**TTIK cerró en**  
**9.71 horas**  
 495 eventos o interrupciones

**FMIK fue de**  
**8.80 veces**  
 34.79% fueron fallas en la red EEGSA

## Temas relevantes en la gestión:

- 479 solicitudes de reclamos recibidas y resueltas. Todos relacionados con la calidad del producto.
- Evacuación del 100% de los expedientes emitidos por Comisión Nacional de Energía Eléctrica. El 95% tiene que ver con denuncias relacionadas con distancias invadidas, gestionadas en el proyecto ATDE. La gestión de datos SIMC impactó significativamente el valor final de los indicadores de frecuencia FMIK (3.06) y SAIFI (3.47). Gracias a la reducción de la causa de interrupción con prueba positiva en circuitos o disparos sin causa establecida, identificación de puntos de poda, disminución de la reincidencia de operaciones en los circuitos de red, balance de circuitos, compensación de energía reactiva, mejoras de conversión a tres fases en circuitos monofásicos.
- El porcentaje de circuitos balanceados en la red distribución es del 62%. La carga es dinámica, se origina traslados de red, los cuales implica un análisis más profundo para el balance de corriente.
- Se realizaron 1,197 auditorías de campo evaluando la ejecución de trabajos programados en la red de distribución. Incluye seguridad industrial en el trabajo, cumplimiento de la normativa EEGSA de construcción y manejo óptimo de materiales utilizados.
- En la participación de la Encuesta Regional de Satisfacción del Cliente residencial de energía eléctrica, realizada por Comisión de Integración Eléctrica Regional (CIER), periodo 2023, EEGSA obtuvo una puntuación de 79.8 puntos que corresponde al Índice de Satisfacción con la Calidad Percibida ISCAL. Un incremento de 5.4 puntos respecto a la nota del 2022 igual a 74.3. El índice de desempeño del área relacionado con el suministro eléctrico obtuvo una puntuación de 80.9 puntos. El cliente se muestra satisfecho con la continuidad del servicio, calidad del producto y prontitud en el restablecimiento de la falta de suministro.

## Lo relevante de la gestión 2023





## Cable By Pass

Durante el año 2023 se realizaron 24 instalaciones del equipo cable by pass, evitando la interrupción del servicio a 50,282 clientes, con una duración promedio de las interrupciones evitadas de 8.31 horas. Lo expuesto anteriormente implicó un ahorro total estimado por indemnización teórica evitada y energía no vendida evitada de Q. 771,637.66 y un beneficio económico neto de Q. 319,413.53 luego de descontar los gastos totales de instalación que ascendieron a Q. 452,224.12. Dentro de los clientes relevantes se rescató carga del Parque Industrial Michatoya, Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) de Antigua Guatemala, Palacio Nacional de la Cultura, municipio de Santo Domingo Xenacoj, aldea Montúfar, aldea Chichimecas, Villa Las Mercedes Villa Canales y Sipacate. En indicadores se tuvo una reducción anual de 0.02351 en el FMIK, 0.19868 en el TTIK, 0.034643 en el SAIFI y 0.27821 en el SAIDI. Adicionalmente al ahorro económico se tuvo un importante impacto reputacional al evitar la interrupción a los clientes.



### 24 instalaciones del equipo by pass

- ↳ evitando la interrupción de servicio a **50,282 clientes**
- ↳ ahorro total estimado por indemnización teórica evitada y energía no vendida **Q771,637.66**

### Reducción anual en indicadores

- ↳ **FMIK 0.02351**    **SAIF 0.034643**
- ↳ **TTIK 0.19868**    **SAIDI 0.27821**

### Importante impacto reputacional

- ↳ **al evitar la interrupción a los clientes**





## Relación con clientes y usuarios

En el año 2023 se facturaron 10.25GWh en promedio diario, reflejando un crecimiento en ventas promedio diarias del 4.52%, en relación con el año anterior, se facturó en el año un total 3,742.7GWh vs 3,581.4 del año 2022, el total de VAD anual facturado fue de Q1,208.6 millones, se emitieron 17.7 millones de facturas por consumos de energía eléctrica, en 365 días calendario. La evolución de nuestros clientes sobre el año 2022 marca un crecimiento de 43,999, equivalente a un 3.04%.



## 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 18.1%** con relación al año anterior. Significa que un **29.5% de facturas del total de nuestros clientes se envían por esta plataforma.**



## Facturación de clientes autoprodutores de energía renovable

Se facturaron **5,855 clientes**, de los cuales, 1,088 (18.6%) es el crecimiento en relación con el año anterior. La capacidad instalada actual es de 36.3 MW.



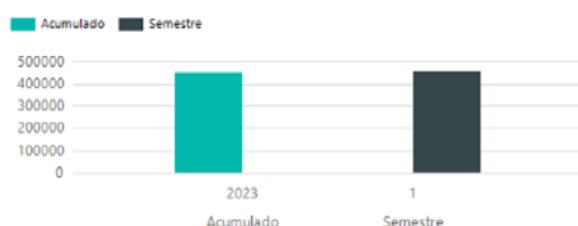
## Automatización de proceso de estimación de lecturas de medidores

Entre los meses de octubre a noviembre se procedió a evaluar tareas las cuales fueran posibles de robotizar, se concluyó que el proceso para estimación de consumos a los clientes por falta de lectura cumplía con las exigencias que requiere el proyecto. Es así como a partir del mes de diciembre se coloca en productivo esta nueva opción, la cual permitirá que el operador pueda dedicarse a otras actividades y paralelamente desaparecen los posibles errores de digitación.

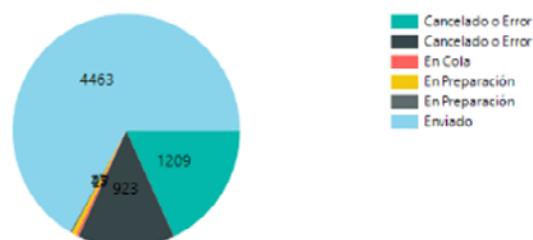
## Robotización del envío de factura de usuarios Autoprodutores

Se adicionó un módulo en el RPA de envío de facturas por correo electrónico, el mismo se diseñó para los usuarios Autoprodutores, el cual tiene las mismas funcionalidades del ya existente, con la ventaja de llevar un control personalizado de los usuarios, se suscribieron **5,370 usuarios**, con ello se optimizó el tiempo en el envío de factura y el ahorro en tiempo de trabajo y pago de horas extras ya que se realizaba de forma manual.

### Inscritos en el último semestre



### Cola diaria de envíos



### Resumen diario

Total de facturas del día	6,684
Cantidad de facturas grupos	1,617
Cantidad de facturas individuales	5,067
Cantidad de facturas autoprodutor	380
Cantidad facturas no productor	6,304

### Resumen de ejecución

Total de facturas del día	6,684
Cantidad de facturas a enviarse martes y/o viernes	0
Cantidad de facturas enviadas	4,463
Cantidad de facturas generadas no enviadas	380
Cantidad de facturas con error	2,204
Cantidad de facturas no generadas	17

## Pasión por servir - Gerencia Comercial

En el 2023 nace desde la gerencia Comercial de EEGSA el concepto de, Pasión por Servir, cuyo propósito es encaminar todas las acciones a la satisfacción de la experiencia del cliente con nuestros servicios, por lo que, se extendió a toda EPM Guatemala.

## Proyecto Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC)

Se apoyó en el proceso de reingeniería de los roles en el proyecto GRC, se realizaron las diversas pruebas y salió en Productivo en el mes de septiembre.

## Cientes corporativos

Se ejecutó la conexión de:

Tipo de Cliente	Cantidad de Clientes	Potencia Contratada (MW)
*Red ajena	36	10.91 MW (se tomó sumatoria de conectados, el dato que está inicialmente es el neto conectados-desconectados)
Media tensión	35	5.83 MW
Baja tensión (> 11 kW)	104	6.913 MW
**Proyectos (construcción vertical y horizontal, como edificios, condominios, etc.)	94	25.378 MW
Autoprodutores con excedentes de energía	859	6.087 MW

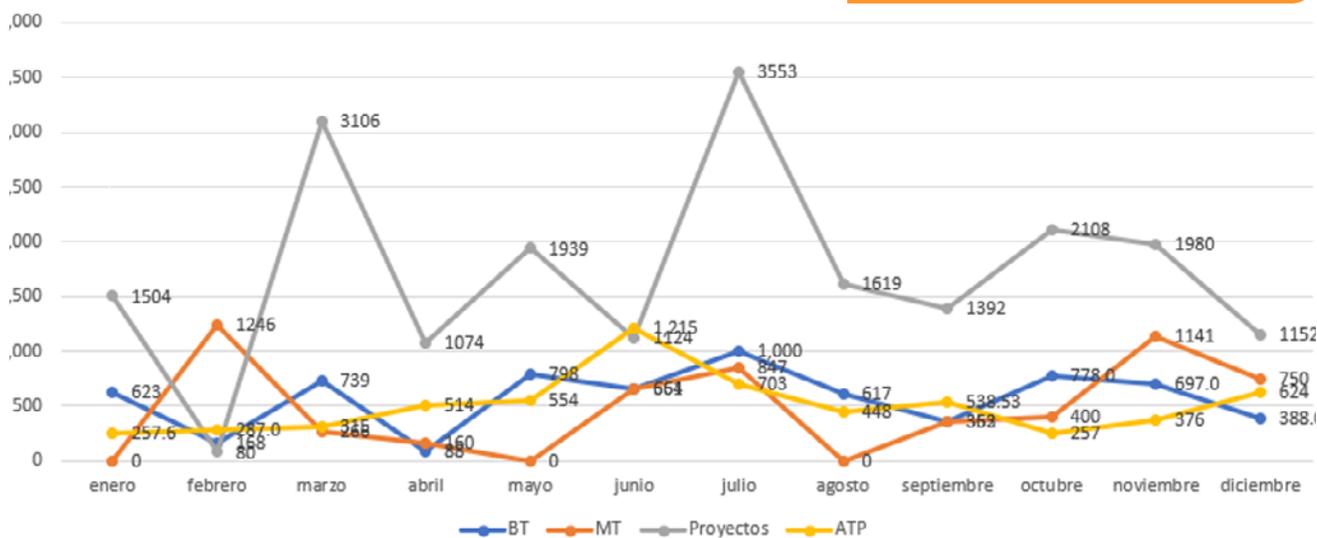
\*Ingreso anual de red ajena

**Q 4.3 millones**

\*\*Se pagaron un total de 38 redes eléctricas en baja tensión, con un valor total de

**Q2,041,530**

### KW conectados



También se realizaron:

- 11,541 interacciones con clientes, dentro de las cuales están, llamadas telefónicas, correos electrónicos, cita y visitas.
- Atención de 507 solicitudes de variaciones de potencia contratada, donde el cliente pudo mejorar su eficiencia energética por 5,295 KW.
- Contratos de peaje de 1059 grandes usuarios (GU) y conectados con 23 comercializadores.

## Atención a Grandes Usuarios (GU)

A diciembre de 2023, hay un total de 1,059 GU conectados con comercializadores, distribuidos de la siguiente forma:

Importante resaltar que dentro de esta actividad se colabora con la recolección de información para facturar un promedio de Q16 millones mensuales y un monto total de Q190.5 millones.



## Venta de servicios

Por atención, fidelización y estrategia de negocios, se generó en ventas un total de Q1,292,069.80 y en utilidad Q926,347.68 de enero a noviembre.

Los servicios brindados principalmente son arrendamiento de transformadores, acometidas autocontenidas y mediciones secundarias, mantenimientos a subestaciones, termografías y bancos de capacitores. Teniendo un margen de impuestos del 72%.



## Atención diferenciada a GU y municipalidades

Dentro de las principales tareas tenemos:





# Transformación Digital

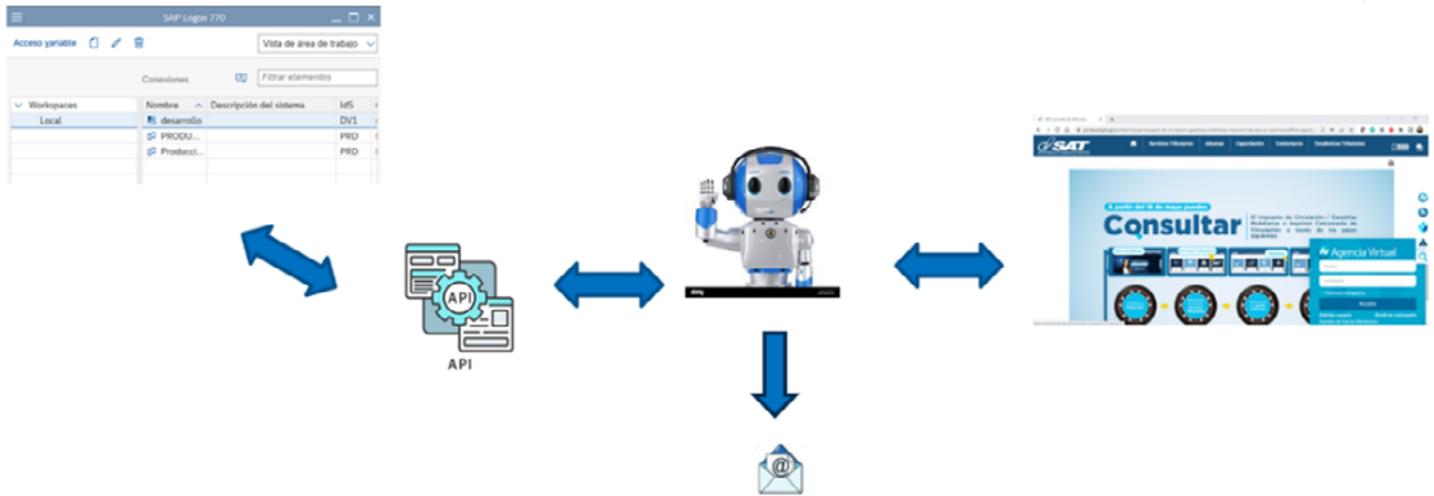
## Implementación de herramienta de Business Intelligence para las gerencias Comercial, Activos, Estrategia y Planeación

Implementación de las soluciones de inteligencia de negocios para EPM Guatemala que permiten contar a nivel corporativo, con herramientas de almacén de datos y visualización de tableros y reportes, consolidándose diversas fuentes de datos comerciales y técnicos en las que, por el volumen de transacciones, puede mencionarse el sistema SAP. En la etapa inicial se atendieron los informes de gestión y cuadro de mando integral de las gerencias de Comercial, Activos, Estrategia y Planeación. El mapa de ruta en la adopción y aprovechamiento de estas herramientas y cultura de Business Intelligence para EPM Guatemala contempla la incorporación de otras áreas de negocio y empresas, así como integración con otros sistemas de gestión y explotación de la analítica de datos para casos de uso que apoyen la toma de decisiones.

## Desarrollo de soluciones de Automatización de Procesos con Robots de Software (RPA)

Se implementó la automatización a través de robots de software de los siguientes procesos:

1. **Retenciones de IVA e ISR:** descarga automática de retenciones IVA-ISR desde portal SAT de las facturas registradas en SAP por las empresas de EPM Guatemala y envío automatizado por correo electrónico a proveedores, con ello se logró:



- b.) *Aumentar la productividad y oportunidad en el envío de constancias de las retenciones vía correo electrónico a los proveedores.*
- c.) *Automatizar las reglas de negocio según el proceso para asegurar su cumplimiento.*
- d.) *Mejorar la eficiencia operacional*

En resumen, los resultados mensualmente en promedio fueron 1,150 retenciones de IVA s y 450 retenciones de ISR.

2. **Estimación de lecturas en masa:** *automatización de la estimación en masa de las lecturas de contadores que no logra realizar SAP dentro del flujo de sus procesos que requería que el usuario tuviera que realizarlas de forma manual, para cada aparato que no pudo ser leído en campo por diversas razones, como, por ejemplo: domicilios cerrados, contadores tapados o dañados, prohibición de acceso al personal y manifestaciones, se lograron mensualmente en promedio 2,100 lecturas estimadas en promedio al mes en 21 horas/hombre.*

## Implementación de la solución del Sistema de Información Georreferenciada (GIS)

Con la finalidad de contar con una única plataforma GIS que supla las necesidades de gestión de información geoespacial de EPM Guatemala y modernización de las herramientas tecnológicas se inició implementación de Utility Network de ESRI que sustituirá SIGRE, asimismo se desarrollaron nuevas funcionalidades para consultas de información dentro del GIS corporativo.

## Reingeniería de roles y perfiles de SAP para la gerencia Comercial

Fue realizado el proyecto de rediseño de roles en SAP que, dentro de su alcance, incluyó los 5 departamentos implementando un modelo basado en roles estándar de SAP. Como resultado del rediseño se obtuvo un modelo de roles sin conflicto de segregación de funciones y se potenció el ambiente de control en relación con los roles y perfiles de usuarios SAP.

Se implementó la sistematización de la gestión de autoprodutores en C4C, logrando disminuir los tiempos de atención, finalizando diciembre con un tiempo promedio de atención de 13 días, desde que el cliente ingresa la solicitud, se realiza la visita y finalmente se envía la carta de respuesta.

## Atención y venta a municipalidades

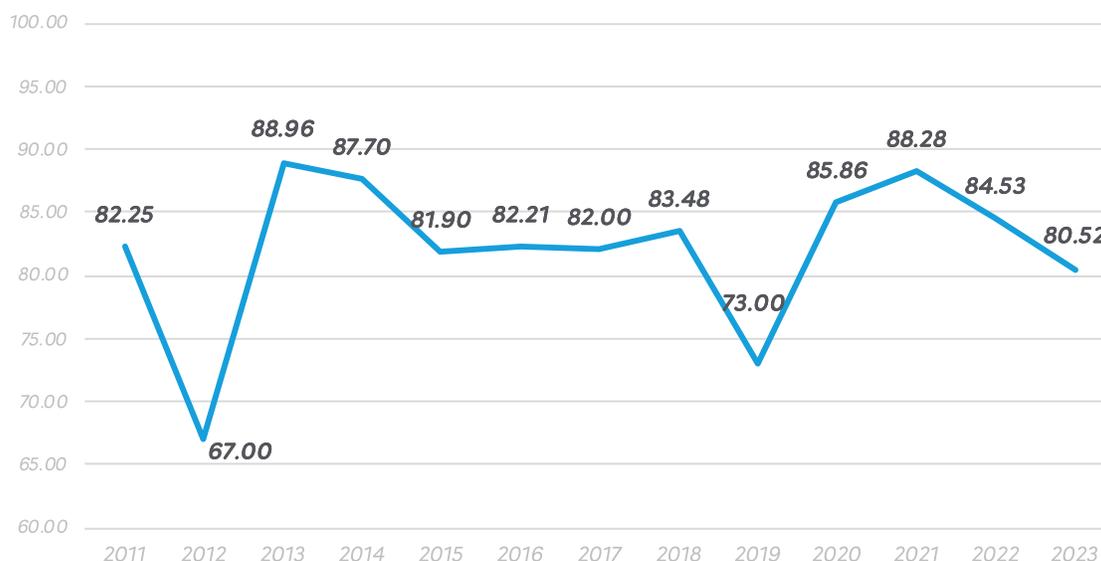
La atención personalizada a las diferentes necesidades de los municipios en el negocio regulado tiene como consecuencia oportunidades en servicios de portafolio y de valor agregado que se han materializado a lo largo del año, además de las atenciones y gestiones en todo lo relacionado a la red de distribución.

- a.) Se conectaron **67 servicios en baja tensión** con una carga de **3.02 MW** correspondientes servicios municipales como pozos de agua, servicios administrativos, dependencias, entre otros.
- b.) Ventas de otros servicios de valor agregado como acometidas, banco de capacitores, ampliación, mantenimiento y renovación de AP **Q19,053.72**
- c.) **298** visitas, reuniones y acercamientos.
- d.) Reuniones de acercamiento con el **60%** de alcaldes nuevos electos y funcionarios públicos.



Se elaboró la encuesta de calidad para el año 2023; la cual se lleva a cabo en dos fases y cuyos resultados fueron los siguientes:

## Promedio de satisfacción de la encuesta



## Encuesta de calidad a Centros de Servicios

Se realizaron **6 encuestas**, mediante la modalidad presencial, digital y por llamada telefónica, a través de las cuales se formularon preguntas que nos permiten obtener información sobre la atención brindada al cliente, resolutiva y servicio en general.

Es importante mencionar que, de las 6 encuestas efectuadas, 2 fueron medidas por puntuación neta, es decir, con calificación de 1 a 100 puntos y las siguientes 4 encuestas, mediante el indicador de satisfacción Net Promoter Score (NPS).

	1era.	2da.	
<b>Puntuación</b>	<b>98.63</b>	<b>96</b>	<b>97.3</b>
<b>Total de encuestas</b>	<b>2,378</b>	<b>628</b>	<b>3,006</b>

Pregunta considerada para el Indicador de Satisfacción NPS:  
En Forma General ¿Cómo califica el servicio brindado por EEGSA?

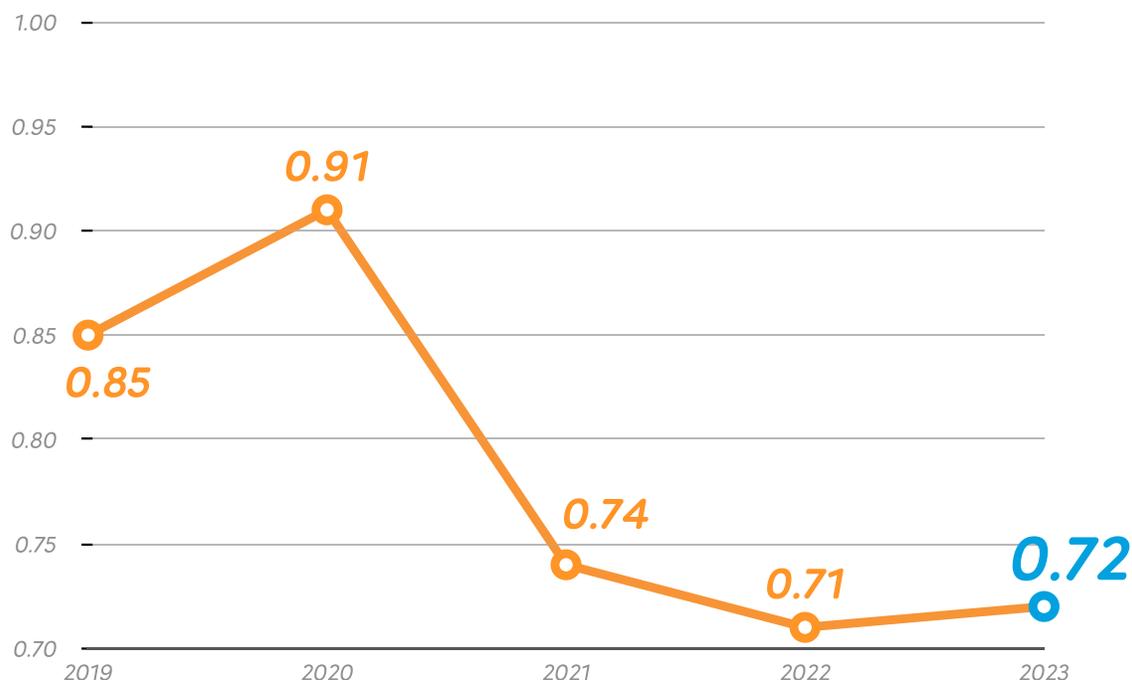
No. de encuesta	3era.	4ta.
<b>NPS</b>	<b>93</b>	<b>80</b>
<b>Total de encuestas</b>	<b>1,872</b>	<b>784</b>

**73**  
**Promedio NPS**

## Indicadores de la gestión de cobros

El Índice de Recuperación de la Cartera (*IRE*) es el indicador que mide la eficiencia en el cobro. En el 2023 el resultado de cierre fue de **0.72** (*deuda recuperada en 21.6 días*), lo cual es muy relevante, comparado con otros años. En la siguiente gráfica se evidencia que el resultado de 2023 es mejor que el obtenido en 2019, antes de la pandemia del COVID-19.

### IRE 2019 - 2023

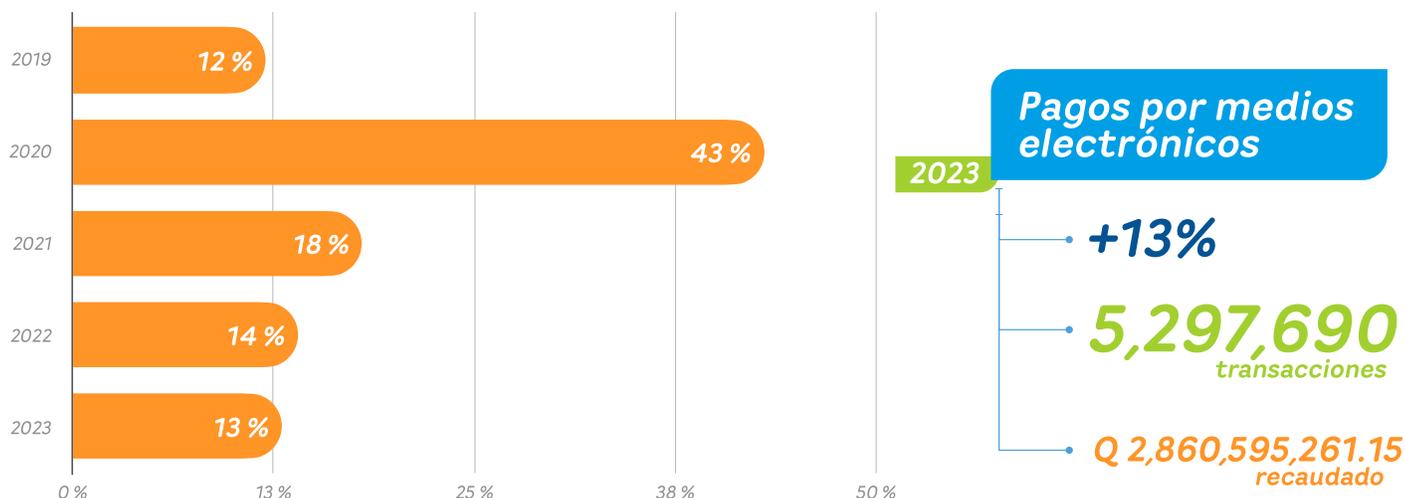


Con relación a las actividades de recaudación, durante 2023 se mantuvo un control óptimo en la gestión, al haber garantizado la correcta aplicación de los pagos realizados por los clientes de EEGSA, lográndose un recaudo anual del **99.6% respecto al facturado**.

Año		Facturado		Recaudo	% Recaudo
2022	Q	6,151,369,006.60	Q	6,125,892,177.71	100.00 %
2023	Q	6,691,550,977.07	Q	6,668,504,032.40	99.60 %

Se continuó con diferentes gestiones orientadas a incrementar la cantidad de clientes que realizan pagos por medios electrónicos, con lo cual se logró un 13% de incremento respecto al año anterior, habiéndose recibido en 2023 por este medio 5,297,690 transacciones, por un monto de Q.2,860,595,261.15.

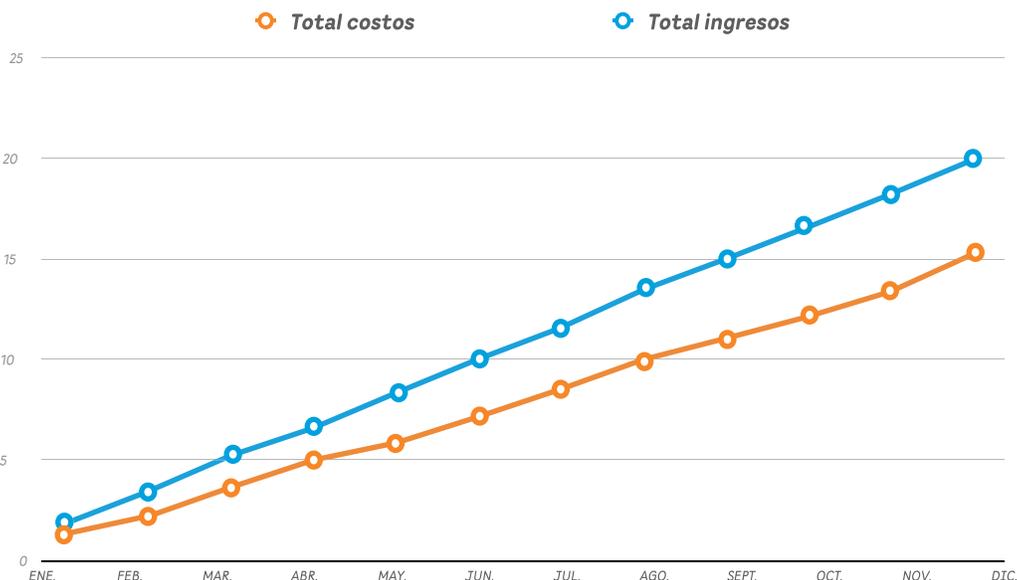
## Histórico de transacciones electrónicas 2019-2023



Se logró desmotivar el corte en **72.22%** en clientes con saldos de más de Q.5,000.00 y **41%** en clientes con saldos menores a Q5,000.00 equivalente a **Q.78,056,662.17**.

- Derivado de lo anterior, durante 2023 se obtuvo un **ahorro de Q27 millones** correspondientes a mano de obra, en acciones relacionadas con el no corte de servicios, mismas que permitieron continuar con la venta de energía por un monto de Q12 millones.
- El **promedio de cortes** durante el 2023 fue de **6,983**, el cual disminuyó en 532 respecto del promedio de 2022, debido a la mejora de la cartera.
- En lo que respecta a las reconexiones de servicios, el 99.54% de servicios se reconectaron en un plazo máximo de 24 horas, lo que permitió reportar un **tiempo medio de reconexión de 14.67 horas**.
- Como producto de utilizar las Personal Digital Assistant (PDA) y consulta en línea EEGSA, no se efectuaron órdenes de corte de clientes que realizaron el pago antes de la visita, sin que el cliente tuviera que demostrar el pago para detener el corte del servicio. Esto significó que **se detuvo el corte para 5,890 clientes** y el ahorro por no cortar, representó un monto de Q.288,771.20 en mano de obra, lo cual contribuye a cubrir el costo de remplazo de PDA, además de brindar un mejor servicio al cliente.
- Otro de los logros es la rentabilidad que proporciona la unidad de Corte y Reconexión, al realizar el cálculo de la totalidad de ingresos y gastos, existe una **utilidad de Q.3,257,126.60** después de impuestos.

## Ingresos y costos corte y renonexión · 2023

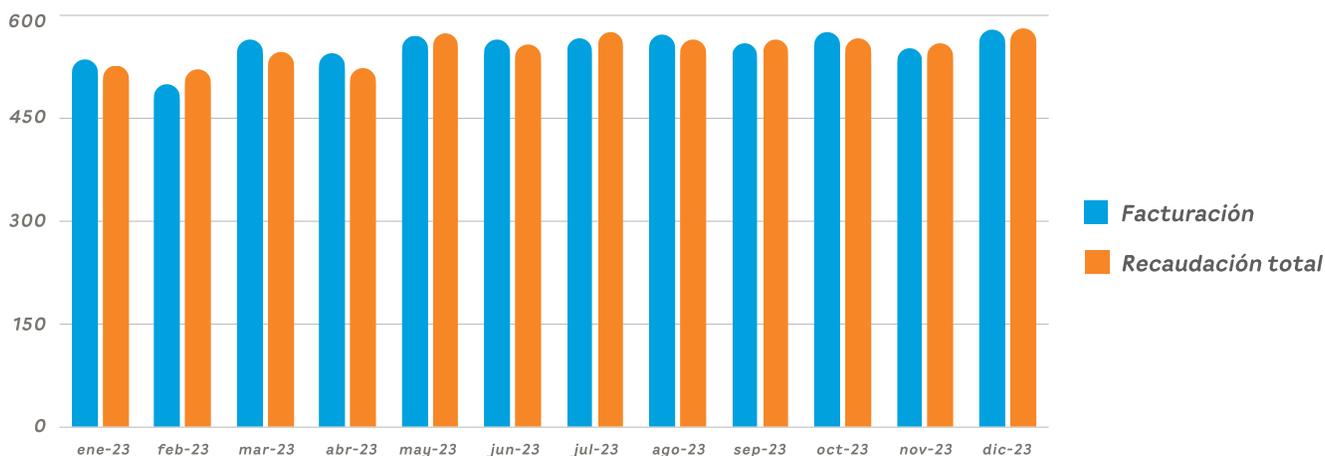


- Mediante el seguimiento de la deuda por segmentos de monto de deuda, cortes y avisos preventivos se logró una reducción de la deuda. Comparando el cierre del año 2022 cuando la deuda acumulada ya se había reducido a Q.5.7 millones en 13,263 clientes. Con la gestión indicada se logró **reducir al cierre del año 2023 a Q.5.6 millones en 11,463 clientes**, es decir se redujo en un 3% la deuda y un 14% la cantidad de clientes.

## Gestión de recaudación

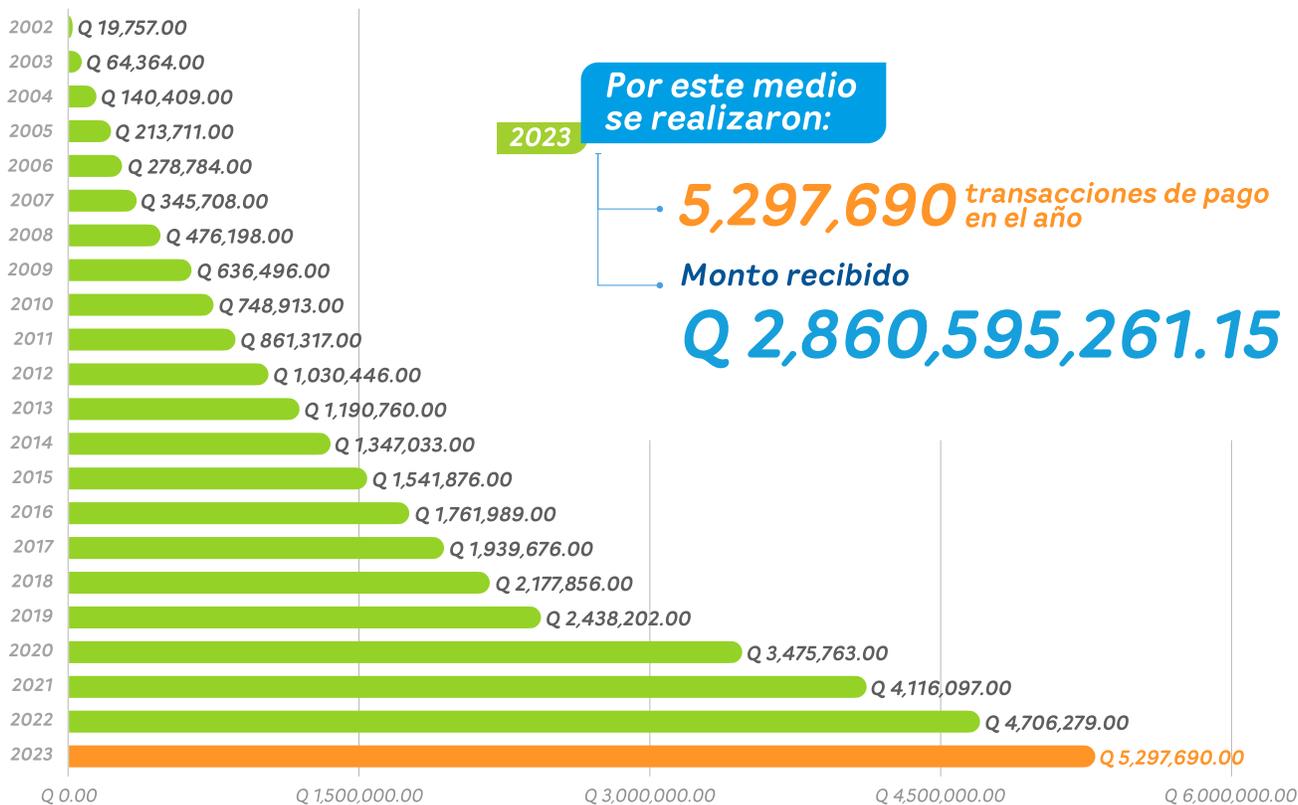
La recaudación promedio del año se mantuvo en promedio superior al 99% sobre el facturado del mes, en el año se facturó Q6,691,550,977 millones y de eso se recaudó Q.6,668,493,060 millones.

### Facturación vrs. recaudación total



- El año concluyó con más de 33 mil puntos de pago a disposición del cliente para realizar los pagos. Por otro lado, ingresaron 3 bancos adicionales a la recaudación Credicorp, INV y Nexa.
- Durante 2023, se continuó con diferentes gestiones orientadas a incrementar la cantidad de clientes que realizan pagos por medios electrónicos, a pesar de continuar con los efectos de la pandemia, el pago electrónico continuó en crecimiento, con lo cual se logró un incremento del 13% respecto al año anterior.

## Crecimiento anual en transacciones · 2002-2023



## Agencias de atención al cliente

- **Kioscos:** se realizó el traslado del kiosco de Cedros al centro comercial Mega 6.
- **Puntos Soluciones EEGSA:** se agregó uno más en Monterrico con lo que suman en total 28.

## Teleservicio

Las llamadas atendidas durante el año 2023 fueron en promedio 136,131 mensuales, de las cuales el mes con mayor demanda fue julio con 160,462 cuando se tuvo tres disparos de baja frecuencia, que afectó 12 de julio (etapa 1 y 2); 28 y 31 de julio ambos etapa 1. afectando 356,690 clientes.

Se atendieron el 94.98% de las llamadas recibidas.

Dentro de los logros de este año se realizó el automatismo de la respuesta de voz interactiva (IVR, de la sigla en inglés *Interactive Voice Response*) para que el cliente pudiera consultar desde Teleservicio y redes sociales, sus órdenes de reconexión y falta de energía por daños en medidores. De esta forma el cliente puede autogestionarse obteniendo información accesible las 24 horas del día desde la comodidad de su hogar.



## Rellamadas

En el año 2023 se dio continuidad al proyecto de devolución de llamadas a los clientes susceptibles de reclamos atendidos el día anterior para conocer sus puntos de dolor y percepción de la atención, además dando seguimiento a facturas que solicitaban en agencias.

Se contactaron 15,715 clientes correspondiente a una tasa de contestabilidad del 40% sobre una efectividad del 33% del total de registros.



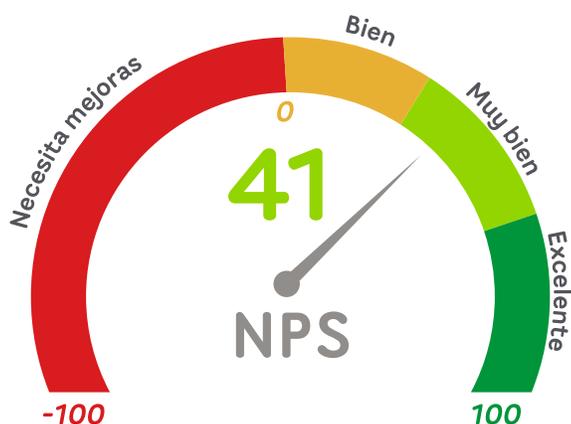
## 2023 Devolución de Llamadas



## Tiempo Promedio de Procesamiento de Reclamos (TPPR)

En cuanto al tiempo promedio de procesamiento de reclamos y quejas se atendieron 6,698 reclamos con tiempo promedio de procesamiento de 2.2 días.

Los reclamos fueron en 2,118 casos por lectura errónea, 1,263 por otros motivos, 1,375 por cobros altos en la facturación por consumo y 1,367 por atrasos en la reconexión.



## 2023 TPPR



## Redes sociales

Sunny incorporado en WhatsApp, Messenger y Web Chat logró en 2023 más de 1.7 millones de conversaciones directas con los clientes provenientes de redes sociales.

El 20 de diciembre se realizó la integración de APIS en Sunny para consultar de manera automatizada los estatus de órdenes de reconexiones, reposiciones de contadores y emergencias registradas en el sistema SAP, estas podrán ser consultadas por el cliente con su número de correlativo.

En atenciones generales incluyendo Bot y asesores, se gestionaron 1,758,752 conversaciones, obteniendo un mínimo incremento con relación al año 2022, se promedian para el año 2023 un total de 146,563 atenciones.

Los asesores realizaron un total de 241,653 conversaciones teniendo un incremento del 15% en relación con las atenciones del 2022.

Mediante el bot o autoatención se obtuvieron 1,454,166 conversaciones, con una disminución del 6% con relación a los datos obtenidos en el 2022.

Este año se obtuvo un NPS de clase mundial, según el rango NPS de -100 a +100, un puntaje «positivo» o NPS superior a 0 se considera «bueno», +50 es «Excelente» y superior a 70 se considera «de clase mundial», se promedian en el 2,023 para la atención con asesores de 79 puntos, se tiene un incremento de 3 puntos con relación al año 2,022.

Se promedian 86 puntos para la atención automatizada subiendo 6 puntos en relación con el año 2,022.



## Gestión de medidores y laboratorio

### Laboratorio METRIC

Se facturaron por trabajos realizados a terceros **Q.622,210.11** con el respaldo de la acreditación NTG/ISO/IEC 17025.

Se obtuvo **ahorro** por calibración de transformadores, totalizadores, homologación de medidores, equipos especiales por un monto **de Q.1,137,568.78 en el año**. Respecto a calibración de 66 patrones de energía, 564 transformadores de instrumento y 82,551 medidores nuevos y usados para asignación y despacho, revisión de 6,528 medidores con sospecha de anomalía, 4,006 medidores precintados, 89 medidores calibrados a terceros y 59 medidores de muestreo de lotes para hacer un total de 93,233 medidores trabajados en el laboratorio en el año 2023.

### Instalación y verificación

Se registro un aumento en el incremento en los ingresos de 6.09% respecto al 2022 en concepto de renta de equipos de medición para terceros, lo cual representa Q.12,103,044.15 al cierre del 2023., destacándose la renta de 10 equipos de medición fuera de la red de distribución, siendo 8 en 13.8 kV y 2 en 34.5 kV.

Los equipos adicionales se encuentran dentro del parque de mediciones EEGSA como se puede apreciar en la siguiente imagen.

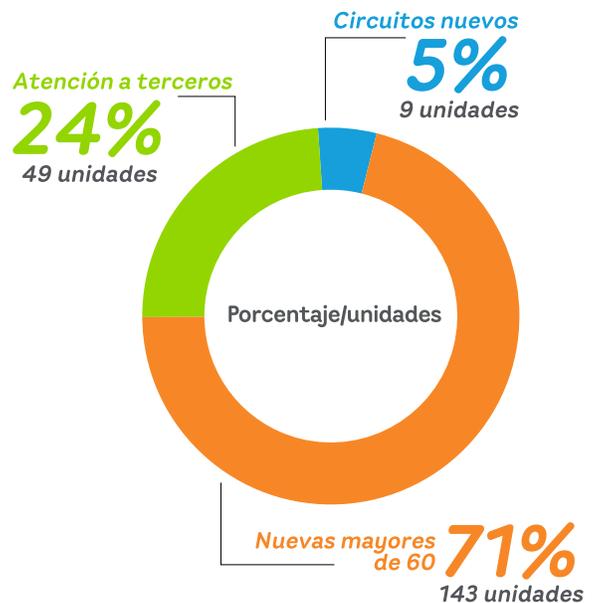


**+6.09%** incremento en ingresos vs. 2022

Renta de equipos de medición para terceros

**Q12,103,044.15**

También se instalaron **201 equipos de medición nuevas** los cuales se dividen de la siguiente manera:



Se precintó un total de 209 paneles de medidores, habilitando **3,562 nuevos espacios**.



## Gestión de pérdidas y telemedida

Los cuatro proyectos de inversión contribuyeron a incrementar los ingresos y asegurar la correcta medición de energía eléctrica para los participantes del mercado mayorista y totalizadores.

No.	Descripción	Puntos aprobados	Efectuado
A	Nuevas telemedidas	82	100
B	Comercializadoras > 10	66	63
C	Subestaciones > 10	50	50
D	Medición bancos de transformación · Totalizadores AMI	200	200

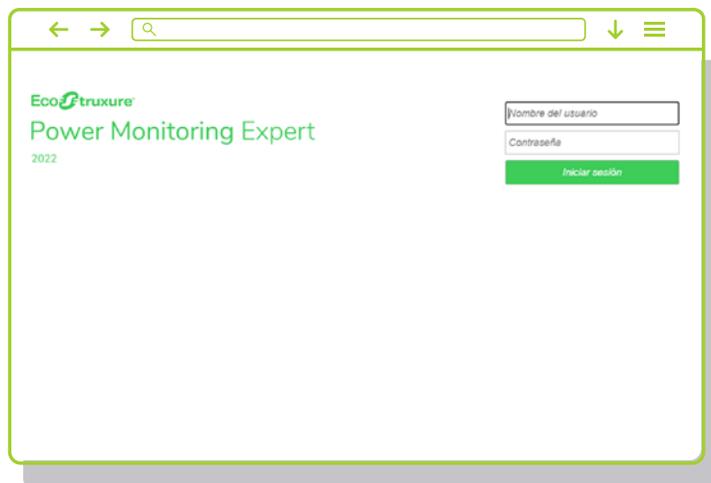
Los ingresos se generan por la prestación del servicio de Telemedida en cumplimiento a la Norma de Coordinación Comercial (NCC14), en total en el año 2023 se reportaron **Q.21,523,308.82**, teniendo un incremento significativo en comparación con 2022.

## Ingreso en concepto de renta de telemedida en millones de Quetzales 2023

Descripción	2021	2022	2023
Terceros	Q 10.74	Q 12.70	Q 12.86
COMEGSA	Q 3.43	Q 3.45	Q 4.22
EEGSA	Q 2.82	Q 2.68	Q 2.62
TRELEC	Q 0.87	Q 0.62	Q 0.58
Sub medición			Q 0.57
PME y PETR			Q 0.68
<b>Total</b>	<b>Q 17.86</b>	<b>Q 19.45</b>	<b>Q 21.52</b>

## Acceso Power Monitoring Expert (PME)

Puesta en productivo Power Monitoring Expert (PME) para los principales clientes de la cartera de teled medida, generando en 2023 un ingreso total de Q685,129.00.



2023 **PME**  
**Q 685,129**  
 ingreso total

- **80% de participación del mercado** de los grandes usuarios del mercado mayorista de Guatemala, a los cuales se les presta el servicio de teled medida.
- **Atención del 100%** de incumplimientos reportados por el AMM; en 2023 de 940 reportes el 87% fueron por sincronías de reloj y se atendieron en 1.86 días promedio por caso, considerando que la normativa da un plazo de 6 semanas para realizarlos.
- **Caso negocio Teled medida:** se definió en 2023 trasladar los proyectos de inversión para gestionarlos directamente desde ENÉRGICA a partir de 2024:
  - Nuevas teled medidas
  - Cambio de medidores por lote
- Normalización de la tarifa de teled medida para la filial COMEGSA, logrando llevarlos escalonadamente a precios de mercado y mejorando significativamente los ingresos de ENÉRGICA.
- Participación en la 134 Feria Internacional de Cantón, China, con el objetivo de identificar nuevos proveedores para medidores residenciales y de alta gama. Teniendo como resultado de los 4 proveedores chinos, una muy buena disposición para trabajar con la red inteligente que EEGSA utiliza.



## Administración de Medición Inteligente (AMI)

Se realizó la optimización de la red AMI con la instalación de 99 antenas para medidores, 50 antenas en sótano, 49 antenas en cajas metálicas, la instalación de 15 router y 2 colectores en sectores donde no se tenía cobertura, para la ampliación y optimización de la red de comunicaciones.

Producto de la optimización de la red AMI, mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos de comunicación, se logró finalizar el año con un porcentaje de lecturas del 98.47%.

En 2023, se logró mantener estable el porcentaje de las lecturas en la temporada lluviosa en Guatemala, confirmando mayor robustez y disponibilidad en la red AMI en comparación con años anteriores.

### 2023 AMI optimización

Instalación de:

**99** antenas para medidores

**50** antenas en sótano

**49** antenas en cajas metálicas

**15** router

**2** colectores en sectores sin cobertura

Porcentaje de lecturas **98.47%**



## Ciberseguridad

### Contratación de servicios especializados de ciberseguridad

La contratación de servicios especializados de ciberseguridad se recomendó debido al incremento en la región de los ataques cibernéticos y la creciente sofisticación y diversificación de las amenazas.

EEGSA, desde el 2023, cuenta con un Security Operations Center (SOC) que proporciona cobertura a los eventos de seguridad informática que se producen en todos sus ambientes, se busca una respuesta rápida y eficiente a las amenazas cibernéticas.

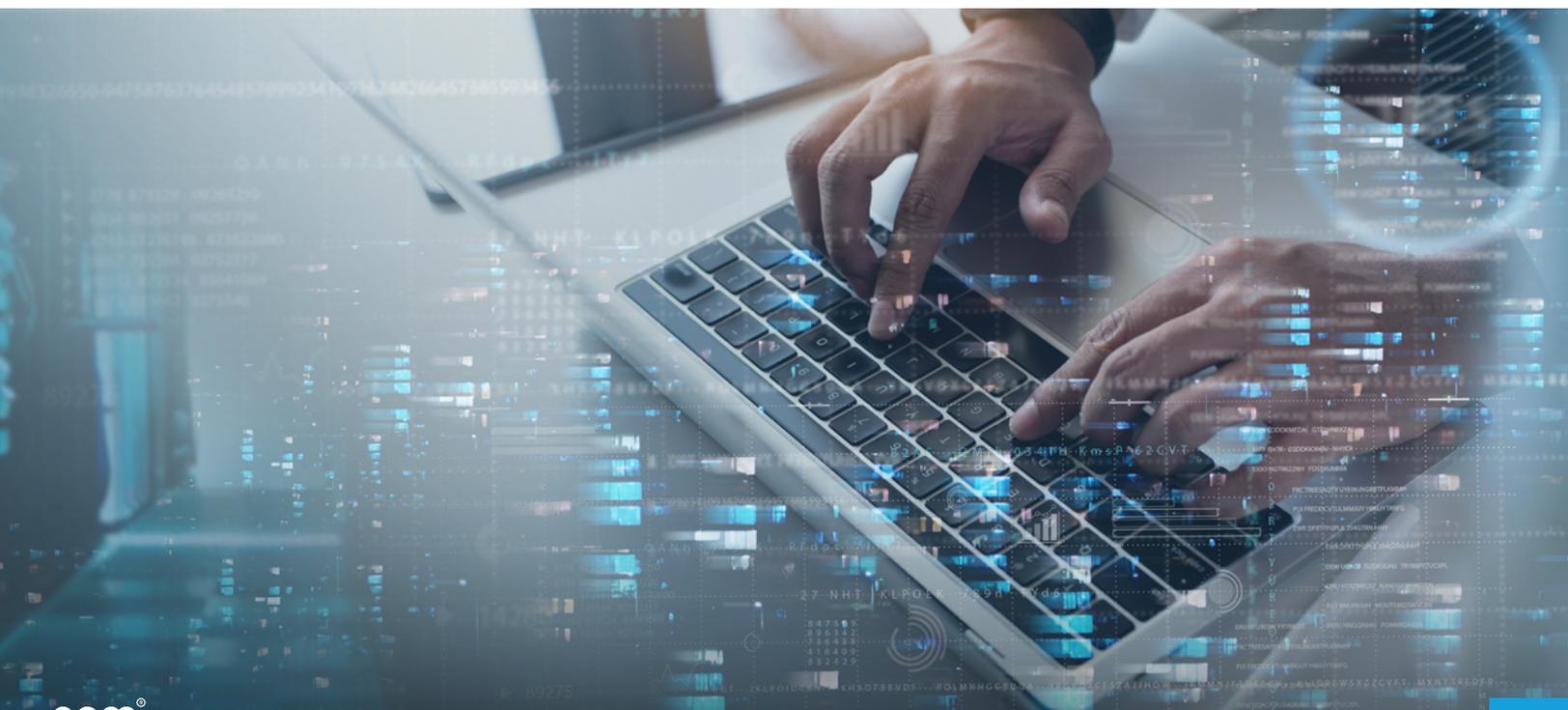
Los servicios contratados:

- **Security Information and Event Management (SIEM):** este permite la recopilación, análisis y correlación de datos de eventos de seguridad en tiempo real. Ayuda a identificar patrones y anomalías que podrían indicar amenazas.
- **Security Orchestration, Automation, and Response (SOAR):** automatiza las respuestas a eventos de seguridad mediante la creación de flujos de trabajo predefinidos. Esto acelera la respuesta a incidentes y minimiza el impacto de las amenazas.
- **User and Entity Behavior Analytics (UEBA):** se centra en el comportamiento de usuarios y entidades para detectar actividades anómalas que podrían indicar compromisos de seguridad.
- **HUNTING:** implica la búsqueda proactiva de amenazas en lugar de esperar a que las alertas se activen o se materialicen. El servicio busca indicadores de compromisos no detectados por las soluciones automáticas.
- **Gestión de vulnerabilidades:** incluye la identificación y gestión de vulnerabilidades en los sistemas. Esto implica la revisión y evaluación constante de la infraestructura para identificar y mitigar posibles puntos débiles.
- **Detección de amenazas (DARKTRACE):** una herramienta de ciberseguridad basada en inteligencia artificial que utiliza el aprendizaje automático para detectar y responder a amenazas en tiempo real. Se especializa en la detección de amenazas internas y comportamientos inusuales.



En los primeros meses del servicio se correlacionaron en promedio **1,000 millones de logs** (eventos) al mes y se escalaron en promedio **400 eventos** para ser gestionados por la gerencia de TI.

Con esta contratación, se logra la detección, correlación y "ciberinteligencia" de amenazas, también se logra un impacto positivo en la protección de los activos críticos, así como la continuidad del





# Gestión de ingresos, regulación y transacciones

## Estudio del Valor Agregado de Distribución (EVAD) 2023

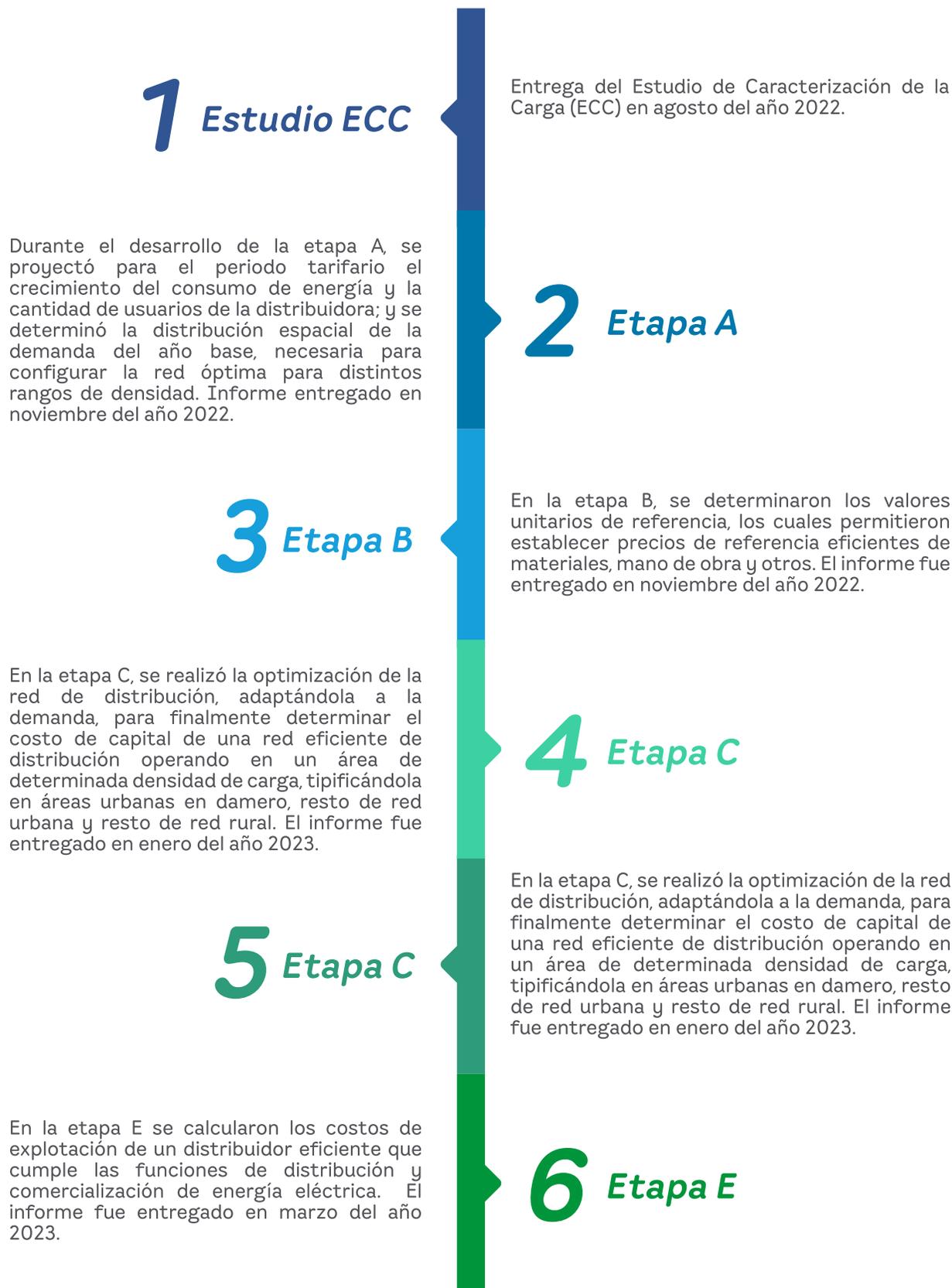
El VAD corresponde al costo medio de capital y operación de una red de distribución de una empresa eficiente de referencia, operando en un área de densidad determinada y considera las siguientes componentes:

- *Costos asociados al usuario*
- *Pérdidas medias de distribución, separadas en sus componentes de energía y potencia*
- *Costos de capital, operación y mantenimiento asociados a la distribución, expresados por unidad de potencia suministrada*

El estudio quinquenal tiene como objetivo calcular las componentes indicadas con anterioridad a través de una firma de ingeniería precalificada por el ente regulador, Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE), que elabora los lineamientos específicos y cronograma de entrega del estudio tarifario y comunica los términos de referencia al distribuidor para la presentación de la propuesta tarifaria.

A lo largo del proceso, y como resultado de la entrega de los informes de las distintas etapas, la CNEE realizó comentarios y observaciones a los modelos utilizados y a los resultados obtenidos. Todas las observaciones formuladas a través de notas y resoluciones fueron oportunamente contestadas.

El estudio del VAD, de acuerdo con los lineamientos de la CNEE, expresados en los mencionados términos de referencia, se desarrolló en doce etapas iniciando en agosto de 2022 y concluyendo en octubre de 2023 y su vigencia es de 5 años, a partir de noviembre de 2023 hasta octubre de 2028:



## 7 *Etapa F*

En la etapa F, y sobre la base de los resultados alcanzados durante todas las etapas previas, de la A hasta la E, se determinaron los costos de distribución y los cargos fijos para cada nivel de tensión, referidos al año base del estudio tarifario.

Presentación de la propuesta de actualización tarifaria, a aplicar a partir de agosto de 2023. El EVAD fue entregado en marzo de 2023.

## 8 *Presentación de la propuesta*

## 9 *Evaluación CNEE*

Evaluación de la CNEE de la propuesta para aprobar o improbar el estudio.

El estudio fue improbado por la CNEE y se ordenó la integración de la Comisión Pericial en julio del año 2023.

## 10 *Integración de Comisión Pericial*

## 11 *Comisión Pericial se pronuncia*

En octubre, la Comisión Pericial se pronuncia acerca de las discrepancias presentadas.

La CNEE publica la actualización del pliego tarifario considerando el pronunciamiento de la Comisión Pericial en octubre de 2023 a través de la resolución CNEE-259-2023.

## 12 *Resolución de CNEE-259-2023*

**El nuevo pliego tarifario de EEGSA estará vigente durante los siguientes 5 años, a partir de noviembre de 2023 hasta octubre de 2028.**

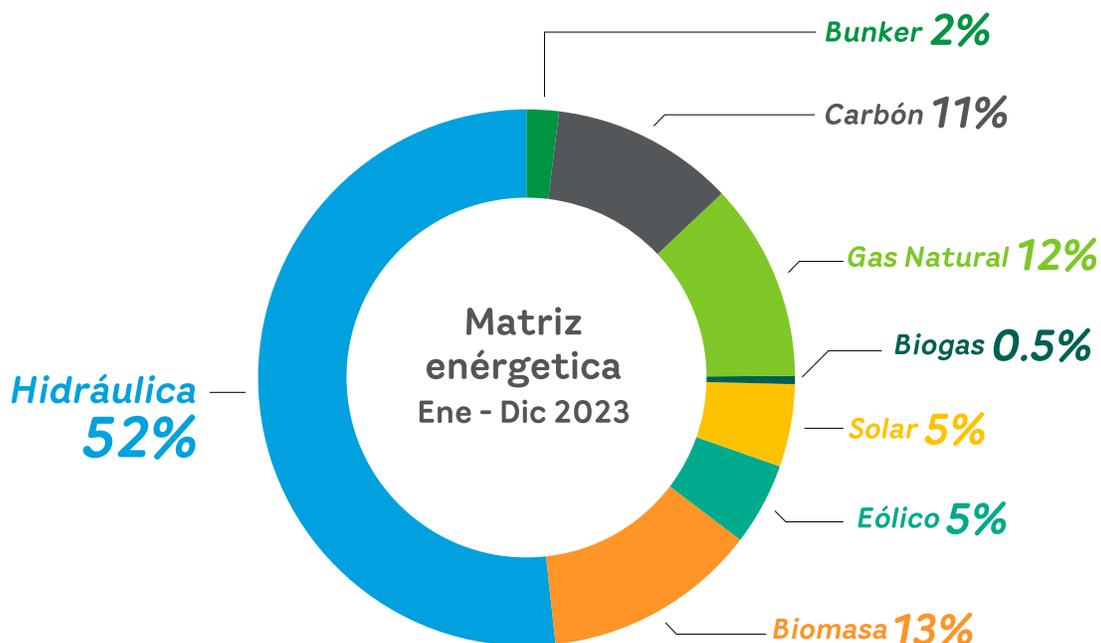
## Matriz energética EEGSA

La matriz energética de EEGSA se compone de un porcentaje renovable y porcentaje no renovable, la valorización mensual puede variar en función de la estacionalidad, así como, de la disponibilidad del recurso natural. Se considera, para este año, la energía renovable de los contratos al mercado a término de EEGSA.

La energía renovable dentro de la matriz energética considera una participación de volumen de energía tanto de forma mensual como anual y tiene en cuenta la información acumulada del periodo.

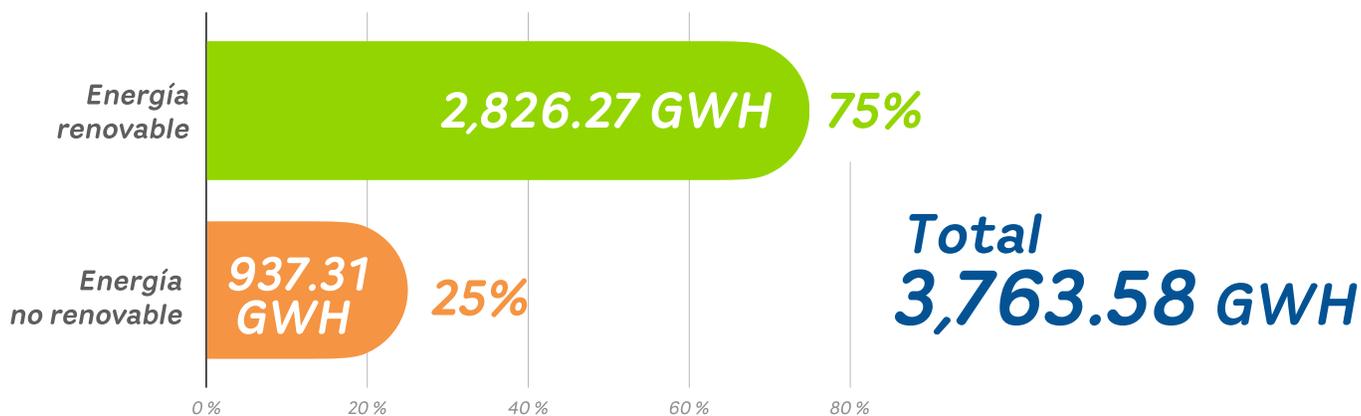
### Cobertura de energía · MAT EEGSA en GWH

Fuente: elaboración propia



### Matriz energética

Fuente: elaboración propia



## Gestión de procesos de Licitación Abierta para la contratación de potencia y energía eléctrica para los usuarios del servicio de distribución final

### Licitación abierta LA-1-2023

En 2023 se llevó a cabo la licitación Abierta LA 1-2023 en la cual se contrataron 88 MW de potencia con 3 agentes generadores existentes en el mercado eléctrico nacional y la licitación para el cubrimiento de la demanda de las distribuidoras EEGSA y Energuate, contempladas en el Plan de Expansión de Generación (*Licitación Abierta PEG-04-2022*) para el año estacional que inició el 1 de mayo de 2023 y finalizará el 30 de abril de 2024. para la cual EEGSA firmó 15 contratos con diferentes generadores.

Para la determinación de los adjudicados y la evaluación económica de las ofertas participantes se llevó a cabo una subasta inversa de rondas sucesivas. El resultado final del dictamen de adjudicación es el siguiente:

### Adjudicación de la licitación abierta · LA-1-2023

Oferente	Tipo de contrato	Resultado final de potencia en MW con energía asociada
<b>Generadora Eléctrica del Norte, Ltda.</b>	Opción de compra de energía	4 MW
<b>Energías San José, S.A.</b>	Opción de compra de energía	39 MW
<b>Jaguar Energy Guatemala Llc.</b>	Opción de compra de energía	45 MW

### Licitación abierta PEG-4-2022

Este proceso de licitación abierta permitió la contratación de hasta 235MW de potencia con su energía asociada para las distribuidoras más grandes del país. EEGSA tuvo un requerimiento específico de 175MW en esta licitación. El objetivo de la licitación es la contratación de energía renovable de por lo menos el 50% de la totalidad del requerimiento energético para plantas de generación nueva. EEGSA gestionó de forma apropiada el proceso, asistiendo a diferentes reuniones de trabajo con el ente regulador y las otras distribuidoras.

En agosto se llevó a cabo la evaluación económica de las ofertas de la licitación, adjudicándose 16 plantas de generación eléctrica después de una subasta inversa de 37 rondas sucesivas, las cuales, ofertaron diferentes tecnologías, entre ellas: solar, eólica e hídrica, de la misma manera, se adjudicaron plantas en operación bajo el modelo de combinación de fuentes de energía no renovables hasta un periodo de 2 años estacionales. Los adjudicados iniciarán el suministro energético a partir del 01 de mayo de 2026.



La licitación PEG-4-2022 marca un hito importante en la historia de las licitaciones realizadas por EEGSA, dado que se obtiene una muy buena participación de oferentes derivándose en la obtención de precios competitivos de potencia y energía eléctrica siendo los clientes del servicio de distribución final los mayores beneficiarios del proceso.

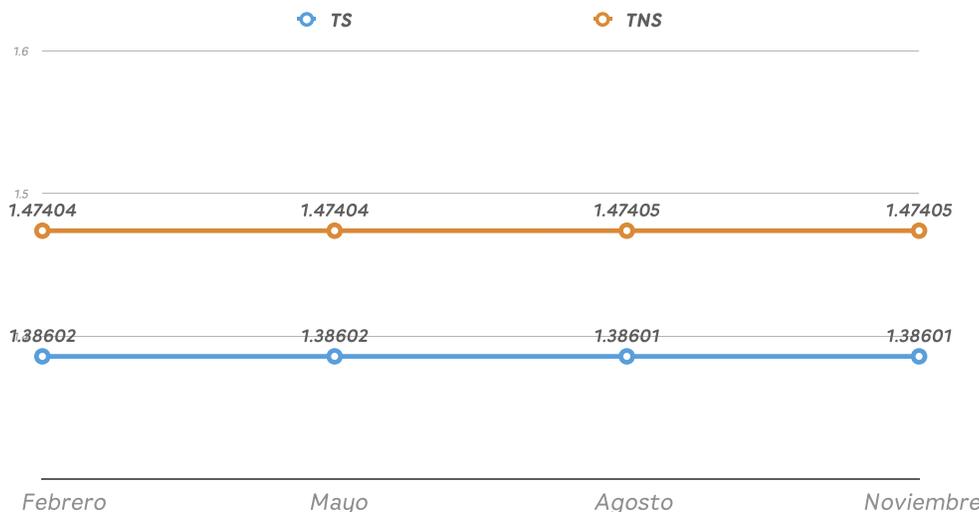
## Ajustes tarifarios trimestrales

De acuerdo con la Ley General de Electricidad (LGE) y su reglamento, cada tres meses debe trasladarse a tarifas la variación entre los costos reales incurridos por el distribuidor y los costos previamente incluidos.

Para el efecto, cada mes, el distribuidor presenta ante la CNEE la documentación de soporte correspondiente a los costos e ingresos obtenidos y al finalizar el trimestre, envía la documentación integrada del periodo completo.

### Tarifas trimestrales (Q./Kwh) · 2023

Fuente: elaboración propia



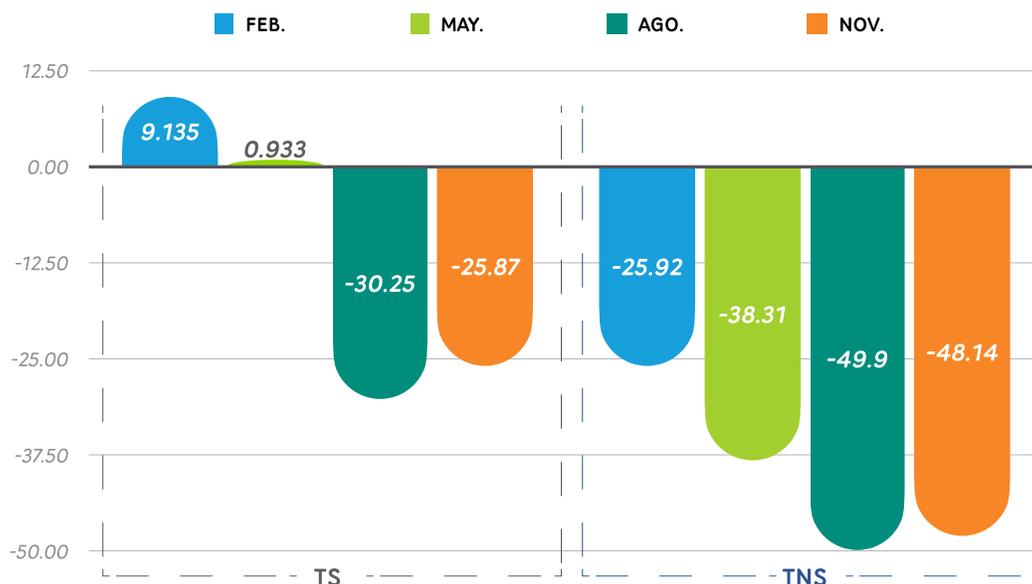
Durante todo el año 2023 la trifa social y no social se mantuvieron constantes. Tal y como se puede apreciar en la gráfica, en los cuatro ajustes trimestrales de 2023, se crearon fondos para que los costos no afecten al valor final de las tarifas.

En el ajuste del mes de noviembre 2023, se observó una disminución en la creación de los fondos determinados por el ente regulador para ambas tarifas.

## Fondos creados para estabilizar la tarifa de electricidad

Fondos ART. 87 RLGE (Mill Q.) · 2023

Fuente: elaboración propia



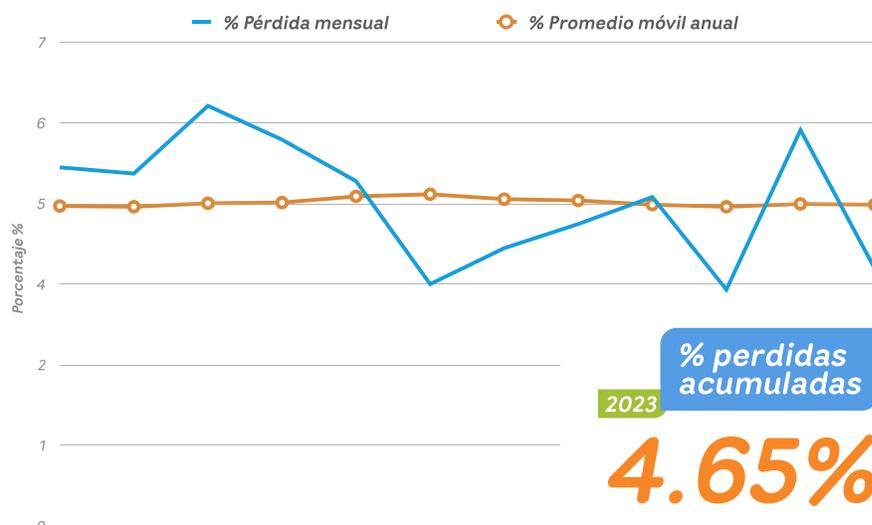
## Pérdidas en la red de distribución

Las pérdidas mensuales en la red de distribución de EEGSA se obtienen al realizar la diferencia entre la energía que ingresa a los circuitos de entrada medida por los equipos de medición comercial habilitados en el AMM y las salidas que son las ventas de energía a clientes regulados por EEGSA, los consumos de grandes usuarios representados por comercializadores y las compensaciones de compraventa de energía. A la diferencia descrita anteriormente se divide entre la energía total de entrada para determinar el porcentaje de pérdidas. El porcentaje de pérdidas acumuladas del año 2023 corresponde a 4.65%. El indicador tiende a mantenerse estable dado que las gestiones realizadas para mantener el valor de pérdidas técnicas se han desarrollado de forma adecuada durante el período.

### Pérdidas de energía en la red de distribución · EEGSA

Fuente: elaboración propia

MES	% Pérdida mensual	% Promedio móvil anual
ene-23	5.19	4.63
feb-23	5.10	4.62
mar-23	6.08	4.67
abr-23	5.59	4.68
may-23	4.99	4.77
jun-23	3.50	4.80
jul-23	4.02	4.73
ago-23	4.37	4.71
sept-23	4.76	4.65
oct-23	3.42	4.62
nov-23	5.73	4.66
dic-23	3.73	4.65



MES	Balance de red y su valorización en GWh		
	Entradas a la red	Salidas de la red	Pérdidas de energía
ene-23	478.34	453.54	24.81
feb-23	446.12	423.37	22.76
mar-23	513.25	482.06	31.19
abr-23	477.87	451.14	26.73
may-23	521.99	495.93	26.06
jun-23	500.88	483.33	17.55
jul-23	504.87	484.58	20.29
ago-23	517.88	495.27	22.61
sept-23	498.94	475.17	23.77
oct-23	498.38	481.32	17.06
nov-23	500.84	472.12	28.72
dic-23	499.93	481.26	18.67

Fuente: elaboración propia



# Desempeño Económico

Los indicadores macroeconómicos del país fueron los siguientes, pasamos de tener en el PIB un resultado de 4.1% para el año 2022 a un 3.7% al tercer trimestre en el año 2023 teniendo un decrecimiento del 9%, la inflación tuvo una disminución del 55% en comparación con el año anterior, fue de 9.24% en el 2022 y de un 4.18% en el 2023; finalmente, el tipo de cambio tuvo una leve depreciación respecto al dólar estadounidense, el cual tuvo un valor promedio Q7.83 en el año 2023 y Q7.76 en el año 2022, esta información basada en las cifras reportadas por el BANGUAT y del INE.

## Estado de resultados

Los resultados financieros de EMPRESA ELÉCTRICA DE GUATEMALA, S.A., al 31 de diciembre 2023 comparados con el 31 de diciembre de 2022 fueron los siguientes:

**Porcentaje de +(aumento) -(disminución)  
comparado entre diciembre 2023 y diciembre 2022**



En el año se facturaron ingresos por Q 5,713.4 millones que es un 6.5% mayor a lo registrado en el año 2022, el cual es resultado principalmente de la composición de las ventas por tipo de tarifa; en el caso de la empresa es importante recordar que los costos de generación y transporte son considerados un Passthrough neutro para el cálculo de la tarifa de la empresa (*no obtiene beneficio por los mismos*) considerándose a la empresa un recaudador del sistema eléctrico; los costos regulados de generación y transporte fueron Q 4,371.6 millones, es decir un 5.3% mayor que el año anterior; por el contrario sus ingresos de gestión se obtuvieron por medio del VAD que se fija de forma quinquenal (*pliego vigente noviembre 2023 - octubre 2028*) y se ajusta por medio del Factor de Actualización del VAD (FAVAD); para el año terminado al 31 de diciembre de 2023 el VAD fue de Q.1,341.8 millones que es un 10.5% mayor al año anterior, dicha mejora se obtuvo en un 61% por el ajuste en el precio del FAVAD de las diferentes tarifas, reconocimiento anticipado de iniciativas 4.7 en los meses de febrero a julio, así como nuevos cargos de distribución (VAD) fijados a partir de noviembre 2023 y un 39% por el aumento del consumo de los clientes que fueron 161.3 GWH más en el año 2023 en relación al 2022. El costo de operar y mantener las líneas de distribución fue de Q 469.5 millones; que es un 13.9% superior a lo incurrido en el año 2022, siendo lo más relevante el 29% que corresponde al gasto de personal y el 71% son contratos por servicios para atender las operaciones y mantenimiento del negocio, este valor incluye la baja de medidores realizada a finales de año; adicionalmente se generaron negocios por actividades con empresas municipales y otros clientes del sistema eléctrico equivalentes a Q 144.7 millones. El resultado de una adecuada gestión de la empresa permitió obtener un EBITDA de Q 872.2 millones, que es 8.7% mayor al del 2022. Finalmente, luego de haber cumplido con los pagos del servicio de la deuda, la empresa obtuvo una utilidad neta de Q 376.9 millones, aumentando 14.5% respecto el año anterior.

2023

**Q 5,713.14 millones**

Ingresos facturados  
+6.5% vs. 2022

2023

**Q 4,371.6 millones**

Costos de generación  
y transporte  
+5.3% vs. 2022

2023

**Q 1,341.80 millones**

Ingresos por VAD  
+10.5% vs. 2022

2023

**Q 469.5 millones**

Costo de operar y mantener  
las líneas de distribución  
+13.9% vs. 2022

- 29% que corresponde al gasto de personal
- 71% son contratos por servicios para atender las operaciones y mantenimiento del negocio

2023

**Q 872.2 millones**

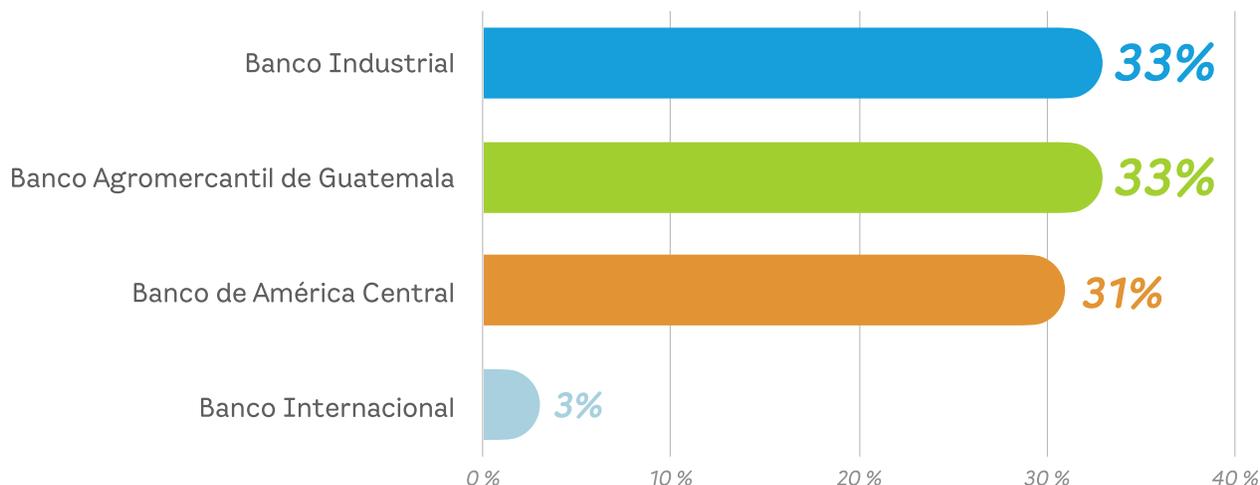
EBITDA  
+8.7% vs. 2022

2023

**Q 376.9 millones**

Utilidad neta  
+14.5% vs. 2022

La deuda de la empresa para el 2023 es de Q 879.7 millones, distribuida en 4 bancos de la siguiente manera:



2023 **Deuda de la empresa**

**Q 879.7 millones**

distribuida en 4 bancos

**74% Quetzales**  
**26% Dólares**

2023 **Inversiones realizadas**

**Q 240.6 millones**

**62.3%** Crecimiento de red  
**20.9%** Reposición de activos  
**5.8%** Inversiones en TI  
**11%** Otras inversiones

La composición de la deuda es 74% en quetzales y 26% en dólares. El indicador Deuda/EBITDA es una razón de 1.01 veces; el **costo del servicio de la deuda fue de Q 60.5 millones**.

Las inversiones realizadas por la empresa en el año 2023 fueron de Q 240.6 millones que corresponde un 62.3% al crecimiento de la red, un 20.9% a reposición de activos, un 5.8% a inversiones en TI y un 11% a otras inversiones.

## Programa Consíguelo de EEGSA

Consíguelo es el programa de fidelización para clientes de EEGSA que reconoce la responsabilidad de pago del servicio de energía eléctrica, brindando la oportunidad de obtener un crédito de consumo con el fin principal de mejorar la calidad de vida del usuario y de su familia.

Actualmente cuenta con 1,025 usuarios activos y 2,131 clientes en su cartera.

La cartera se concentra el 70% en clientes asalariados, el segmento más interesado es caballeros entre las edades de 35 a 45 años, dato que cambio, ya que al inicio del programa estaba enfocado en amas de casa y sector no bancarizado.

# Consíguelo

Actualmente cuenta con:  
 **1,025** usuarios activos  
 2,131 clientes en su cartera

 **Segmento +interesado**  
 caballeros  
 35 a 40 años

**Concentración de la cartera**  
 **70%**  
 en clientes asalariados



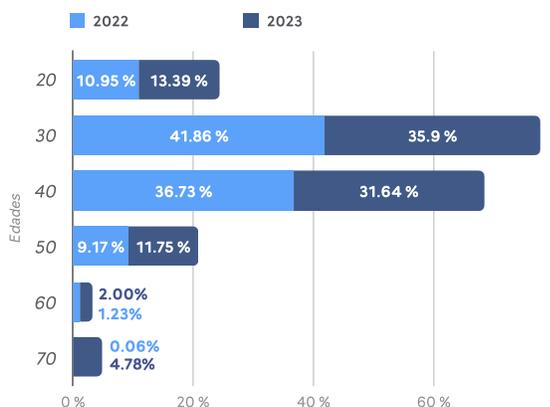
**Guatemala** 1% 2022 | 3% 2023

**Sacatepéquez** 95% 2022 | 89% 2023

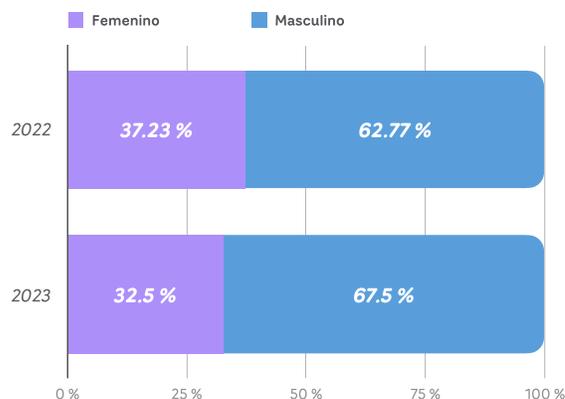
**Escuintla** 4% 2022 | 7% 2023

**2023** Compras generadas  
**2,351** vs. 2022 **542**

### Edades



### Género



## Aliados

Se ha generado un aumento en la cantidad de clientes que hoy buscan al programa y hacen uso de ello teniendo un crecimiento del 446%. Hemos aumentado la cantidad de aliados a 25 aliados ampliando la diversidad de productos a los que pueden acceder como motocicletas, muebles, ópticas, artículos de cuidado personal y belleza, entre otros más.

## Portal y APP

En el 2023 se desarrolló el portal de Consíguelo, que tiene un espacio dentro del sitio web de EEGSA y el APP, herramientas con la que los clientes tienen acceso a información relacionada a su crédito, tales como: monto autorizado, disponible para compras, fechas de pago, compras y pagos realizados, aliados, promociones, entre otros. Además, los aliados tendrán acceso para realizar cobros y liquidaciones de forma digital.

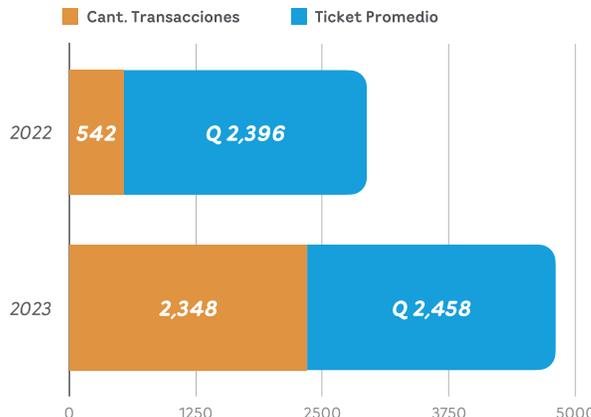


consiguelo.eegsa.com

## Ticket promedio

Se ha generado un aumento en el ticket promedio, debido a la diversidad de artículos a los que tienen acceso y el asesoramiento del equipo comercial en las ferias, generando mayor interés de compra.

## Ticket promedio



## Mora

La tasa de mora con la que se cierra a diciembre 2023 es de 1.74%, mientras que la industria en el promedio es de 2.5%, basado en el reporte de la Superintendencia de Bancos de Guatemala (SIB).

2023 Aliados

+25 nuevos

2023 Tasa de mora

1.74%



# Estrategia de Sostenibilidad

## Alumbrados EEGSA

Se sustentan en un objetivo fundamental enfocado en la responsabilidad social empresarial, cuya proyección de apoyo comunitario se vea reflejado en la generación de empleo en tareas artesanales.

En el año 2023 fueron 9 meses de producción, generando empleo para 20 artesanas y 10 soldadores de Guatemala. Se fabricaron 167 estructuras nuevas, entre ellas 8 semi monumentales, adicionalmente se remozaron 130 estructuras, sumando una totalidad de 297, las cuales fueron consideradas en 10 puntos de iluminación. Actualmente, se cuenta con un inventario de fabricación de 520 estructuras aproximadamente (2021 - 2023).



## Puntos de iluminación

En el transcurso del 2023 se realizaron exposiciones por 40 días en 10 puntos de iluminación del área de cobertura; Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez, siendo los siguientes:

### Sacatepéquez

- El Manchén, Antigua Guatemala

### Guatemala

- Plaza Berlín, zona 13, ciudad
- Plaza Juan Pablo II, zona 13, ciudad
- Edificio Administrativo EEGSA, zona 1, Centro Histórico
- Zoológico La Aurora, zona 13, ciudad
- Edificio Elemento, zona 13, ciudad
- Finca Ruta del Café, Municipio de Fraijanes
- Parque Central, Municipio de Sta. Catarina Pinula

### Escuintla

- Parque Central, La Democracia
- Subestación El Modelo EEGSA

10 puntos de iluminación



Plaza Berlín · Zona 13





## Otros puntos de Alumbrados EEGSA

Durante el primer semestre del año 2023, en coordinación con la Municipalidad de Guatemala se llevó a cabo una exposición itinerante en 10 puntos de iluminación de la ciudad, con alrededor de 100 estructuras. Adicionalmente, en el mes de marzo se expusieron los Alumbrados EEGSA en el Zoológico La Aurora, en las Noches Bajo la Luna.

FEB.

4º norte, Terminal

MAR.

Zoológico La Aurora

ABR.

Colonia Las Alamedas, zona 18  
Plaza el Buen Pastor, zona 12

JUN.

Bld. Monumento a la Madre, zona 7  
Plaza El Buen Pastor, zona 12

JUL.

Colonia La Bethania, zona 7





## Iluminación Monumental

### Iluminación de la Calle de los Pasos y capillas en Antigua Guatemala

Por requerimiento de la Municipalidad de Antigua Guatemala, dicho proyecto tiene como objetivo, realizar mejoras de niveles de iluminación de la Calle de los Pasos y las capillas arquitectónicas que son parte patrimonial de dicho emplazamiento y recorrido, con el fin de brindar mayor realce a la calle en un solo tramo que abarca una distancia de 550 metros aproximadamente, el proyecto permitirá mejorar la iluminación de ese importante recorrido de la ciudad colonial, instalando luminaria de tecnología LED adaptadas en faroles y postes metálicos de 5.5 metros.

Con el cambio de iluminación, el proyecto examina mejorar la iluminación de desde la Calle Chipilapa (*Iglesia de San Francisco*) incluyendo el parque frente a La Escuela de Cristo y 9na. Calle Oriente entre Calle de los Pasos y 2da. Avenida Sur en la cual se instalarán, culminando el proyecto hasta el puente donde inicia La Alameda del Calvario.

2023

#### Los Pasos · Iluminación



**500 metros** adaptados a faroles y postes metálicos de 5.5 mts.

**Alcance** desde la calle Chipilapa, parque frente a La Escuela de Cristo y 9na. Calle Oriente entre Los Pasos y 2da. Av. Sur, culminando hasta el puente donde inicia La Alameda del Calvario

**31 postes metálicos** instalación de postes de 5.5 mts. con farol y módulo LED de diseño especial

#### Luminarias

- High Power
- Eficacia luminosa de 150 lms/watt
- Temperatura de color 3,000K
- Hermético IP66
- Anti-vandalismo IK08
- Vida útil: 100,000 horas

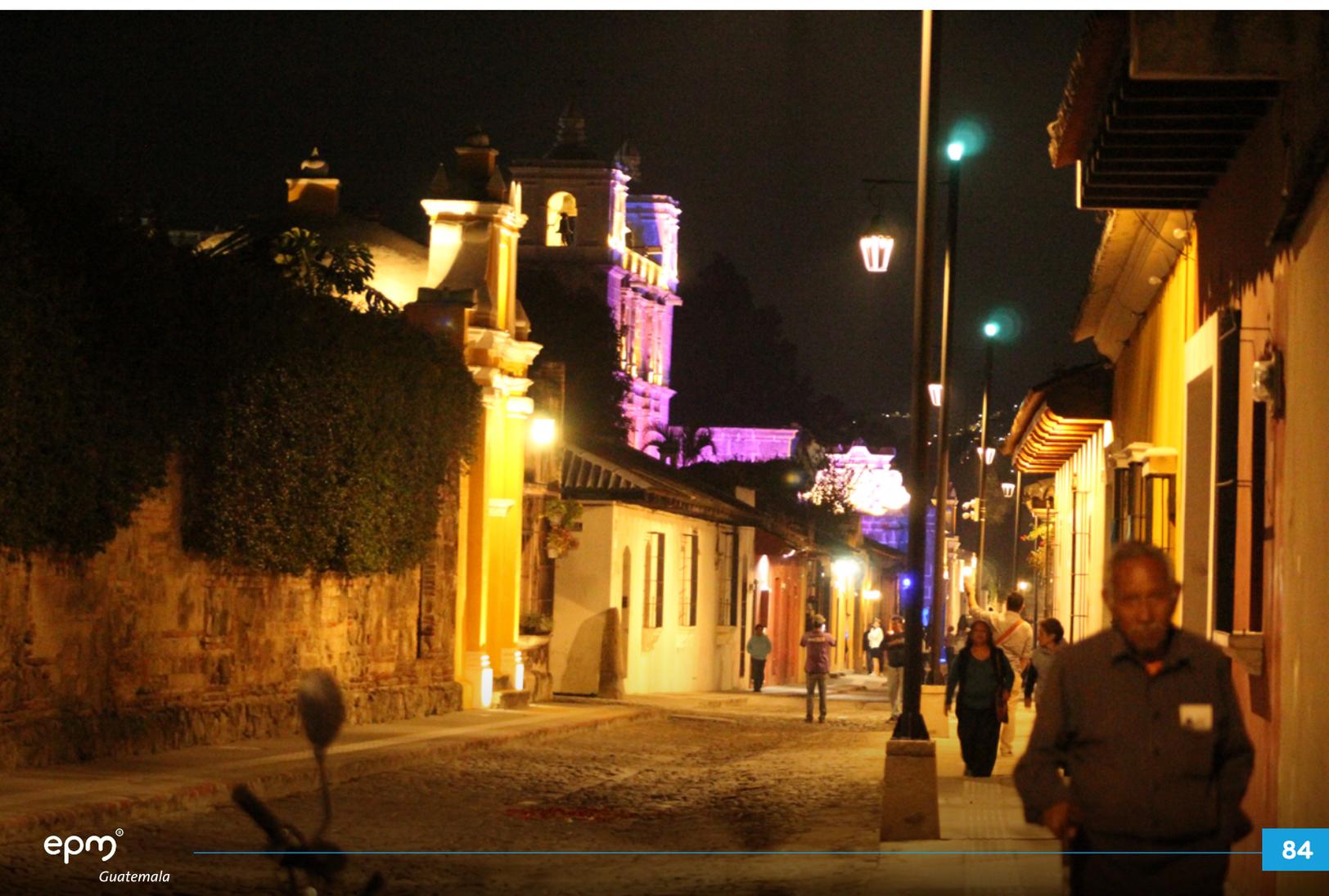
**22 balizas LED** 22 postes incluyen baliza en tonalidad púrpura con tecnología RGBW

**7 capillas con:** mejora de iluminación de columna con reflector mini LED

El proyecto comprende la instalación de 31 postes metálicos de 5.5 metros con farol y módulo LED de diseño especial con base cerámica, High Power, eficacia luminosa de 150 lms/watt, clase eléctrica II, Surge Protection 10kAmp, temperatura de color 3,000K, hermético IP66, anti-vandalismo IK08, con fotometría Special, vida útil: 100,000 horas, veintidós (22) postes incluyen baliza LED en tonalidad púrpura con tecnología RGBW y sistema de comunicación y protocolo Dalí, todo el conjunto decorativo tipo colonial tendrán un acabado final en color gris antracita RAL 7016.

- *Mejora de iluminación de cruz de las 7 capillas (de la Calle de Los Pasos) con reflector elaborado en aluminio con acabado anodizado galvánico especial para exteriores, diseño especial para iluminación de retablos con seguridad fotobiológica, una eficacia luminosa de 125 lms/watts., diámetro de 35mm, intensidad luminosa  $\geq 2580$ cd/klm, temperatura de color 3,000K, hermeticidad IP68, anti vandalismo IK08.*
- *Mejora de iluminación de columna de las 7 capillas (de la Calle de Los Pasos) con reflector mini LED cuya vida útil es de 35,000 horas.*
- *Funcionamiento de luminarias de farol y balizas con el cual se puede programar el encendido y apagado de luminarias y cambio de color de las balizas en la punta del poste, sistema de control tipo Bluetooth Mesh.*

El **costo total del proyecto es de Q. 702,068.04**, no incluyendo los trabajos de remozamiento ni de obra civil.





## Programa Prevención de Accidentes (PPA)

Desde hace más de 12 años EEGSA ejecuta el Programa de Prevención de Accidentes Eléctricos con Cables de Media Tensión, en los departamentos de Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez. Con el objetivo de sensibilizar a los distintos grupos de interés en temas de prevención, riesgo eléctrico, distancias mínimas de seguridad, infraestructura de EEGSA (*tipos de voltajes, alturas, tipos de postes*) e información general para evitar el contacto con cables de media tensión.

### Programa dirigido a niños

En el 2023, se retomó la modalidad presencial debido al retorno de los estudiantes a los centros educativos, se llegó a 36 centros, logrando con ello impactar a 10,770 estudiantes de nivel primario y 53,850 personas, entre ellos directores, maestros amigos y las personas que integran el núcleo familiar.



**10,770**  
estudiantes  
nivel primaria



**53,850**  
personas  
directos, maestros y  
núcleos familiares





## Programa dirigido a adultos

Desde hace 9 años también se ejecuta el PPA con cables de media tensión para adultos, el cual tiene como objetivo divulgar información que asegure la disminución de incidencia de accidentes eléctricos por contacto con cables de media tensión, promoviendo así el bienestar en personas que trabajan en municipalidades, comunidades, el área de construcción, instalación eléctrica, pintores, mantenimiento de infraestructura, instalación de vallas publicitarias, autorización de obras de construcción, estudiantes de ingeniería, entre otros.

En el 2023, se realizaron **28 visitas** a diversas empresas, **impactando 1,545 personas** de forma directa.

## Programa dirigido al sector académico

Desde el año 2019 EEGSA y la Escuela de Electromecánica de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala realizaron un convenio de aceptación para realizar un taller informativo a los estudiantes de esta universidad de forma anual en el tema de prevención de accidentes eléctricos.

Por tal razón, actualmente el PPA dirigido al ámbito académico se realiza de forma anual como una estrategia de acercamiento a profesionales, técnicos y población estudiantil en general, que se encuentren vinculados al sector eléctrico, con la finalidad de sensibilizar a los estudiantes en temas de prevención y cumplimiento de la normativa vigente, para lograr reducir los riesgos de accidentabilidad por invasión de distancias eléctricas mínimas de seguridad.

En el 2023, se logró la **participación de 39 estudiantes**, alcanzando un pacto total acumulado de 456 personas de forma directa y a 2,280 de forma indirecta.

## Medio Ambiente

### Índice de Gestión Ambiental Empresarial (IGAE)

Uno de los principales objetivos de IGAE es identificar las fortalezas y aspectos de mejora para la gestión ambiental, asociadas al cumplimiento del marco de políticas y normativa ambiental vigente, así como al Modelo de Sostenibilidad y el Direccionamiento Estratégico de Grupo EPM.

En el 2023, se obtuvo una nota del 81%, en la cual se evidencia la mejora de la gestión ambiental, incluyendo las acciones de EEGSA, superando la meta por 6 puntos porcentuales.



### Avances en la Legislación Ambiental

Algunas de las líneas de distribución de EEGSA se encuentran en **11 áreas protegidas** pertenecientes al Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas (SIGAP) y bajo la administración por el Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP).

De los expedientes que se encontraban en análisis, en el 2023 se obtuvieron los contratos administrativos con opinión favorable del Parque Nacional Naciones Unidas, Parque Nacional Sipacate - Naranjo, Parque Nacional Volcán de Pacaya y Laguna de Calderas y zona de veda definitiva del Volcán Acatenango.

Adicionalmente, se ingresaron 4 expedientes, de los cuales se obtuvo opinión favorable de 1 expediente, el cual en el mismo año obtuvo la resolución favorable emitida por el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN). Con estos permisos se logró liberar la extensión de línea de distribución de energía eléctrica de baja tensión 7.6 KV, Aldea Mano de León, Jocotenango.



Respecto a las líneas de distribución fuera de áreas protegidas, se ingresaron ante el MARN los instrumentos departamentales de Chimaltenango, Santa Rosa y Jutiapa.

Es importante mencionar que EEGSA cuenta con diversas aprobaciones ambientales vigentes que generan compromisos en diversas etapas de los proyectos. En el 2023 se integró la matriz de compromisos ambientales considerando los proyectos de líneas de distribución fuera de áreas protegidas, centros de atención al cliente (*kioscos y agencias*) y sedes administrativas con el objetivo de mejorar el seguimiento y cumplimiento ambiental el cual está sujeto a validación final en el 2024.

Por último, se realizaron 10 ejercicios de auditorías ambientales a través de la gerencia de activos, a diversos contratistas de la distribuidora.

## Biodiversidad

EEGSA continúa con acciones de protección a la biodiversidad, en el 2023 se dio seguimiento a los compromisos de mantenimiento de las reforestaciones en Parque Nacional Naciones Unidas establecidas en los convenios interinstitucionales entre EEGSA y Defensores de la Naturaleza.

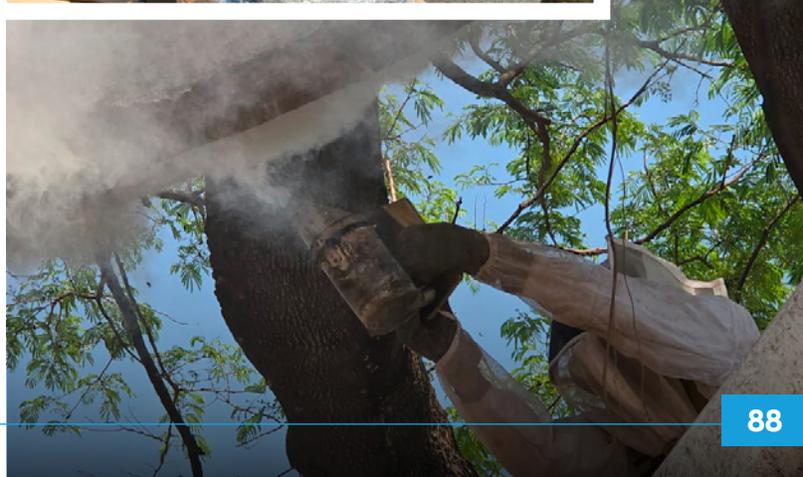
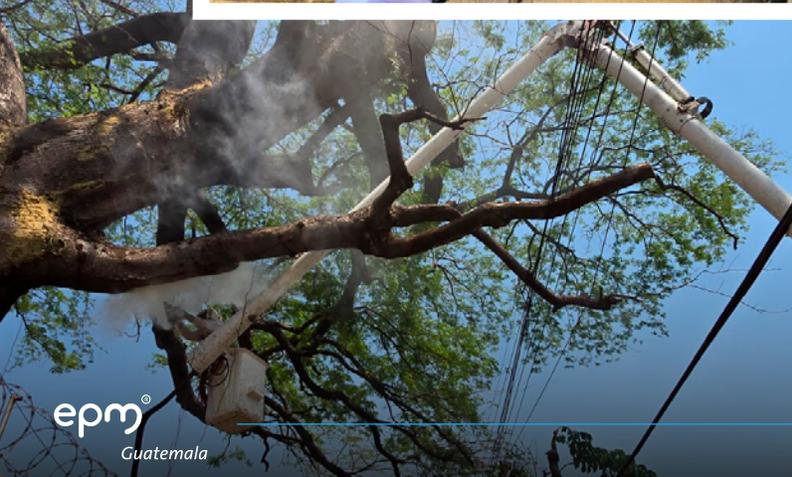
Durante el año 2023 se coordinaron más de 10 rescates de abejas y avispas en distintos puntos de la red de distribución y sedes administrativas, logrando mitigar el riesgo a trabajadores y protegiendo estas especies de fauna.



**11** áreas protegidas



**10** rescates de abejas y avispas



## Inventario forestal

Respecto a la identificación de especies, el inventario forestal se ha desarrollado en 10 municipios del departamento de Guatemala, los cuales son: Guatemala (*contemplando 13 zonas*), Santa Catarina Pinula, San José Pinula, Villa Canales, Villa Nueva, Amatitlán, Fraijanes, Mixco, San Miguel Petapa y San Pedro Ayampuc.

Además, se integraron 16 planes de manejo forestal, gestionando 61 permisos municipales y ejecutando más de 500 actividades de mitigación de riesgo forestal, en puntos críticos de los municipios de Guatemala, Santa Catarina Pinula, San José Pinula, Villa Nueva y San Pedro de Ayampuc.

La gestión preventiva del arbolado en el año 2023 evitó un promedio de 4.5 horas de reparación de averías por punto trabajado, un ahorro de Q3,369,592 en indemnizaciones y más de Q11 millones en costos de energía no suministrada. A su vez, se calcula que estas acciones han impactado a más de 163,000 usuarios de la distribuidora en el departamento de Guatemala.



## Acciones

Desarrollado en

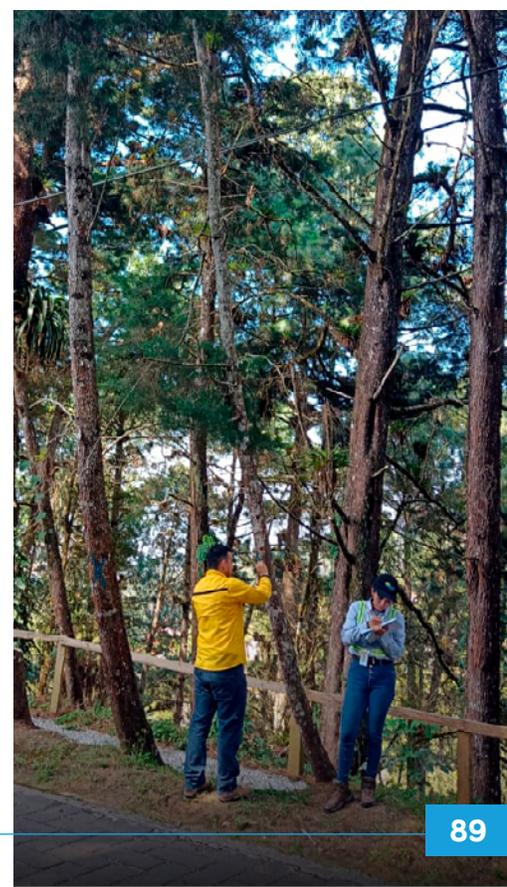
**10 municipios**  
del departamento de  
Guatemala

**16 planes**  
de manejo forestal

- 61 permisos municipales gestionados
- 500 actividades de mitigación de riesgo forestal

**Gestión preventiva**  
evitó:

- 4.5 horas de reparación de averías
- Ahorro de Q3,369,592 en indemnizaciones
- Ahorro de Q11 millones en costos de energía no suministrada



Culminó la fase de eliminación  
y tratamiento de  
**41.43 toneladas de  
material PCB**



## Gestión de residuos peligrosos

En el primer semestre del 2023 se culminó con la fase de eliminación y tratamiento de 41.43 toneladas de material contaminado con Bifenilos Policlorados (*PCB*).

Se continuó con la realización de 272 muestras con LX2000, de las cuales 253 obtuvieron resultados negativos, por lo que no fue necesario realizar eliminación, 19 tienen sospecha de PCB y están pendientes de cromatografía.

También se realizó la destrucción o tratamiento de diversos residuos por empresas autorizadas por el MARN, entre los que se pueden mencionar materiales bioinfecciosos, uniformes, tubos de impresoras, residuos electrónicos especiales, equipo de protección personal, postes de concreto, llantas, baterías y aceite de vehículos.



# Modelo de Ética Empresarial

La ética ha sido y será, la base de nuestro actuar diario. Nos aseguramos de que nuestras interacciones con los diferentes grupos de interés se encuentren siempre normadas por nuestros valores "responsabilidad, calidez y transparencia".

Nuestro propósito empresarial: **"Contribuir a la armonía de la vida, para un mundo mejor"**

La ética es nuestro marco donde se toman decisiones en las instancias del gobierno corporativo para garantizar la excelencia en la administración de EPM Guatemala y su autonomía, es aplicable a todos nuestros trabajadores y niveles organizacionales.

Nuestro modelo de ética empresarial enlaza el foco de la sostenibilidad y lo enmarca en un fundamento ético que orienta nuestro actuar con una conducta responsable hacia el desarrollo humano sostenible.

Hacemos manifiesto nuestro compromiso a través del cumplimiento de normas, procedimientos formales y nuestra política que buscan garantizar una operación dentro de nuestros territorios bajo principios éticos, legislación aplicable, previniendo conductas contrarias a nuestra modelo ética.



En tal sentido nuestro modelo de ética empresarial está constituido por los siguientes componentes:

- *Código de ética: valores y principios*
- *Manual de conducta empresarial*
- *Manual de conflicto de interés*
- *Política de “cero tolerancia”, ante el fraude, soborno y corrupción*
- *Línea ética contacto transparente*
- *Promotores de ética*
- *Comité de ética*

## Modelo de Ética Empresarial



Sabemos que una cultura ética solo es posible a través de una serie de acciones correctamente gestionadas, entre las que destaca la comunicación y capacitación constante de los temas relacionados. Con esto en mente, hemos desarrollado diversos programas, canales y materiales que nos permiten generar capacidades e impulsar esta cultura dentro de las empresas de EPM Guatemala.

## Acciones 2023

La divulgación del modelo de ética se realizó a nivel interno de las empresas de EPM Guatemala por medio de una campaña enfocada en:

- *Componentes modelo de ética.*
- *Nuestros principios: cumplimos nuestros compromisos, nuestro interés primordial es la sociedad, brindamos un trato justo, cuidamos el entorno y los recursos, buscamos fundamentalmente servir.*
- *Función promotores de ética.*
- *Transparencia y confiabilidad en línea ética: contacto transparente.*
- *Contrataciones transparentes.*
- *Actualización declaración conflicto de interés.*

Se llevaron a cabo reuniones del comité de ética para todas las empresas de EPM Guatemala periódicamente, incluyendo a TRELEC para tratar temas relacionados a el modelo de ética.

Se llegó al 100% de trabajadores de EPM Guatemala y por ende de TRELEC quedando sensibilizados, durante este año por medio de tres momentos de ética, compartimos temas muy importantes:

1. Dilemas éticos
2. Línea ética "contacto transparente"
3. Liderazgo ético

Se profundizó en los conceptos de "acoso laboral" y "acoso sexual" a través de un taller para la unidad de ENERMETRIC y TELEMEDIDA en el que participaron 37 personas.

En el año 2023, se realizó una capacitación sobre el modelo de ética empresarial a 60 colaboradores que se incorporaron a las diferentes empresas de EPM Guatemala.

Se llevó a cabo la medición de clima ético en el mes de agosto por medio de una encuesta virtual enviada a todos los trabajadores de EPM Guatemala, obteniendo un total de participación de 596 respuestas efectivas alcanzando un total de 79% como resultado global de las 11 categorías.

Se llevó a cabo la divulgación la línea ética, contacto transparente, en el taller de sostenibilidad dirigido a proveedores y contratistas de todas las empresas de EPM Guatemala, en donde participaron más de 130 personas.





# Talento y Desarrollo Organizacional

Con el firme propósito de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor, un equipo humano conformado por **603 trabajadores comprometidos y motivados**, desempeñaron sus funciones durante el 2023 con transparencia, calidez y responsabilidad.

Nuestra gente, su actitud y la manera en que trabaja en equipo, es el motor clave de nuestra sostenibilidad y crecimiento, garantizando la prestación de los servicios a nuestros clientes. Por ello, en el 2023 nos enfocamos en articular el bienestar integral de las personas, y su capacidad de ajuste ante los desafiantes retos que demanda nuestra estrategia.

Asimismo, nos enfocamos en mantener y evolucionar las capacidades organizacionales de EEGSA, en particular sus personas, organización y procesos, para responder de forma oportuna y eficiente ante los cambios de la estrategia empresarial.

A continuación, se resumen los focos estratégicos y ejes de actuación prioritarios durante el 2023:

- Seguridad en el trabajo cómo prioridad absoluta
- Enfoque integral del bienestar y la salud
- Diversidad, equidad e inclusión
- Compensación equitativa y competitiva
- Evaluación de desempeño e identificación de alto potencial
- Incorporación y movilidad de talento con alto potencial
- Desarrollo de competencias claves
- Trabajo colaborativo y con pasión por servir
- Desarrollo organizacional al servicio de la estrategia

## Seguridad en el trabajo cómo prioridad absoluta

En EEGSA creemos y entendemos que no hay nada más importante que la seguridad y el bienestar de las personas cuando se encuentran trabajando, y por ello la seguridad es un valor y elemento fundamental de nuestra estrategia empresarial. Las metas en materia de salud y seguridad son tanto internas como externas, y son relevantes para nuestra gente, y también para nuestros contratistas.

Desde hace 3 años contamos con un sistema de gestión integrado de la seguridad y la salud en el trabajo, basado en cambio cultural y de comportamientos, y cuyo objetivo es mejorar las condiciones laborales y el ambiente en el trabajo, promoviendo el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores.

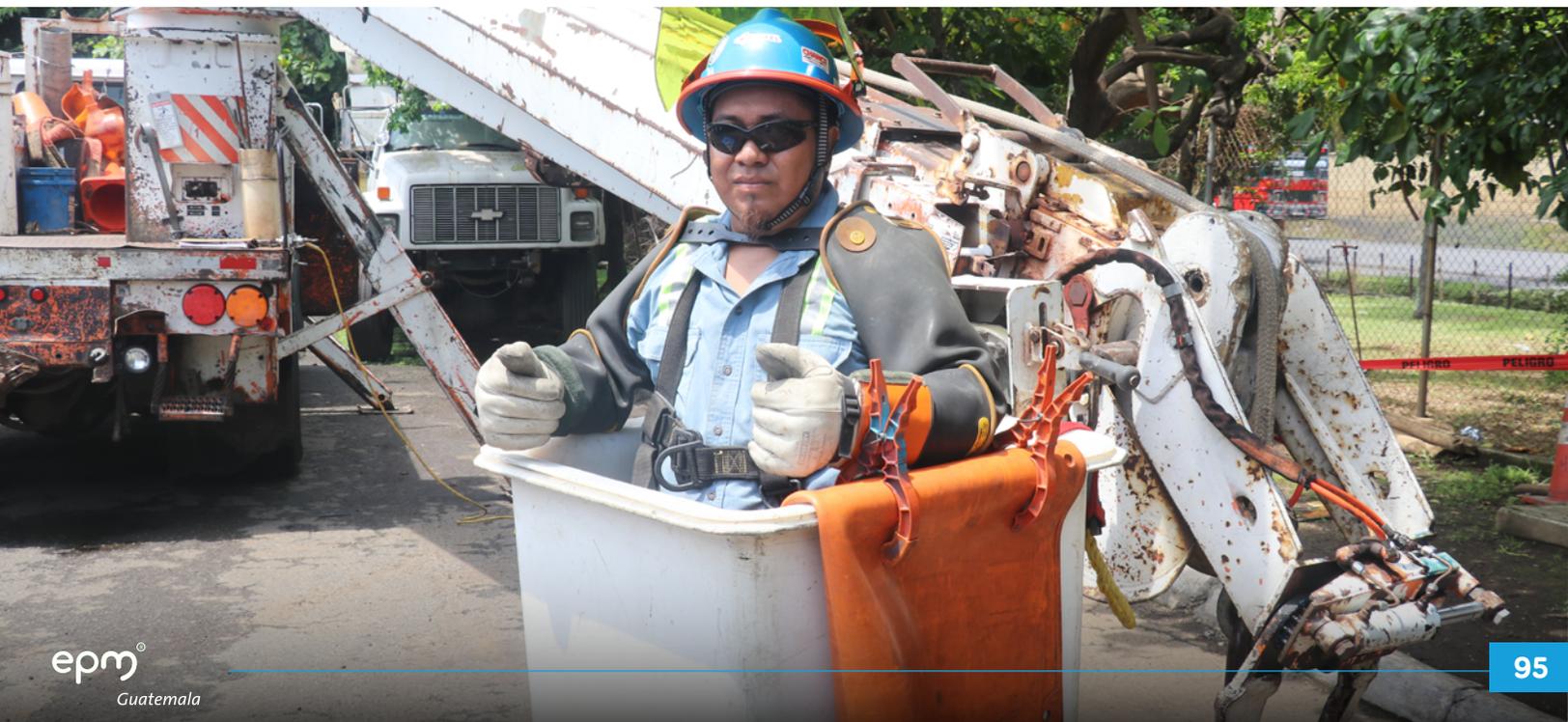
El Sistema Integrado de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SIG-SST) define y ejecuta un proceso cíclico, lógico y por etapas, basado en la mejora continua, que incluye la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud de los trabajadores y contratistas de EEGSA.

En 2023 el SIG-SST fue objeto de una auditoría interna que ha podido constatar su evolución positiva en identificación y control de riesgos, evolucionado a un nivel de madurez notable (4/5 puntos).

La fortaleza defensiva del sistema proviene de la integración de la gestión y el control en cuatro líneas de defensa, asignando funciones y roles específicos a cada grupo o línea de defensa (*los contratistas, los gestores técnicos de contratos, los auditores de seguridad y salud y los auditores externos al sistema*).

En el 2023 se cumplió con el 100% el plan de auditorías SISO anual, ejecutando 50 auditorías de seguridad a trabajos en campo realizados por contratistas, identificando 416 hallazgos u oportunidades de mejora. Se buscó el cierre del ciclo de mejora anual, y para ello se establecieron y ejecutaron acciones correctivas y preventivas, que permitieron cerrar en tiempo y forma los 46 hallazgos identificados.

La formación, evaluación y habilitación de 17 nuevos linieros para trabajos con tensión, la habilitación de 6 cuadrillas especializadas en la utilización de cable by-pass para descargar la red y la formación de 166 linieros en la



utilización de nuevas pértigas aisladas para maniobras a distancias, fueron palancas fundamentales para la reducción de la accidentabilidad en trabajos en redes durante el 2023.

En el año 2023 en EPM Guatemala se trabajaron 4,643,560 horas, y ocurrieron 35 accidentes laborales, considerando a personal propio y contratistas. De estos, solo 4 causaron incapacidad, y pérdida de días laborales. El día más trágico fue el 5 de octubre de 2023, cuando se produjo un accidente vehicular mortal en el equipo contratista de la gerencia Comercial de EEGSA. La causa raíz del accidente vehicular que provocó esta fatalidad fue la conducción con impericia del vehículo de trabajo, que ocasionó el lamentable fallecimiento del copiloto.

Se totalizaron 6232 días de trabajo perdido, de los cuales 6000 se atribuyen a la fatalidad, de acuerdo con la metodología de cálculo del Índice de Lesiones Incapacitantes Sin Itinere (ILISI). Es muy importante destacar que ninguno de los 6 accidentes incapacitantes en personal de contratistas fue causado por choque o descarga eléctrica, un logro muy importante en el sector eléctrico, donde los accidentes más frecuentes y con consecuencias más graves son los accidentes eléctricos.

En el 2023 no ocurrieron accidentes laborales en personal propio de EEGSA. A pesar del lamentable accidente fatal ocurrido en contratistas, el ILISI de contratistas EEGSA, distribuidora cerró en 0.1759, con una mejora del 58.7% respecto al cierre del indicador en 2022 que fue de 0.4262.



## Enfoque integral del bienestar y la salud

En EEGSA cuidar a nuestra gente es uno de los principales objetivos. Sabemos que un ambiente laboral saludable, seguro y optimista contribuye a aumentar el sentido de pertenencia y el vínculo con la organización, reforzando los niveles de motivación, compromiso, productividad y aprendizaje.

De acuerdo con nuestro enfoque integral en el bienestar de la gente, estamos migrando el concepto de salud de un enfoque puramente médico a un enfoque más holístico de bienestar, que incluye la salud física, el equilibrio emocional y el liderazgo personal consciente. Por ello, cuidamos todos los aspectos que influyen en el bienestar integral: la salud física y mental del trabajador, el acceso a la atención médica de calidad para toda familia, las relaciones familiares y sociales, la salud financiera y el balance entre la vida laboral y personal.

En el 2023, nuestros principales ejes de actuación en el cuidado integral de la salud fueron: la medicina preventiva, asesoría nutricional para la promoción de alimentación saludable, promoción de la actividad física y acompañamiento psicológico. Durante el año se efectuó el programa de evaluación médica anual, el cual nos permitió conocer el estado de salud general de 550 trabajadores (91.5% de la planta), y así prevenir y poder detectar enfermedades o condiciones de vulnerabilidad físicas y psicológicas para desempeñar el trabajo. Se impartieron 225 horas de capacitación en temas de salud, se ejecutaron 15 jornadas médicas de concientización, se entregaron 1041 cupones de cupones gratuitos de atención odontológica, se realizaron 3 jornadas de vacunación, 4 jornadas oftalmológicas y dermatológicas, y su mantuvieron habilitadas tres clínicas médicas para consultas y atención primaria gratuita en horario laboral, atendiendo en el año 753 consultas médicas.

También realizamos evaluación psicológica y 5 citas gratuitas de acompañamiento emocional y personalizado, a los empleados y familiares

que así lo requirieron y manifestaron a nuestro equipo de psicólogas internas.

Garantizamos el acceso a la atención médica de calidad para 1459 personas (605 trabajadores y 854 familiares directos) a través de la gestión de servicios médicos y seguros de gastos médicos, así como servicio odontológico.



2023

### Cuidado integral de la salud

#### Ejes:

- Medicina preventiva
- Asesoría nutricional
- Actividad física
- Acompañamiento psicológico

#### Evaluación médica anual de 550 trabajadores

- Prevención y detección de enfermedades y/o vulnerabilidades físicas y psicológicas para desempeñar el trabajo.

#### 225 horas de capacitación en temas de salud

#### 15 jornadas médicas de concientización

#### 1,041 cupones gratuitos de atención odontológica

#### Jornadas de:

- 3 de vacunación
- 4 oftalmológicas y dermatológicas

#### 753 consultas médicas en:

- 3 clínicas médicas habilitadas para consultas y atención primaria gratuita en horario laboral

#### 1,459 personas

- 605 trabajadores
- 854 familiares directos
- Con acceso a la atención médica de calidad a través de servicios médicos y seguros de gastos médicos

El índice de ausentismo laboral 2023 fue de 0.8%, 39.68% de mejora en relación con el 2022. Se perdieron 577 días por enfermedad general, 0 por enfermedad ocupacional y se registraron 534 días de ausentismo por maternidad.

Para fomentar el bienestar y las relaciones sociales y familiares, planificamos durante el 2023 diferentes actividades sociales y deportivas que buscan aportar al balance vida laboral – vida familiar, a contribuir al bienestar integral, y a fortalecer vínculos entre nuestra gente.

En 2023 se llevaron a cabo 3 torneos deportivos, Electriboliche, Electrífutbol y Electribasket, así como la implementación del Programa Energía y Movimiento, el cual, consiste en poner a disposición de nuestra gente un espacio para realizar diferentes tipos de deporte o actividad física. Quienes participan de este programa, reciben rutinas de entrenamiento personalizadas que pueden realizar de forma presencial con el entrenador o de forma independiente, y cuentan con asesoramiento personalizado por parte de profesionales especialistas que realizan chequeos médicos específicos, y dan charlas de nutrición y actividad física. Asimismo, durante todo el año se les da seguimiento y control para evaluar la evolución personal, y ajustar los programas de entrenamiento a las necesidades y metas individuales.

En EEGSA también buscamos que nuestra gente se sienta reconocida, por ello, celebramos los años de trayectoria laboral, los retiros por jubilación, y los días especiales como cumpleaños, Día del cariño, Día de la Madre, Día del Padre y otros días festivos.

En marzo 2023 se realizó la encuesta bial de percepción laboral, la cual nos permitió establecer las acciones y las estrategias clave para continuar mejorando la satisfacción laboral, el compromiso y el desempeño. El porcentaje de participación voluntaria en la encuesta fue del 87%. El índice de motivación fue del 86%, el índice de conexión con la visión del 95% y el índice de orgullo de pertenencia del 92%.

Los resultados de la encuesta fueron socializados con las distintas gerencias, y se tomaron acciones específicas concretas en aquellas áreas que así lo requerían. Entre ellas, se realizaron estudios de salario emocional en la unidad de Planeación de Cadena de Suministros con la finalidad de detectar aspectos y elementos que pudieran impactar de manera positiva en estos equipos, fortaleciendo el vínculo emocional personal con la organización.

## Ausentismo laboral

2023

**39.68%** de mejora vs. 2022

## Actividades de bienestar

2023

### 3 torneos deportivos

- Electriboliche
- Electrífutbol
- Electribasket

### Implementación del Programa Energía y Movimiento

- Chequeos médicos específicos
- Rutinas personalizadas de entrenamiento
- Charlas de nutrición y actividad física
- Seguimiento y control de la evolución personal

## Encuesta bial de percepción laboral

2023

**86%** índice de motivación

**95%** índice de conexión con la visión

**92%** índice de orgullo y pertenencia

**87%** índice de participación

## Diversidad, equidad e inclusión

Somos una empresa inclusiva y buscamos maximizar el poder de las diferencias y desarrollar al máximo el potencial de cada una de las personas que trabaja en EEGSA. Estamos convencidos de que una cultura inclusiva, que brinda oportunidades equitativas, y que respeta las perspectivas diversas, impulsa una mejor toma de decisiones, aumenta la agilidad organizacional, estimula la innovación y fortalece la resiliencia.

Queremos que nuestro equipo humano refleje la diversidad de la sociedad a la que servimos, y que contribuya a su desarrollo y bienestar, con particular énfasis en las minorías más vulnerables, las personas con discapacidad y las mujeres.

Durante el año 2023, EEGSA realizó varias acciones para promover la diversidad, la equidad y la inclusión en la empresa. Mediante distintos talleres de formación y sensibilización, buscamos reducir los sesgos inconscientes y preparar a nuestros colaboradores para que contribuyan a crear una cultura organizacional más inclusiva.

EEGSA es una de las empresas referentes en el país por su programa de inclusión de personas con discapacidad. El programa inició en 2020, y cada año se incorporan 3 nuevas personas al programa, y hoy con orgullo podemos decir que son 11 personas con discapacidad incluidas en nuestro equipo, representando el 1.8% de la fuerza laboral de EEGSA.

Durante el 2023, ejecutamos nuestro primer proceso de reclutamiento y selección, exclusivo para personas con discapacidad. A los interesados, les facilitamos el acceso a nuestras plazas vacantes, brindándoles la ayuda técnica necesaria para posibilitarles la participación, realizando ajustes en cada una de las etapas del proceso de aplicación.

2023 Programa de inclusión

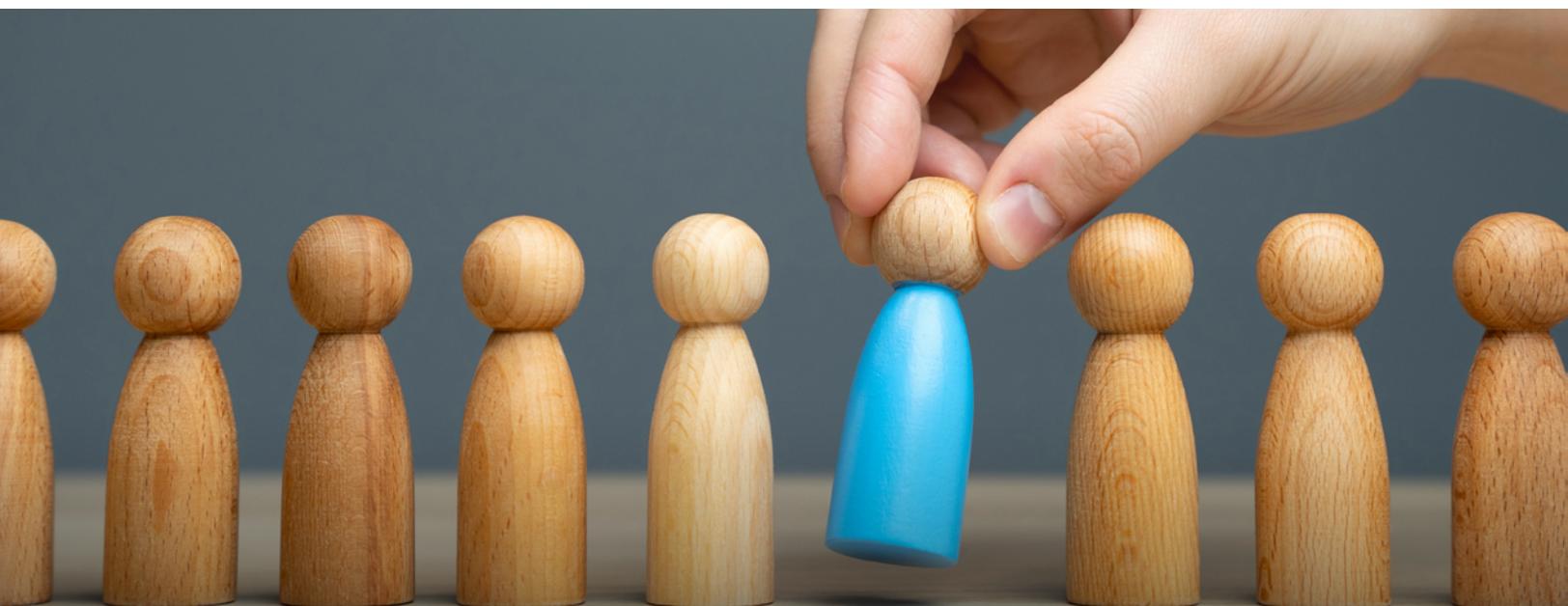
11 personas con discapacidad

1.8% de la fuerza laboral de EEGSA



3 nuevas personas c/año

Ejecución del primer proceso de reclutamiento y selección exclusivo para personas con discapacidad



El Programa de Inclusión para personas con discapacidad fue reconocido por Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala (*CentraRSE*) y el Ministerio de Trabajo y Previsión Social de Guatemala (*MINTRAB*). En la edición 2023 del evento de premiación a empresas inclusivas, EPM Guatemala fue reconocida como referente en inclusión de población en condición de vulnerabilidad, obteniendo el cuarto lugar en la categoría de empresa grande. Para EPM Guatemala es un orgullo ser una de las 5 grandes empresas más Inclusivas del país, junto a Walmart, Coca Cola, Grupo Financiero G&T y McDonald's Mesoamérica.

Hay tres factores que han contribuido a lograr este reconocimiento:

- *El compromiso de la gerencia general y el equipo directivo promueven la inclusión, empoderando a sus equipos para generar un cambio profundo y sostenible que impacte y beneficie a toda la sociedad guatemalteca.*
- *Las alianzas estratégicas para unir esfuerzos, recursos y experiencia. Firmamos convenios de cooperación interinstitucional con el MINTRAB, con el Benemérito Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala, con la Asociación de Capacitación y Asistencia Técnica en Educación y Discapacidad (ASCATED), también somos aliados de Association Internationale des Étudiants en Sciences Économiques et Commerciales (AIESEC), con quien hemos logrado materializar en Guatemala el primer intercambio laboral internacional para una persona con discapacidad.*
- *La implantación de los ajustes razonables requeridos para cada persona con discapacidad que se integra al equipo, para facilitarle el acceso al puesto de trabajo, así como su desarrollo y sostenibilidad en el empleo. Utilizamos tecnología y herramientas adaptadas, y ajustamos las condiciones del puesto y del entorno. Como ejemplo, podemos destacar que 13 trabajadores de EPM Guatemala, que mantienen contacto laboral diario con personas con discapacidad auditiva, finalizaron con éxito en 2023 el curso de lengua de señas de Guatemala, en nivel elemental.*

El Programa de Profesionales en Formación (*PPF*), busca ser un puente entre el mundo académico y el empresarial, además aportó a la equidad de género incorporando al mercado laboral a jóvenes ingenieras. El PPF en 2023 graduó a su 8ª promoción, constituyendo nuestro principal semillero de talento. Dirigido a estudiantes universitarios con alto potencial y rendimiento académico, el programa consiste en una pasantía, sin experiencia previa, en la cual los pasantes recorren los principales departamentos y unidades de EPM Guatemala, de esta manera conocen todos los procesos y actividades misionales del negocio eléctrico.



## Reconocimiento del programa

2023

• **CentraRSE**

• **MINTRAB**

• **4to. lugar en evento de premiación a "Empresas inclusivas"**

## Participación femenina

2023

• **18 mujeres**  
2 cargo directivo

**34%**  
de mujeres en nuestra planta

• **Crecimiento profesional interno para 8 trabajadoras**

Cabe destacar que el 80% de total de egresados del programa permanecen trabajando para EEGSA. En cada promoción se reservan 2 plazas para jóvenes mujeres ingenieras (33% del cupo total) aun sabiendo que el porcentaje de mujeres en las carreras de ingeniería es un valor muy inferior, de apenas el 4%. Como consecuencia de estas acciones son 4 las mujeres ingenieras egresadas de este programa que permanecen trabajando para EEGSA.

Por su parte, el programa de inclusión de personas con discapacidad aporta a la equidad de género, ya que 7 de las 11 personas con discapacidad incorporadas a EEGSA son mujeres.

Gracias a los múltiples esfuerzos realizados a través de diferentes acciones planificadas, al cierre de 2023 EEGSA cuenta con un 34% de mujeres en su planta, lo que representa un 7% de incremento de participación femenina en el equipo en 3 años. En el 2023 se incorporaron al equipo 18 mujeres, 2 de ellas en cargos directivos y 8 mujeres tuvieron la posibilidad de crecer profesionalmente, accediendo a cargos de mayor responsabilidad.

En búsqueda de una mayor participación femenina en cargos gerenciales, en 2023 se ejecutó el primer proceso de mentoría a una mujer directiva de EEGSA identificada con alto potencial, a través de Mentoring Programme on Women and Youth Empowerment (GN-SEC GWNET). GWNET es una red que empodera a mujeres en energía a través de networking interdisciplinario, mentoría, impulso y entrenamiento.

En EEGSA conviven cuatro generaciones y cinco nacionalidades, creando un mosaico de talentos, experiencias y perspectivas que promueve la innovación y la creatividad. Gestionamos la diversidad generacional, manteniendo amplia gama de edades y antigüedad en cada proceso y nivel organizacional. Con una edad promedio de 40 años y una antigüedad promedio de 12 años, somos referentes en el sector eléctrico latinoamericano en diversidad generacional, con amplia gama de edades y antigüedad en todos los procesos y niveles organizativos.

2023

## Programa de Profesionales en Formación

### Equidad de género

- Incorpora al mercado laboral a jóvenes ingenieras
- 2 plazas se reservan en cada promoción para jóvenes ingenieras
- 4 mujeres egresadas del programa y que permanecen trabajando para EEGSA

### Graduación de la 8ª promoción

- Principal semillero de talento joven y con alto potencial

**80%** del total de egresados permanecen trabajando para EEGSA

2023

## Diversidad generacional

### Conviven

- 4 generaciones
- 5 nacionalidades

**40 años** edad promedio

**12 años** promedio de antigüedad

## Compensación equitativa y competitiva

En EEGSA actuamos de acuerdo con las obligaciones definidas por la ley y con pleno respeto de los derechos laborales y de libre asociación. Nuestros esquemas de remuneración y beneficios no sólo reconocen el esfuerzo y compromiso con el trabajo de nuestra gente, sino también su contribución a la creación de valor para la organización y sus grupos de interés.

Por ello, nos aseguramos de que la compensación de nuestros trabajadores sea competitiva, y que sea equitativa para hombres y mujeres, en todos los niveles de la organización. El 100% de los cargos de EEGSA se encuentran valorados y homologados a clase IPE Mercer, y con base en la encuesta de mercado realizada esta consultora internacional especializada, en 2023 se ajustó la tabla salarial de referencia, garantizando que nuestros trabajadores perciban un salario integrado comparable a la media del mercado laboral guatemalteco.

En 2023 se revisó y actualizó el reglamento interior de trabajo para EEGSA y el mismo fue aprobado por el MINTRAB. Luego de la aprobación, se llevó a cabo la comunicación y formación de los reglamentos al 100% de los trabajadores de la empresa.

Adicionalmente, se actualizaron los reglamentos que regulan el pago de kilometraje, las vacaciones, los anticipos salariales, los ajustes por sustituciones temporales, y los viáticos por viaje al exterior.

Finalmente, se renegociaron con la banca local los convenios de crédito para lograr mantener las tasas de interés y ampliar la cobertura de créditos fiduciarios con garantía de descuento en nómina, generando ventajas y oportunidades financieras a todos los trabajadores de EEGSA.



## Evaluación de desempeño e identificación de potencial

Durante el año, continuamos consolidando el proceso de evaluación del desempeño, enfocado en la generación de valor de cada empleado y en su contribución a nuestra estrategia de negocio, promoviendo y fortaleciendo la meritocracia. También alentamos a nuestros directivos a tener conversaciones continuas con los miembros de su equipo sobre su rendimiento y desarrollo. En el 2023 se completa el tercer ciclo de gestión de desempeño anual con cobertura al 100% del personal activo de EEGSA. Con el apoyo y acompañamiento de la gerencia de Auditoría Interna, se fortaleció la etapa de seguimiento al desempeño directivo, revisando y validando que el seguimiento a cada objetivo planteado se estuviera realizando de forma correcta, y cargando en la plataforma de evaluación toda la información soporte necesaria para lograr en el sistema total trazabilidad, tanto de la planificación del objetivo como de su nivel de cumplimiento. El ciclo de desempeño 2023 utilizó como referencia el nuevo modelo de competencias de Grupo EPM, evaluando en cada trabajador los comportamientos asociados al liderazgo personal consciente, la conexión con el propósito empresarial, la creación colaborativa, la proactividad para incorporar el futuro, la empatía para la evolución y la prospectiva y dinamismo.

En 2023 se revisó y actualizó la evaluación de talento directivo, reposicionando en la matriz de 9 cajas a 20 líderes tácticos de la organización. Esta práctica periódica nos permite evaluar y conocer mejor el potencial de cada persona, y así identificar a nuestro talento clave y líderes potenciales.

## Incorporación y movilidad de talento con alto potencial

En EEGSA cuidamos nuestra marca empleadora para atraer al mejor talento, y apostamos a nuestro Programa de Profesionales en Formación y a otras opciones de pasantías para identificar talento joven y comenzar a preparar a futuras generaciones.

En el año 2023 recibimos en EEGSA a 22 estudiantes en práctica, 15 hombres y 7 mujeres. Por primera vez se aceptaron dos pasantes universitarios internacionales, uno de ellos guatemalteco y otro ecuatoriano-español, ambos estudiantes de la Universidad Loyola Chicago. Fue una experiencia muy positiva que permitió ampliar nuestra visión del mercado laboral.

El índice de rotación de personal de EEGSA para 2023 fue de 7.44% y el índice de rotación voluntaria fue de 5.62%. Durante el año



2023

### Talento con alto potencial

• **22** *estudiantes en prácticas*

• 15 hombres

• 7 mujeres

• **2** *pasantes universitarios internacionales*



2023

### Índice de rotación de personal

• **7.44%** *índice de rotación de personal*

• **5.62%** *índice de rotación voluntaria*

se gestionaron 69 procesos de reclutamiento y selección, que permitieron cubrir los 65 puestos de trabajo que quedaron vacantes, a través de una mezcla saludable de procesos de selección internos, mixtos, y externos. Como consecuencia de estos procesos se registraron 41 contrataciones laborales, 20 promociones internas que fueron una oportunidad de crecimiento profesional, y 4 movimientos internos horizontales. La movilidad interna del talento definitiva o temporal nos permite acelerar el desarrollo integral y nos prepara para la sucesión. Por ello, en 2023 se concretaron 24 movimientos internos definitivos y más 55 movimientos transitorios por cobertura temporal de cargos superiores.

Cabe destacar que en 2023 ingresaron a la planta fija de EEGSA 14 trabajadores temporales, que anteriormente se encontraban contratados mediante servicio de outsourcing, cubriendo necesidades operativas derivadas de proyectos empresariales.

El registro, control y seguimiento de las etapas del proceso de selección en tiempo real está automatizado a través de plataforma en la nube y con estándares de seguridad de la información. En 2023, el tiempo promedio del ciclo de reclutamiento y selección, desde la publicación de una vacante hasta la contratación se logró mantener en 18 días, lo que permitió dar respuesta rápida a los directivos responsables de la operación. El reclutamiento multicanal, el flujo de trabajo 100% digital, las entrevistas psicológicas y técnicas en línea, las soluciones predictivas para evaluación de talento, la asignación de roles y el seguimiento de tareas y tiempos dentro del equipo aportaron a la eficiencia de este proceso. El proceso de selección muestra ser eficaz, ya que el 100% de las personas contratadas superó el período de prueba de dos meses, y únicamente una persona se retiró de la empresa antes de cumplirse los 6 meses desde su contratación.

## Desarrollo de competencias claves

Sabemos que empleados altamente capacitados y comprometidos mejoran la productividad, la calidad del trabajo y la satisfacción de nuestros clientes, lo que contribuye al crecimiento y sostenibilidad de la organización a largo plazo. Por ello, durante el 2023 apostamos fuertemente al desarrollo de nuestra gente, brindándoles oportunidades para expandir sus habilidades y conocimientos técnicos, adquirir nuevas competencias y herramientas para enfrentar los desafíos presentes y futuros, no sólo en el ámbito laboral sino también en el personal.

### Plan de desarrollo de competencias 2023



**603** Personas impactadas  
63 horas por empleado

Impactó a todo el equipo humano:

**37,971** Horas de capacitación

**11,338** Horas presenciales

**275** Temas específicos

**26,633** Horas virtuales a través de 1,368 evento formativos

**14%** Aprendizaje experiencial

**68%** Aprendizaje formal

**18%** Aprendizaje social

Hemos trabajado en el fortalecimiento de las capacidades organizacionales en los niveles táctico, estratégico y operativo, enfocándonos en los siguientes ejes de formación: liderazgo/ creación colaborativa, valentía gerencial, diversidad e inclusión, competencias digitales, distribución y transporte, gestión legal y financiera, seguridad industrial y salud ocupacional, ética y desarrollo sostenible, estrategia e innovación y metodologías ágiles.

El plan de desarrollo de competencias 2023 de EPM Guatemala impactó a 603 personas y en promedio se computaron 63 horas de formación anual por empleado. Se registraron 37,971 horas de capacitación, 4,191 horas de participación en proyectos, 11,338 horas presenciales, y 26,633 horas

virtuales, a través de 1,368 eventos formativos que abarcaron 275 temas específicos. El 14% del aprendizaje fue experiencial, el 68% fue aprendizaje formal, y el 18% restante fue aprendizaje social.

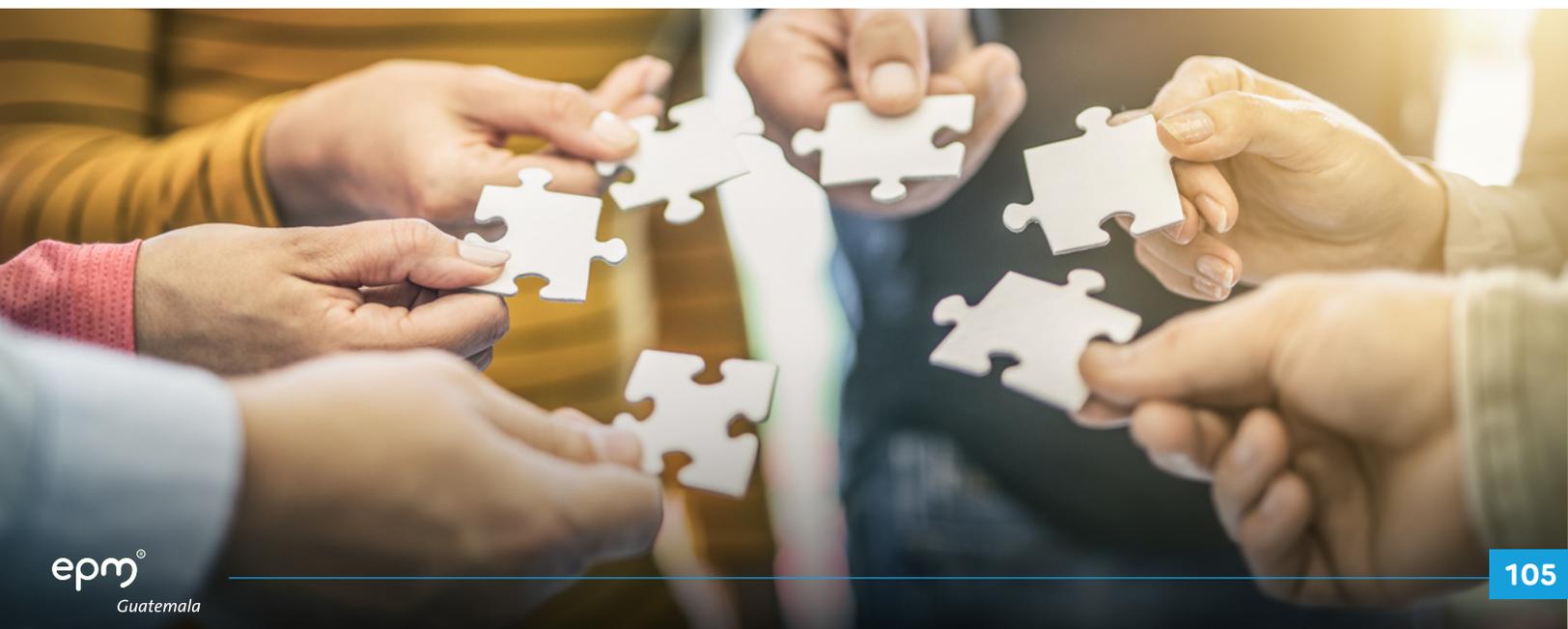
Se pudo constatar que la vinculación de profesionales a proyectos y el desempeño temporal de ocupaciones superiores, fueron prácticas que generaron un impacto muy positivo en la curva de aprendizaje.

Durante el año también se fortaleció el perfil académico de los profesionales con alto potencial identificados en el 2022, apoyándoles con formación específica y becas de maestrías y posgrados para que puedan completar su formación académica.

## Trabajo colaborativo y con pasión por servir

En el marco del proceso de evolución cultural, en 2023 se adoptó el nuevo modelo de competencias de Grupo EPM. Este modelo establece los comportamientos asociados a cada una de las nuevas competencias empresariales: la conexión con el propósito empresarial, la creación colaborativa, la proactividad para incorporar el futuro, la empatía para la evolución, la prospectiva y dinamismo y el liderazgo personal consciente. Durante el año se sensibilizó y formó a los trabajadores en estas nuevas competencias, con el fin de que nuestra gente comprenda en profundidad cuáles son los comportamientos esperados, y demuestre en su día a día las conductas asociadas a cada competencia.

Con el objeto específico de fortalecer en el equipo directivo de EPM Guatemala la competencia **“creación colaborativa”**, se diseñó e implantó un plan de cambio organizacional e individual enfocado en los tres conceptos asociados y necesarios para lograr la construcción colaborativa a partir de la conversación, que son: *la disposición para conversar, el reconocimiento del otro y vivir con pasión el servicio.*



Este plan incluyó acciones transversales y específicas, cómo, por ejemplo: talleres de concientización y motivación, talleres de formación en disposición a conversar, talleres de formación en respetar al otro y regulación emocional en situación de conflicto, y talleres de formación en cómo vivir el servicio con pasión, buscando entender la necesidad del otro, para dar respuesta y solución efectiva, con responsabilidad y agilidad. También se realizaron dinámicas y grupos de enfoque para la fijación de conceptos, y se establecieron mecanismos de retroalimentación y reconocimiento.

Finalmente, se diseñó una evaluación específica sobre la Pasión Por Servir que será aplicada a inicios de 2024. El objetivo es evaluar si existe cambio a nivel personal, y si la interiorización de los comportamientos esperados en torno a la pasión por servir es percibida por la organización.

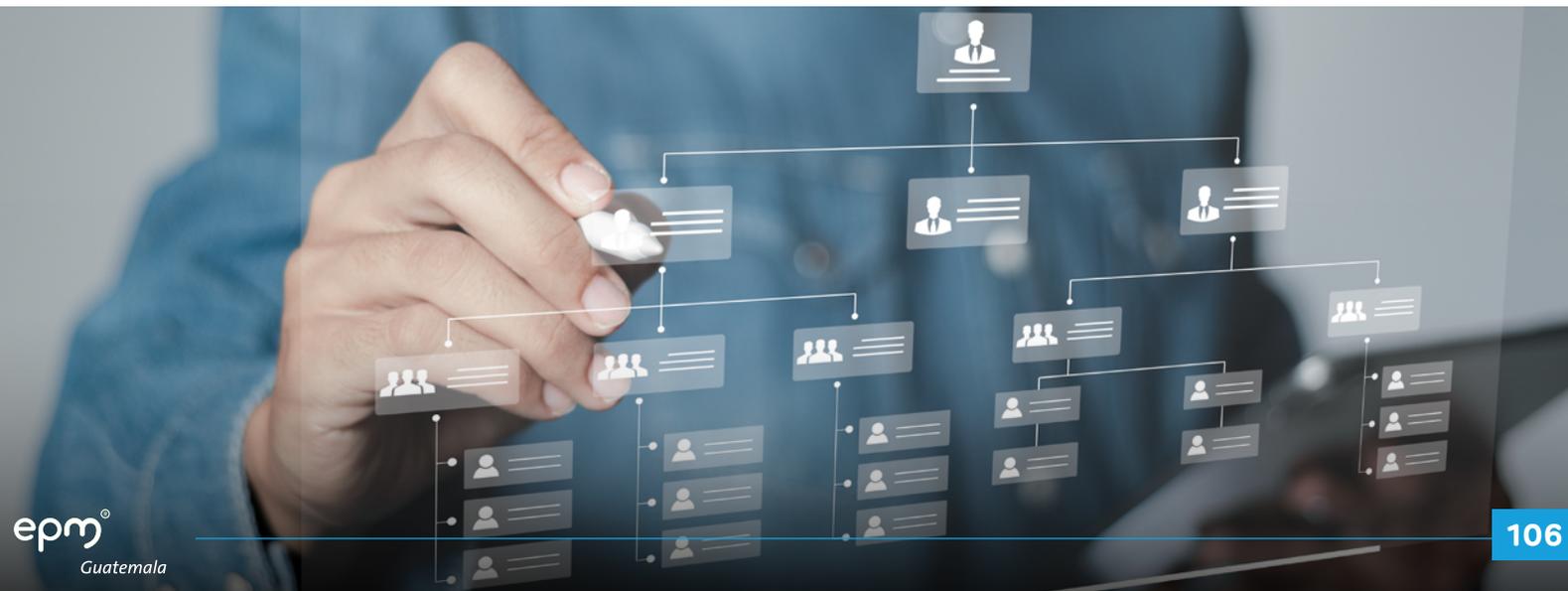
## Desarrollo organizacional al servicio de la estrategia

Con el objetivo de mantener y evolucionar las capacidades organizacionales de EEGSA, en particular su organización y sus procesos, desde la unidad de Desarrollo Organizacional se responde de forma oportuna y eficiente ante los cambios de la estrategia empresarial.

Durante el año 2023 se trabajó en el análisis y ajuste del modelo organizacional de EEGSA para dar respuesta a la estrategia definida. Se incorporaron **14 nuevos cargos**, y se revisaron y actualizaron los descriptores de 125 cargos. Entre ellos, se incluye el 100% (73) de los descriptores de cargos de jefaturas de departamento y jefaturas de unidad. Gracias a este esfuerzo, al cierre de 2023 el 95% de los **311 cargos vigentes fueron revisado y actualizados** en los últimos 3 años.

En lo que se refiere a normativa, en 2023 se continuó fortaleciendo el sistema de control interno de EEGSA, incorporando, revisando y actualizando 93 de las 383 normas que conforman el modelo normativo interno. Al cierre de 2023, el 76% de la normativa vigente en la organización ha sido revisada y actualizada en los últimos 3 años.

En el año se caracterizaron y actualizaron 18 de los 73 (25%) procesos que conforman el modelo de procesos de EEGSA. Al cierre de 2023, 69 procesos (95%) han sido revisados y actualizados en los últimos 3 años. También durante el 2023 se elaboraron y actualizaron 4 lineamientos, 3 reglas de negocio, 53 procedimientos, 2 guías, 5 reglamentos, 3 manuales, 11 instructivos y un estándar de trabajo.



**epm**<sup>®</sup>  
*Guatemala*

  
**EEGSA**  
Grupo•epm