

# Informe de Gestión

2 0 2 4



# Índice

<b>GC</b>	Gobierno corporativo	9
<b>DO</b>	Desempeño operacional	35
<b>IRT</b>	Ingresos, regulación y transacciones	86
<b>TD</b>	Transformación digital	99
<b>PS</b>	Programa de sostenibilidad	116
<b>MA</b>	Medio ambiente	134
<b>TDO</b>	Talento y desarrollo organizacional	143

Producción, edición, coordinación  
de diseño y fotografía institucional  
Subgerencia de  
Comunicación y Relaciones  
EPM Guatemala

Diseño gráfico y diagramación  
El Taier DDB

Guatemala, marzo de 2025

# 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 de gestión anual correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, que incluye los logros y eventos más relevantes, los cuales reflejan los diferentes temas abordados a lo largo del año.

En 2024, la economía de Guatemala se destacó por su resiliencia frente a los desafíos globales y la transición presidencial, mostrando un desempeño superior al esperado. Gracias a políticas económicas efectivas y una gestión prudente de los recursos, la estabilidad macroeconómica se consolidó, favoreciendo un entorno propicio para el crecimiento y desarrollo empresarial en el país, para lo cual los servicios que prestamos en nuestra área de cobertura también juegan un rol fundamental.

En 2024, el entorno energético mundial experimentó alta volatilidad debido a fluctuaciones en los precios de los combustibles, impulsadas por tensiones geopolíticas, la transición energética y el crecimiento de la demanda de energía. A pesar de la incertidumbre global, Guatemala logró mantener la estabilidad en las tarifas eléctricas gracias a una gestión eficaz del sector, compras eficientes de energía y potencia a través de las diferentes licitaciones y políticas orientadas a controlar los precios, lo que permitió mitigar los efectos de los cambios de precios en el mercado internacional y ofrecer previsibilidad a consumidores de los diferentes segmentos de consumo.

En este contexto, EEGSA demostró su capacidad de adaptación e innovación, manteniendo su posición como referente en el sector eléctrico guatemalteco. Trabajamos de la mano con las autoridades regulatorias del país para implementar estrategias que amortiguaran el impacto de los precios internacionales, lo que resultó en tarifas estables para los consumidores a lo largo del año, y esto considerando también que se aplicó el cargo de distribución que aplica para el quinquenio que inició a finales del año 2023. Además, EEGSA ha promovido a través de las diferentes licitaciones el uso de fuentes de energía renovable. Gracias a estas medidas, la empresa ha logrado ofrecer un servicio confiable y con mitigación efectiva de las fluctuaciones tarifarias, dando señales claras de estabilidad en el corto y mediano plazo.

A continuación, les comparto algunos hitos y datos representativos de nuestro desempeño financiero, social y ambiental:

Gracias a una gestión sólida, EEGSA alcanzó un EBITDA de Q 826.3 millones y una utilidad neta de Q 350.9 millones después de cumplir con los pagos del servicio de la deuda y sus obligaciones tributarias. Asimismo, la empresa experimentó un crecimiento sostenido en su cartera de clientes, cerrando el 2024 con 1,537,924 y una cobertura superior al 99% en su área de influencia.

De otro lado, EEGSA se consolida como un pilar del desarrollo sostenible en Guatemala, integrando de manera proactiva los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en su modelo de negocio.

Más allá de ser distribuidora de energía, la empresa se enfoca en construir relaciones de confianza y colaboración con sus grupos de interés, impulsando iniciativas que generan valor compartido. Con una visión de largo plazo, EEGSA busca contribuir a la construcción de un futuro más próspero y equitativo para Guatemala, alineándose con su propósito de “contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor”.

EEGSA se destaca también como referente en el país por su programa de inclusión de personas con discapacidad, que actualmente integra a 16 trabajadores en esta condición, representando el 3% de su fuerza laboral. Adicionalmente, la empresa ha mejorado su gestión ambiental, obteniendo una calificación del 84% en el Índice de Gestión Ambiental Empresarial (IGAE) de Grupo EPM en 2024, y presentó su cuarto informe de sostenibilidad bajo la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) lo que refuerza su compromiso con la sostenibilidad,

no solo como referente interno de Grupo EPM, sino como un modelo para otras empresas de la región.

Gracias al esfuerzo de nuestros más de 600 colaboradores, EEGSA se ha consolidado como líder en el sector energético. Su compromiso diario es el motor que impulsa nuestra calidad de servicio y crecimiento constante, impactando positivamente a sus familias y a nuestros diferentes grupos de interés, incluyendo proveedores y contratistas. Los invito a seguir impulsando la calidad, adaptándonos a los cambios del mercado y adoptando nuevas tecnologías, para mantener la esencia que nos ha llevado al éxito y avanzar hacia un futuro prometedor.

Agradezco la confianza depositada en nuestra labor y reafirmamos nuestro compromiso con el cumplimiento normativo, la excelencia y la creación de valor sostenible para la sociedad guatemalteca, nuestros accionistas, clientes y trabajadores.

Atentamente,



John Jairo Celis Restrepo  
Presidente del Consejo de Administración  
Empresa Eléctrica de Guatemala, S. A.

# Carta del Gerente General de EEGSA



## Apreciados accionistas:

El año 2024 presentó un panorama complejo y dinámico para Guatemala, marcado por una estabilidad macroeconómica favorable, el inicio de un nuevo gobierno tanto a nivel local como de nuestra casa matriz -donde el cambio de autoridades requirió de una adaptación ágil y de la alineación estratégica de las empresas-, y desafíos significativos en el sector eléctrico. A pesar de un marco regulatorio que permitió una operación eficiente y la expansión de nuestro sistema de distribución, el mercado experimentó un aumento en la demanda de energía que combinado con las altas temperaturas presentadas durante el primer semestre y el estrecho balance entre la oferta de generación y la demanda impactaron el suministro, los precios y la misma transición energética. Para asegurar la estabilidad tarifaria y el suministro a nuestros clientes, en un año donde aplicamos el nuevo cargo de distribución vigente hasta el año 2028, tomamos diversas medidas, como la compra de energía a corto plazo, la optimización de recursos y la promoción de la eficiencia energética, todo esto enmarcado en nuestra estrategia de diversificación de la matriz energética. Estos esfuerzos reflejan nuestra capacidad de adaptación y reafirman nuestro compromiso con la continuidad del servicio y la sostenibilidad.

A pesar de los retos, logramos importantes avances en la mejora de la calidad del servicio, que se reflejó en la reducción significativa de las interrupciones y el sostenimiento de los tiempos de inactividad, mejorando la estabilidad del suministro eléctrico y ofreciendo, en términos generales, una experiencia más confiable a nuestros clientes. Entre las acciones destacadas

del año, implementamos 22 instalaciones de Cable By-Pass, evitando interrupciones que beneficiaron a 156,644 clientes, con una duración promedio de interrupción evitada de 7.44 horas y generando un ahorro estimado superior al Q 1 millón, considerando la indemnización evitada y la energía no vendida. Este esfuerzo no solo tuvo un impacto económico, sino también reputacional, al contribuir significativamente a la satisfacción de nuestros clientes. Además, los resultados se reflejan en la encuesta regional de satisfacción del cliente residencial de energía eléctrica, realizada por la Comisión de Integración Eléctrica Regional (CIER), donde nuestros clientes expresaron su satisfacción con la continuidad del servicio, la calidad del producto y la prontitud en el restablecimiento de las fallas de suministro. Estos logros demuestran nuestro firme compromiso con la mejora continua y la satisfacción de nuestros usuarios, y nos mantienen conscientes de que es un área en la que debemos continuar trabajando y mejorando de manera que se refleje más allá de los mismos indicadores y nos lleve a niveles de satisfacción aún mayores por parte de nuestros clientes.

En línea con lo anterior, es importante indicar que, a pesar de los avances en los indicadores de calidad del servicio, la injerencia de terceros en la red de distribución sigue siendo un desafío importante, ya que genera daños a la infraestructura e interrupciones en el servicio, pero más allá, pone en riesgo la seguridad de nuestros trabajadores propios y contratistas, y de los mismos terceros que en ciertas circunstancias se han visto implicados en accidentes derivados de

la manipulación o el contacto con la red. Para mitigar estos impactos, EEGSA continúa trabajando de manera coordinada con todos los actores involucrados para garantizar la continuidad y confiabilidad del suministro eléctrico, pero especialmente la concientización en materia de autocuidado y por ello, como parte de la estrategia de seguridad, lanzamos la campaña ¡Cuida tu vida y la de los demás en el camino!, que sensibilizó tanto a nuestro personal como a los contratistas sobre los peligros al conducir, especialmente asociados al uso del celular y la conducción bajo condición de fatiga.

En este sentido, y partiendo de la premisa de entender que la salud y seguridad de nuestros trabajadores y contratistas es una prioridad, continuamos trabajando en las cuatro líneas de defensa de nuestro Sistema Integrado de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SIG-SST), lo que ha permitido una reducción del 98% en el índice de lesiones incapacitantes (ILISI), cerrando 2024 con un índice de 0.0024 considerando trabajadores propios y de contratistas. Además, se habilitaron 53 linieros para trabajar en red energizada en Media Tensión lo que ha contribuido significativamente a la reducción de accidentes eléctricos, reafirmando nuestro compromiso con la seguridad y bienestar de todo el personal. Estos esfuerzos son parte de nuestro compromiso con altos estándares de seguridad y con la creación de un entorno laboral más seguro para todos.

En cuanto a la matriz energética, EEGSA mantuvo su compromiso con una mayor sostenibilidad, con un 67% de fuentes renovables y un 33% de fuentes no renovables. En este contexto, y buscando no solo mantener el nivel de contratación de energías renovables sino también garantizar la contratación de la energía y potencia requeridas para atender a nuestros clientes, lanzamos las licitaciones clave para asegurar la contratación de la potencia y energía necesarias para el corto, mediano y largo plazo, lo que garantiza la continuidad en el suministro y la búsqueda

de tarifas competitivas para nuestros usuarios. La Licitación LA-1-2024 fue una de las más importantes y se dividió en tres bloques para cubrir el suministro de energía hasta el año 2030. Esta licitación, se complementó con la Licitación LA-2-2024, con la contratación de 21 MW de potencia para el período 2024-2025, siendo importante indicar que aun así, y derivado de lo expresado anteriormente en relación con el balance de oferta y demanda de energía, no se tuvo la oferta suficiente para contratar la demanda que tenemos en EEGSA y por ende, vamos a proceder con una nueva licitación durante el primer semestre de 2024, mientras en paralelo, avanzamos en la Licitación PEG-5, cuyo proceso inició a finales del año, lo que asegurará el suministro eficiente de la energía en el largo plazo a partir del desarrollo y crecimiento de diferentes proyectos de generación y que se basados en señales adecuadas de confianza y certidumbre para los inversionistas y los tomadores de decisión.

En términos de nuestra operación, que es la base de nuestro negocio, y como complemento a los indicadores de calidad del servicio, mejoramos los indicadores de pérdidas y recaudación. El porcentaje de pérdidas acumuladas de 2024 fue del 4.63%, y el Índice de Recuperación de la Cartera (IRE) cerró con un 0.72, lo que refleja una favorable cultura de pago por parte de nuestros clientes, con un aumento del 11% en los pagos realizados a través de medios electrónicos. Estos resultados contribuyen significativamente a la estabilidad financiera de la empresa.

En el ámbito de la infraestructura tecnológica, un paso clave hacia la modernización fue la implementación exitosa de Secure Access Service Edge (SASE por sus siglas en inglés), en el marco de la adopción de nuestra Política de Seguridad de la Información, logrando así optimizar la protección de accesos remotos y mejorando la eficiencia de la red corporativa. También adoptamos un modelo de Gobierno de Datos lo que permitió una gestión más eficiente de la información,

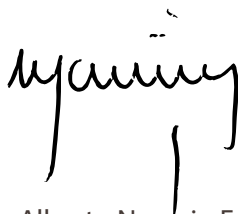
impulsando tanto la operatividad como la toma de decisiones basadas en datos confiables, y continuamos con la incorporación de elementos de robótica para seguir mejorando nuestros procesos. Estos avances estratégicos refuerzan nuestro compromiso con la innovación y con la incorporación de mejores prácticas en los diferentes ámbitos y procesos de la organización.

Por último, quiero resaltar algunos de los logros alcanzados en 2024, un año trascendental para EEGSA, ya que celebramos con orgullo nuestros 130 años de historia. Esta trayectoria nos motiva a seguir evolucionando y a adaptarnos rápidamente para poder mantenernos a la vanguardia de las nuevas generaciones y responder a las demandas de un mercado cada vez más digitalizado, conectado y exigente. También superamos el millón y medio de clientes, lo que refleja nuestra capacidad de expansión y nuestra labor de brindar un servicio más cercano y accesible, y seguimos consolidando la marca Alumbrados EEGSA, protegiendo su esencia y posicionándola como un proyecto único que impacta directamente a nuestros clientes.

No puedo cerrar esta comunicación, sin expresar mi gratitud hacia todos los que hacen posible estos resultados y quienes día a día contribuyen para el logro de estos objetivos, su compromiso e involucramiento nos impulsa a seguir adelante, a superar los desafíos, a adaptarnos y a aprovechar las oportunidades que se presentan. Agradecemos a nuestros accionistas, clientes, proveedores y, sobre todo, a nuestro talentoso equipo humano, por su dedicación y compromiso.

Este informe refleja nuestro firme compromiso con el desarrollo sostenible y la creación de valor a largo plazo. Creemos en el potencial del país y en la importancia de nuestras actividades para impulsar la competitividad y el bienestar de la sociedad. Continuaremos trabajando con pasión y determinación para cumplir con nuestro propósito de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor.

Atentamente,



Mario Alberto Naranjo Echeverri

Gerente general Empresa Eléctrica de Guatemala, S. A.  
EEGSA





# Gobierno Corporativo

## Consejo de Administración



Rol	Nombre
Presidente	Mario Alberto Naranjo Echeverri
Vicepresidente	John Jairo Celis Restrepo
Secretario	Alberto Mejía Reyes
Directora	Diana María Montoya Tamayo
Director	Ramiro Valencia Cossio
	Querubín de Jesús Vanegas Sánchez
	Juan Carlos Herrera Arciniegas
	Fredy Alejandro Marín Builes
	Esteban Franco Montoya
	Daniel Alberto Arrubla Gallego

## 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”.

En 2024 EEGSA, llegó a los 130 años de operación y coincidentemente alcanzó a su cliente 1 millón y medio, ambos hitos son reflejo del incesante trabajo, compromiso y pasión por servir. De esa cuenta, en este informe, detallamos su gestión de distribución de energía eléctrica en los departamentos de Guatemala, Sacatepéquez, Escuintla y áreas de Santa Rosa y Chimaltenango, en el ejercicio 2024.

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

**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.

**COMEGSA** es la comercializadora que opera como agente comercializador de electricidad en el mercado eléctrico guatemalteco y centroamericano.

**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 teled medida y telemetría.

**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.

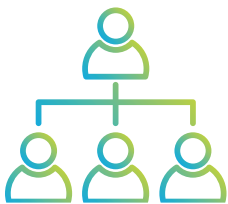
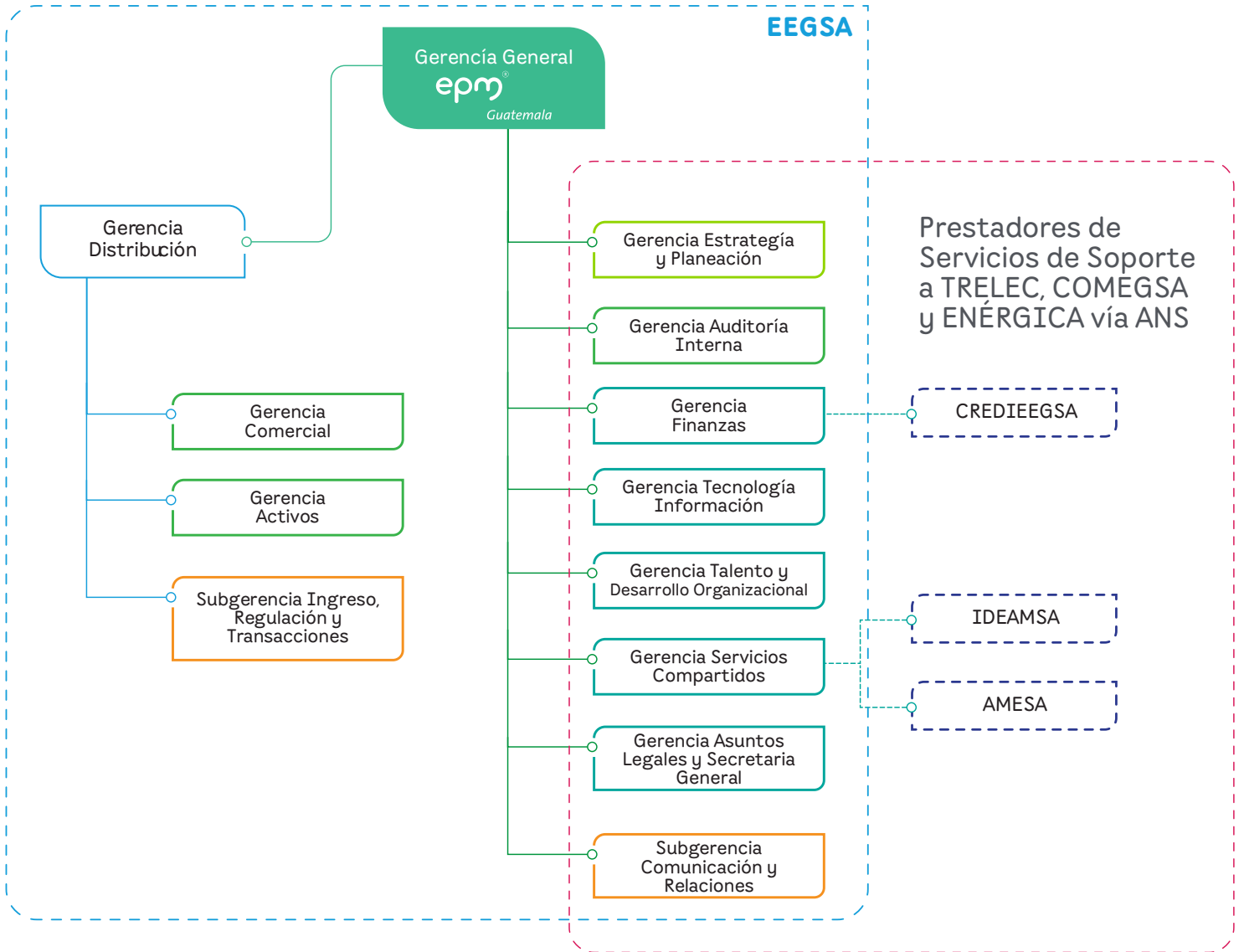
**AMESA** es la responsable del almacenaje y manejo de materiales eléctricos y es prestadora de servicios de administración, logística y comercialización de materiales y equipos eléctricos.

**IDEAMSA** es la prestadora de servicios inmobiliarios y de renta de infraestructura y activos de la organización.

**GESA** es la prestadora de servicios administrativos.

EEGSA, al cierre del 2024 alcanzó una cartera de 1,537,924 clientes con una cobertura superior al 99% en su área de influencia y por su red circuló el 44% de toda la energía del país.

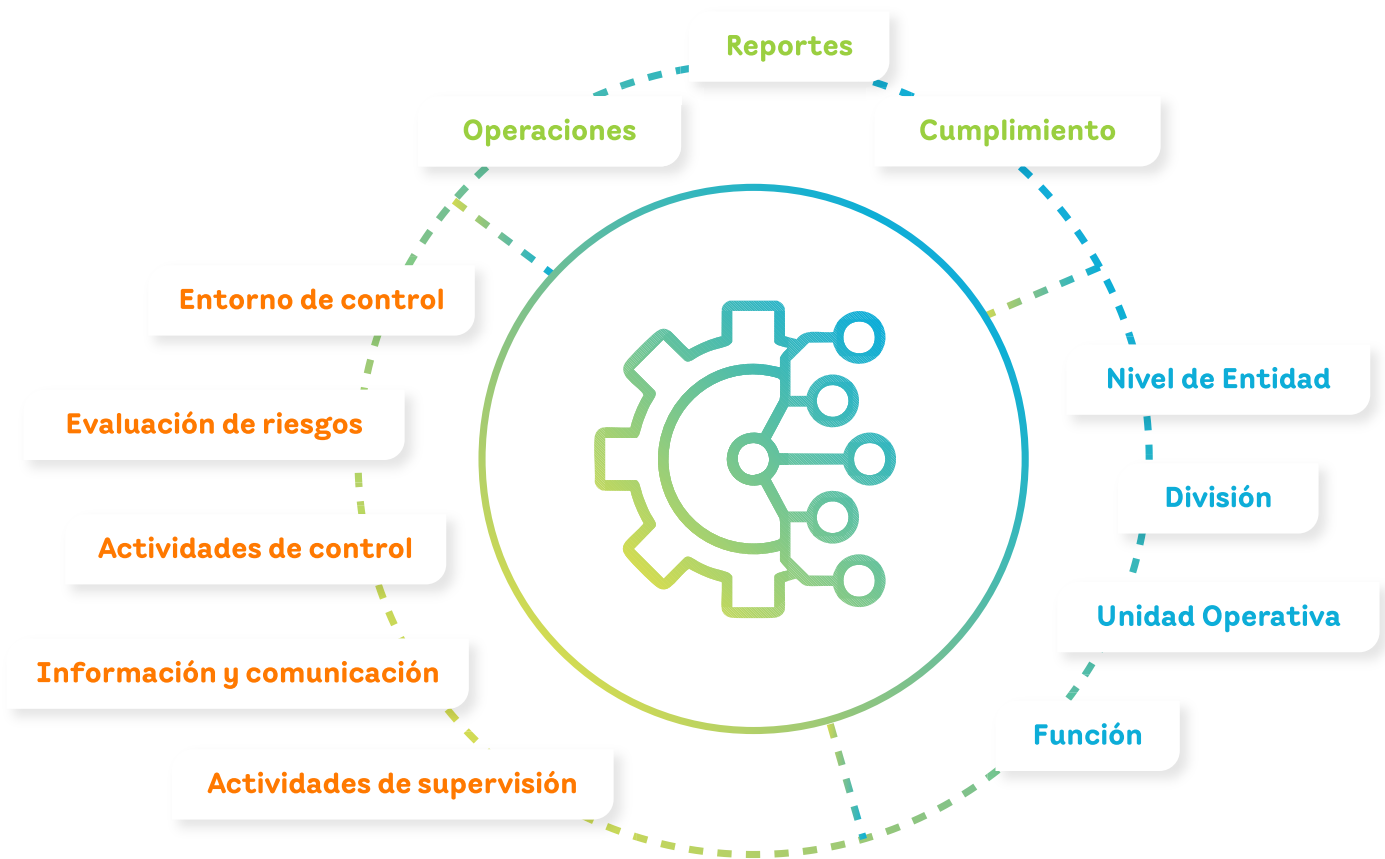
# Gobierno corporativo EEGSA



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

Tradicionalmente la evaluación del sistema de Control Interno de EPM Guatemala se enfocaba en la modelación aplicada desde el año 2013 como se describe en el siguiente gráfico.

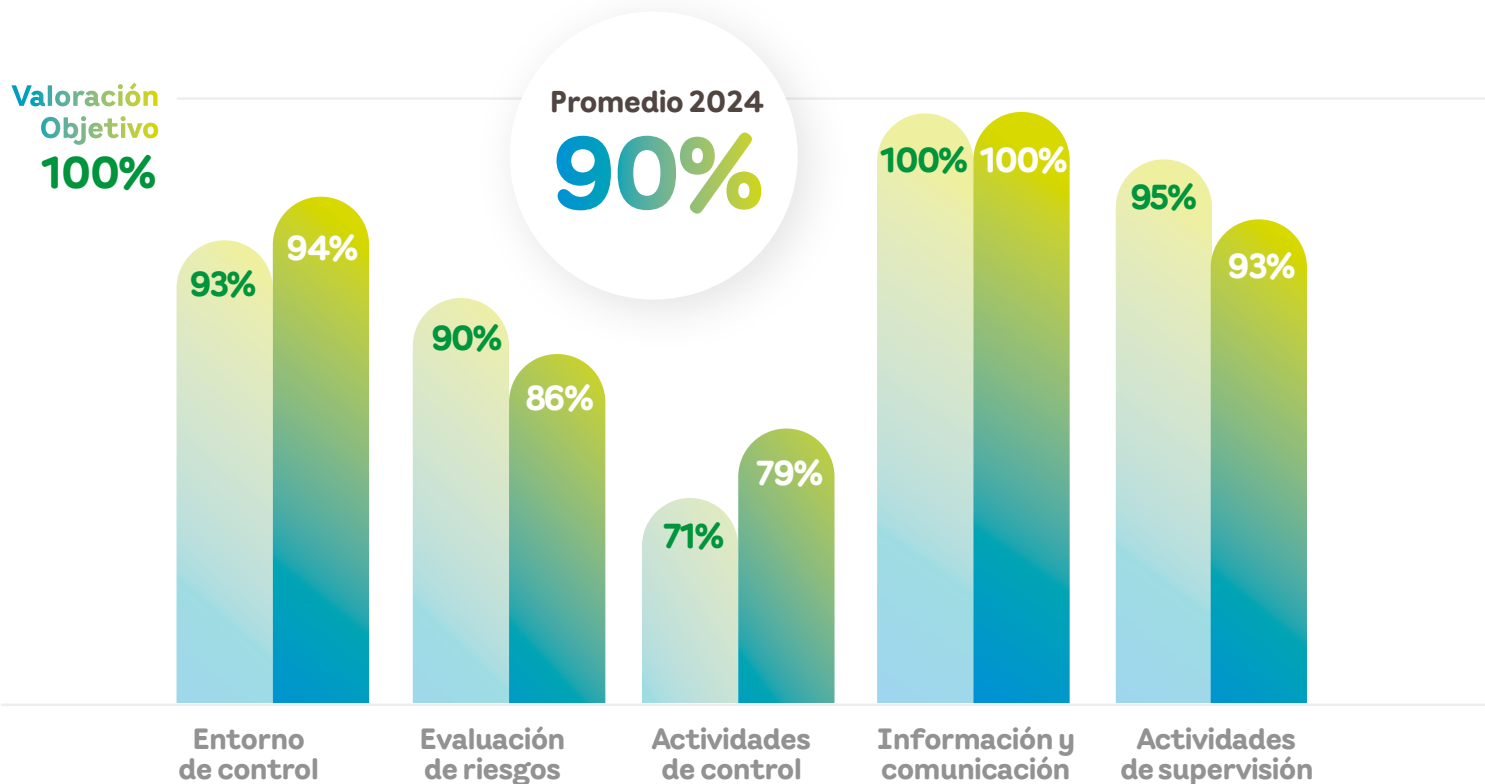


**El propósito del modelo COSO 2013**, propuso desarrollar el marco original, empleando principios y puntos de interés con el objetivo de ampliar y actualizar los subsistemas, componentes y elementos materiales que lo caracterizan y que determinan la evolución del modelo gerencial.

## Nivel de madurez sistema de Control Interno COSO

Los resultados consolidados del sistema de control interno bajo el esquema COSO tradicional arrojan los siguientes resultados:

	Evaluación 2023	Evaluación 2024	Valoración Objetivo
Entorno de control	93%	94%	100%
Evaluación de riesgos	90%	86%	100%
Actividades de control	71%	79%	100%
Información y comunicación	100%	100%	100%
Actividades de supervisión	95%	93%	100%
<b>Promedio</b>	<b>90%</b>	<b>90%</b>	<b>100%</b>



# Desagregación para EEGSA

## Entorno de control

87%

<b>Principio 1:</b> Muestra su compromiso con la integridad y los valores éticos	2
<b>Principio 2:</b> Ejerce su responsabilidad de supervisión	2
<b>Principio 3:</b> Establece la estructura, los niveles de autorización y las responsabilidades adecuadas	3
<b>Principio 4:</b> Muestra su compromiso con la competencia profesional	3
<b>Principio 5:</b> Obliga a rendir cuentas	3

## Evaluación de riesgos

92%

<b>Principio 6:</b> Selecciona objetivos adecuados	3
<b>Principio 7:</b> Identifica y analiza los riesgos	3
<b>Principio 8:</b> Evalúa el riesgo de fraude	2
<b>Principio 9:</b> Identifica y analiza los cambios significativos	3

## Actividad de control

89%

<b>Principio p10:</b> Selecciona y desarrolla actividades de control	2
<b>Principio p11:</b> Selecciona y desarrolla controles generales de tecnología	3
<b>Principio p12:</b> Se despliegan a través de políticas y procedimientos	3

Información  
y comunicación

100%

**Principio p13:**  
Emplea información relevante 3

**Principio p14:**  
Comunica la información internamente 3

**Principio p15:**  
Se comunica con el exterior 3

Actividades de  
supervisión

83%

**Principio p16:**  
Realiza evaluaciones continuas y/o puntuales 2

**Principio p17:**  
Evalúa y comunica las deficiencias 3

Para la vigencia 2024 **se incorpora el modelo Enterprise Risk Management (ERM)**, como soporte del cumplimiento de los objetivos empresariales que se enfoca en la estrategia y desempeño, de tal forma que nuestras empresas valoran si están orientadas desde dicho marco en los riesgos empresariales y emergentes asociados a la estrategia definida, y la cual tiene efectos en todas las áreas de la organización.

Es así como la puesta en marcha de la nueva herramienta permite comprender cómo se encuentra la organización dentro del marco estratégico; así como también recomendar la implementación de nuevas y diferentes herramientas que contribuyan a su aplicación y toma de decisiones, para complementarse finalmente con COSO 2013 desde su enfoque en el control interno.



## Beneficios

Contar con **modelos sugeridos para la implementación y/o actualización** de los 20 principios.

Tener **herramientas integrales** que apoyen la implementación del nuevo marco

Apoyar a la administración y demás grupos de interés en la **puesta en marcha de las operaciones dentro del nuevo marco.**

Alinear **COSO 2013 y COSO ERM**

## Componentes



Gobierno y cultura



Estrategia y establecimiento de objetivos



Desempeño



Revisión y monitorización



Información, comunicación y reportes

**El propósito de COSO ERM 2017, es la estrategia y desempeño.** Aclarando la importancia de la Gestión de Riesgos Empresariales en la planeación estratégica y la incorpora a toda la organización, ya que los riesgos influyen y están alineados a la estrategia y el desempeño en todas las áreas, departamentos y funciones.



 <p><b>Gobierno y Cultura</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ejerce la supervisión de riesgos a través del consejo de administración</li> <li>Establece estructuras operativas</li> <li>Define la cultura deseada</li> <li>Demuestra compromiso con los valores clave</li> <li>Atrae, desarrolla y retiene a profesionales capacitados</li> </ul>	 <p><b>Estrategia y establecimiento de objetivos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analiza el contexto empresarial</li> <li>Define el apetito al riesgo</li> <li>Evalúa estrategias alternativas</li> <li>Formula objetivos de negocio</li> </ul>	 <p><b>Desempeño</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica el riesgo</li> <li>Evalúa la gravedad del riesgo</li> <li>Prioriza riesgos</li> <li>Implementa respuestas ante los riesgos</li> <li>Desarrolla una visión a nivel de cartera</li> </ul>	 <p><b>Revisión y monitorización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evalúa los cambios Significativos</li> <li>Revisa el riesgo y el desempeño</li> <li>Persigue la mejora de la gestión del riesgo empresarial</li> </ul>	 <p><b>Gobierno y cultura</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aprovecha la información y la tecnología</li> <li>Comunica información sobre riesgos</li> <li>Informa sobre el riesgo, la cultura y el desempeño</li> </ul>
---	--	--	--	--

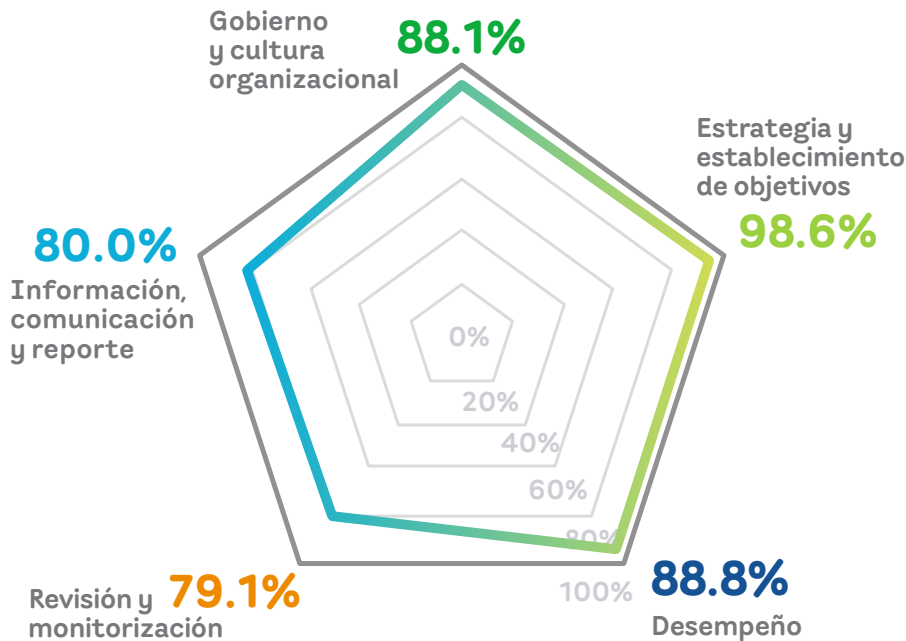
Y esta es la aplicación de nuestro rol de acuerdo con el modelo de las **3 Líneas de Defensa**, referencia universal del enfoque de la responsabilidad frente al control.

# El modelo de las tres líneas de defensa



Y estos son nuestros resultados:

## Evaluación COSO ERM 2017

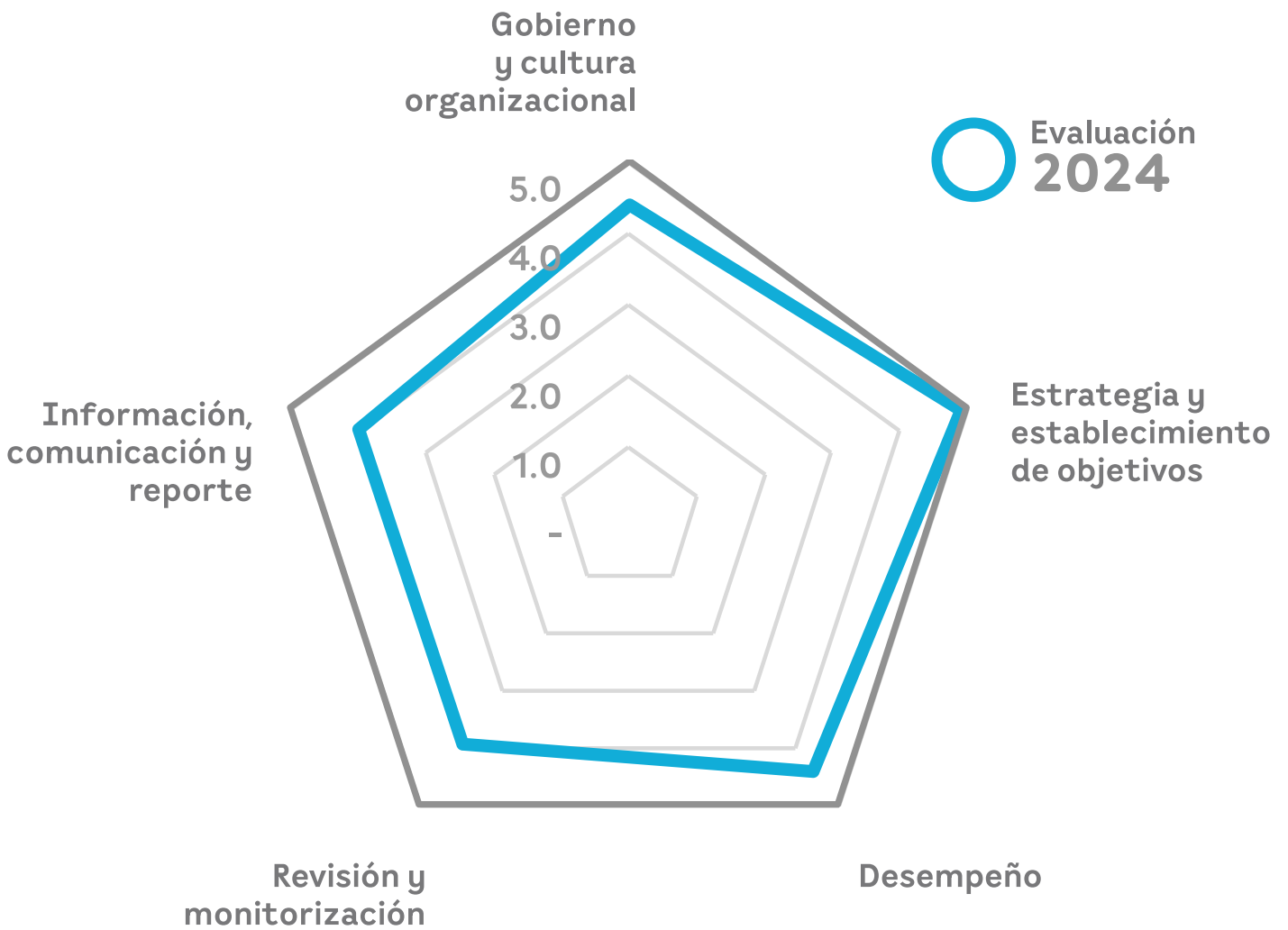


### Criterios de calificación del componente

Efectivo	4.1 - 5.0
Cumplimiento básico - táctico	3.1 - 4.0
En proceso	2.1 - 3.0
Crítico y reactivo	1.1 - 2.0

**Calificación**  
**4.3 Efectivo**

# Evaluación COSO ERM 2017



## Actividades de auditoría

A lo largo de 2024, **implementamos un riguroso programa de auditorías basadas en riesgos**, evaluando exhaustivamente nuestros procesos y proyectos de inversión, los cuales presentaron un nivel de riesgo “muy alto” o “alto” frente al

cumplimiento de los objetivos estratégicos, con base en la valoración hecha por el proceso de Gestión Integral de Riesgos (GIR), se cubrieron las siguientes temáticas:



La gestión sobre los proyectos de EEGSA (Plan de Expansión) **utilizando la metodología de acompañamiento al proceso bajo el estándar del Project Management Institute (PMI)** en el componente del monitoreo y seguimiento.



**La adecuada gestión financiera y operativa de los contratos** derivados de su operación y la efectividad de la gestión en EPM en Guatemala, revisando aspectos de gobierno, riesgos, control, procesos y procedimientos.



Seguimiento y validación de la GIR de EPM Guatemala y del Gobierno Corporativo a fin de que estos procesos **reflejen de manera adecuada los mecanismos y tratamientos** para evitar su materialización.



Evaluación del sistema de control interno bajo el estándar COSO-ERM y el sistema de control interno contable a la luz de **las mejores prácticas internacionales en esta materia.**



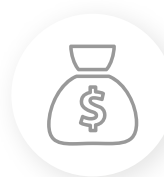
**Aseguramiento continuo en el proyecto de Gobierno, Riesgos y Control (GRC)** bajo SAP, palanca de valor del ambiente de control empresarial y su entregable, la adecuada segregación de funciones y responsabilidades.



Evaluación de actividades ejecutadas para la maduración y gestión del programa de gestión de activos, **brindando acompañamiento continuo para garantizar el cumplimiento de las metas establecidas** en materia corporativa bajo el enfoque de mejora continua.



Establecer si la planeación y gestión de los servicios logísticos y de aprovisionamiento contratados responde a las necesidades de Cadena de Suministro y si esos servicios se prestan de manera adecuada.



Validar el adecuado aseguramiento de la gestión comercial a través de la revisión del proceso de facturación en EEGSA, una de nuestras palancas de valor y de generación de flujo de caja para las filiales de EPM Guatemala.



Aseguramiento continuo y acompañamiento permanente al proceso de seguridad de la información y al modelo de ciberseguridad que se viene implementando.



Implementación de metodologías ágiles dentro del proceso de auditoría para brindar “alertas tempranas”, acerca de la posible materialización de riesgos en los diferentes procesos de las filiales de EPM Guatemala, basados en auditoría continua y minería de datos, para garantizar un mayor volumen de cobertura de los datos analizados.



Verificar las actividades ejecutadas en los procesos asociados a los esfuerzos que se generan en materia de innovación y desarrollo a fin de que se encuentren adecuadamente asegurados para garantizar su trascendencia y continuidad en el tiempo desde la innovación, identificación de soluciones, incorporación, comercialización y captura de beneficios de la tecnología del negocio.



Evaluar el control de la gestión y optimización de inventarios de materiales y bodegas en todas las empresas desde el apoyo al proyecto de estandarización, dando señales oportunas acerca de la desviación en su gestión y adecuado aseguramiento.

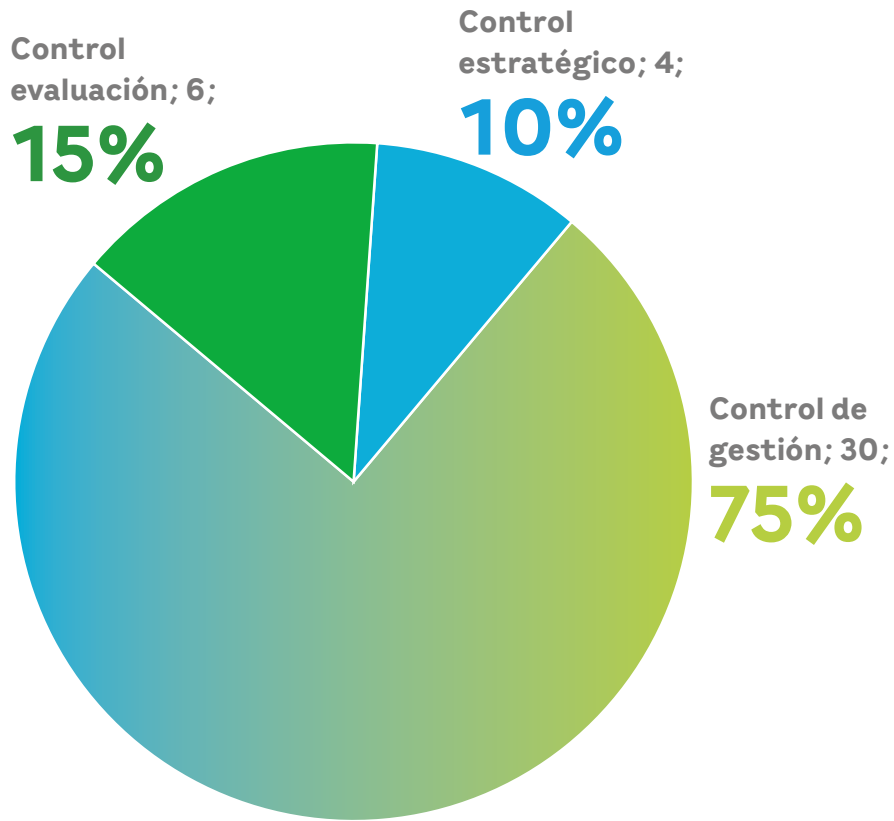


Asesoría en

**aseguramiento y  
asesoramiento**

Los trabajos de auditoría incluyeron proyectos de aseguramiento y asesoramiento, así como actividades de cumplimiento de normas externas e internas vigentes aplicables a la función.

Como resultado de la ejecución del Plan General de Auditoría (PGA) las áreas responsables diseñaron los planes de mejora orientados a mitigar los riesgos identificados en las auditorías, y estos han sido objeto de seguimiento permanente por parte de la administración y del Comité de Auditoría y Riesgos para asegurar su aplicación y efectividad con la siguiente cobertura:



Indicadores de desempeño

	Meta	Calificación
Cumplimiento del plan de auditoría	100%	100%
Calidad del trabajo de auditoría	3.55	3.87
Desempeño de la auditoría corporativa	3.55	4.72
Planes de mejoramiento	95%	100%

## Gestión Integral de Riesgos (GIR)

EEGSA cuenta con un sistema GIR, diseñado con base en las mejores prácticas para facilitar el logro de los objetivos, el direccionamiento estratégico y la toma de decisiones. Esta metodología se ha implementado en todos los niveles de gestión de la empresa y está enfocada en identificar, analizar, evaluar y priorizar riesgos. Además, establece medidas de tratamiento para controlar y/o mitigar dichos riesgos, considerando los factores internos y externos que pueden influir en las actividades.

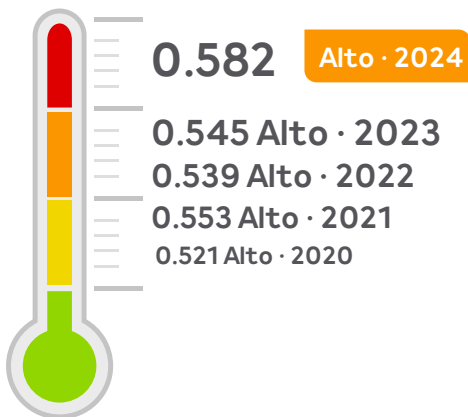




## Categoría de riesgos



## Índice de riesgo



### Cantidad de riesgos 2024



Como resultado de la gestión, en 2024 se identificaron **18 escenarios de riesgo**, con un índice de riesgo de **0.582**, considerado **alto** según las métricas establecidas en la metodología.



Promedio de controles

**3.4 Medio**

El fortalecimiento de los controles preventivos y correctivos ha sido clave para el tratamiento y/o mitigación de estos riesgos, **los cuales presentan un valor promedio de 3.4**, clasificado como un indicador medio según la escala.

Entre los principales logros del sistema de GIR se destacan los siguientes:



**Creación** del comité de riesgos.



**Talleres de trabajo** con grupos multidisciplinarios para el seguimiento de los riesgos al negocio.



**Actualización** de portafolio de riesgos del negocio.



**Aplicación de la metodología de GIR** a nuevas líneas de negocio, proyectos estratégicos y operativos.



**Mejora continua** de la metodología de Gestión Integral de Riesgos.



**Presentación de resultados** de la gestión de riesgos ante grupos de interés.



**Fortalecimiento** de la cultura de riesgos.



**Acompañamiento y seguimiento** en la definición de planes de mejora de los distintos escenarios de riesgos identificados.

## Seguros y fianzas

Durante el 2024 se llevó a cabo el proceso de adquisición de pólizas de seguro para proteger activos como equipo eléctrico, maquinaria, flotilla de vehículos, responsabilidad civil y otros. Este

proceso se desarrolló siguiendo una serie de pasos clave que garantizaron el éxito en la adquisición de estas pólizas.



Como resultado del proceso de adjudicación para EEGSA se logró negociar y adquirir seguros para bienes y responsabilidad civil con tasas de primas competitivas dentro del mercado asegurador local de Guatemala.

Entre los principales **logros de seguros y fianzas** están las siguientes:

**Adquisición de seguros** de bienes corporativos y responsabilidad civil a tasas de prima competitivas.

**Actualización de formulario** para la gestión de las fianzas.

**Mejoras en la gestión**, administración y resguardo de las fianzas.

## Sostenibilidad en EEGSA

EPM Guatemala reafirma su compromiso con la sostenibilidad, entendido como la creación de 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”**. Este compromiso ha guiado nuestras acciones durante más de 15 años, consolidando un Modelo de Gestión Empresarial que responde a los retos y oportunidades de nuestro entorno.

En 2024, hemos continuado **fortaleciendo nuestra integración de los criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza** ESG (por sus siglas en inglés) en nuestras estrategias y operaciones. Este enfoque asegura que nuestras acciones no solo generen valor para la organización, sino también contribuyan al desarrollo sostenible de las comunidades donde operamos. Durante este año, hemos implementado programas específicos orientados a minimizar impactos ambientales, promover la inclusión social y reforzar la transparencia en nuestra gobernanza corporativa.



# Modelo de Sostenibilidad y Direccionamiento Estratégico

Nuestro Modelo de Sostenibilidad sigue siendo el eje del direccionamiento estratégico de Grupo EPM. Este modelo nos permite **balancear nuestros objetivos financieros con los compromisos sociales**, ambientales y de buen gobierno, generando un impacto positivo en los territorios donde operamos.



## 1 Identidad

Lo que decidimos SER:

- Valores
- Propósito

La establecen aquellos elementos que representan la filosofía empresarial

## 2 Acción

Cómo decidimos HACERLO:

- Los negocios
- Estrategia

Son aquellos elementos que permiten hacer realidad esa filosofía

## 3 Resultados

Dónde decidimos LLEGAR:

- Objetivos estratégicos
- MEGA

Son logros que se espera alcanzar



## En 2024, nos hemos enfocado en:

Profundizar en la materialización de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**

Hemos establecido alianzas con organismos locales e internacionales para abordar de manera conjunta los retos relacionados con los ODS prioritarios, materializándose en programas para las comunidades más vulnerables del país.

Innovación en la **gestión de impactos**

Hemos realizado optimizaciones operativas lo que ha reflejado un 56% de reducción de las emisiones asociadas a nuestras operaciones. También implementamos herramientas digitales para evaluar los impactos sociales de nuestros proyectos, facilitando una gestión más inclusiva y eficiente.



## Materialidad y relacionamiento con grupos de interés

En coherencia con **nuestra visión de largo plazo, en 2024** realizamos una revisión intermedia de nuestro análisis de materialidad para asegurar que nuestras prioridades continúan alineadas con las expectativas de nuestros grupos de interés y los retos globales.

Este ejercicio incluyó **mesas de trabajo colaborativas** con representantes de comunidades, socios estratégicos y expertos en sostenibilidad. Como resultado, **identificamos nuevos temas emergentes como la adaptación al cambio climático y la economía circular**, que serán prioritarios en los próximos años.

### Actualización de temas materiales



El fortalecimiento del relacionamiento con grupos de interés fue un pilar fundamental. Este año consolidamos iniciativas clave como:

**Proyectos de inversión social sostenibles:** diseñamos programas educativos en alianza con organizaciones locales, beneficiando a más de 10,000 personas.

**Indicadores específicos de interacción:** a través de nuestro Modelo de Relacionamiento Territorial (MRT), implementamos un sistema de seguimiento para evaluar la satisfacción e impacto de nuestros proyectos y programas, obteniendo datos valiosos para la mejora continua.

**Software BOREAL-IS: una herramienta para la gestión social y ambiental** En 2024, EPM Guatemala puso en marcha la implementación del software Boreal-Is, una plataforma diseñada para fortalecer la gestión social y ambiental mediante la centralización y sistematización de datos relacionados con las partes interesadas. Esta herramienta permite registrar, organizar y analizar información clave sobre nuestras interacciones con comunidades y otros grupos de interés, proporcionando una visión

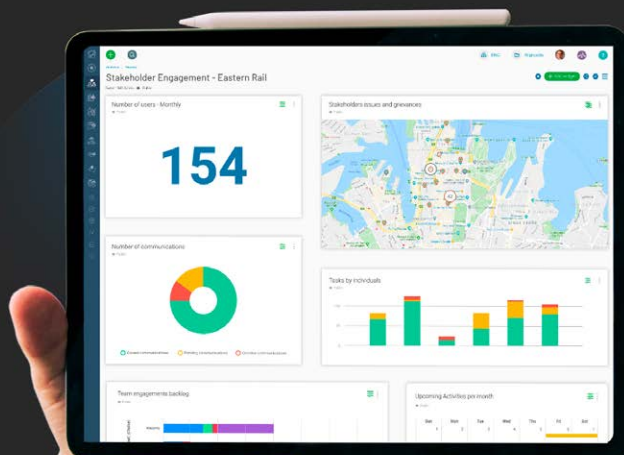
clara y estructurada de los impactos sociales y ambientales a lo largo del tiempo.

El software ha sido adaptado con módulos específicos para abordar los componentes social y ambiental, facilitando el seguimiento detallado de nuestras actividades y mejorando la comprensión de los cambios en las relaciones con nuestros grupos de interés. **Además, Boreal-Is automatiza la generación de reportes en áreas sociales,** medioambientales y de gobernanza, lo que no solo optimiza el uso del tiempo y los recursos, sino que también eleva la calidad y precisión de la información que compartimos.

Para EEGSA, Boreal-Is se ha convertido en un aliado estratégico que permite gestionar las interacciones de manera más eficiente y transparente.

**Su implementación ha fortalecido nuestra capacidad de respuesta,** mejorado la confianza de las partes interesadas y asegurado una alineación más efectiva con nuestros objetivos de sostenibilidad.

La flexibilidad de esta herramienta también nos permite adaptarnos a las nuevas demandas y tendencias, consolidando un enfoque de gestión que garantiza el cumplimiento de nuestros compromisos de manera ágil y eficiente.





## Transparencia y rendición de cuentas

Como parte de nuestra estrategia de transparencia, presentamos el “Informe de Sostenibilidad 2023”, elaborado bajo los estándares de la metodología del Global Reporting Initiative (GRI), incluyendo indicadores de Sustainability Accounting Standards Board (SASB), Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD) y principios de Pacto Global. Esta memoria resalta nuestros avances en materia ASG y se convierte en una herramienta de diálogo social con nuestros públicos de interés.

Asimismo, en EPM Guatemala, reafirmamos nuestro compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas, alineándonos con sus Diez Principios fundamentales en las áreas de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción. Por lo que incorporamos dentro de nuestro compromiso de sostenibilidad la adhesión a estos principios, demostrando nuestra gestión a través de Nuestra Comunicación del Progreso (CoP).



Además, durante este año, fortalecimos nuestros mecanismos de rendición de cuentas a través de espacios de diálogo directo con nuestros grupos de interés. Estos espacios permitieron recoger inquietudes y generar compromisos conjuntos para el futuro.

## Fortalecimiento de la cultura de sostenibilidad

Durante 2024, continuamos promoviendo una cultura de sostenibilidad tanto interna como externamente, llevando a cabo talleres y capacitaciones dirigidos a colaboradores y grupos de interés. Estos espacios se enfocaron en:



**Difusión de la gestión ambiental y derechos humanos:** mediante talleres, espacios de sensibilización y comunicaciones a todos los trabajadores.



**Presentación y lanzamiento del informe de sostenibilidad 2023:** a través de diversas plataformas se comunicaron ante todos nuestros grupos de interés los avances en los criterios sociales, ambientales y de gobierno corporativo.



**Promoción de prácticas responsables:** con nuestros boletines y comunicaciones en prensa de nuestra gestión en ASG.



## Proyección hacia el futuro

EPM Guatemala se mantiene firme en su propósito de **"Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor"**. Con este norte, seguiremos trabajando para fortalecer nuestro Modelo de Sostenibilidad, generar valor compartido y responder de manera proactiva a los desafíos de un entorno en constante transformación.

De cara al 2025, planeamos **expandir nuestras iniciativas de energía limpia** y robustecer las alianzas estratégicas que nos permitan **multiplicar nuestro impacto positivo en el país**.





# Desempeño Operacional

## Cadena de abastecimiento

### Gestión de Suministros

Durante 2024, la gerencia de Suministros y Servicios jugó un papel clave como eje transversal en EEGSA, alcanzando una efectividad del 98% en la ejecución del proceso de adquisición del **Plan Anual de Contratación (PAC) 2024**, superando la meta establecida del 95%. Este logro fortaleció la resiliencia de la cadena de suministro y contribuyó al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la distribuidora.

## Comportamiento ejecución PAC (Millones USD)

En particular, se destaca el impacto de la gestión de contratación en EEGSA, que representaron un respaldo significativo a la operación. Estas contrataciones alcanzaron un monto de **USD \$41.123 millones, equivalente al 51.9% del total del plan anual de compras 2024**, como se muestra en la siguiente figura.

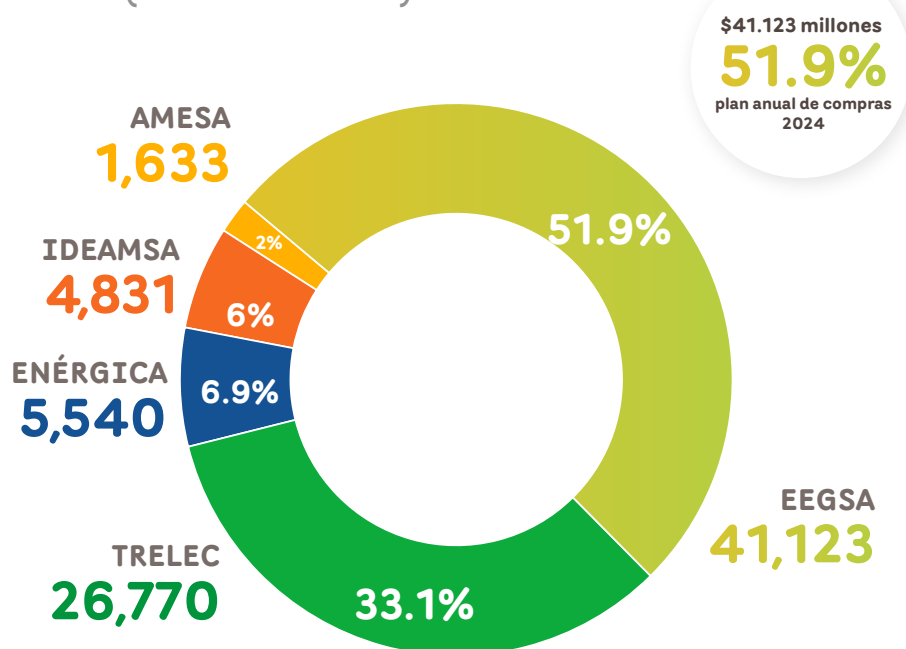


Figura 01: comportamiento ejecución PAC 2024 por filial, Fuente: Planeación CDS.

En este contexto, EEGSA gestionó un total de **225 procesos dentro del PAC, de los cuales 128 fueron finalizados, mientras que 97 se cancelaron debido a circunstancias operativas.**

Adicionalmente, **se registraron 144 procesos en la categoría de no planeados**, como parte del desarrollo normal de la operación. Estos resultados se pueden observar en el siguiente gráfico:

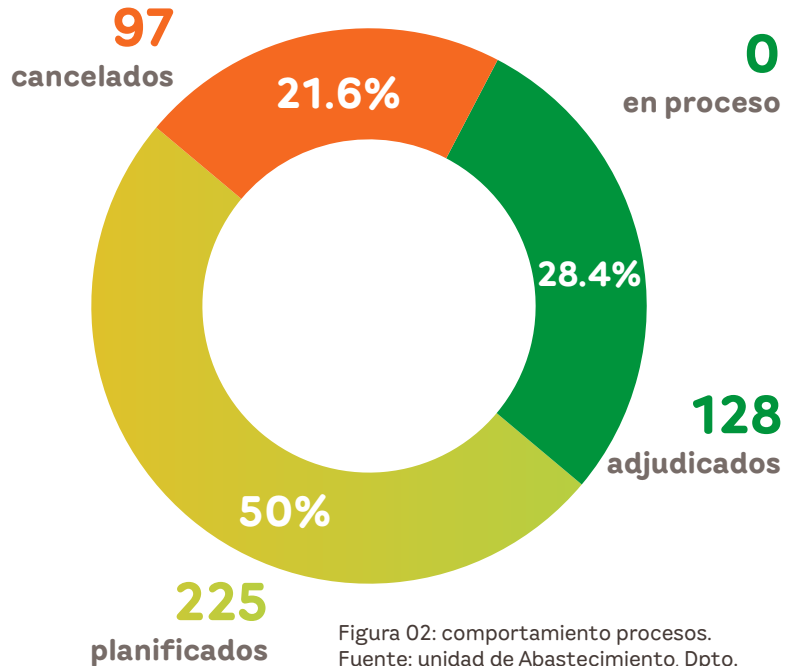


Figura 02: comportamiento procesos. Fuente: unidad de Abastecimiento, Dpto. Suministros y Servicios.

En cuanto a la ejecución del PAC 2024, se evidenció una distribución estratégica de recursos organizada en cuatro categorías clave, las cuales reflejan las prioridades operativas y optimizan la gestión de los compromisos financieros.

## Proveedores

### Análisis LAFT realizados

Como parte de la gestión de proveedores de EEGSA, **se realizaron un total de 450 procesos de verificación mediante el análisis de lavado de activos y financiamiento al terrorismo (LAFT)**, de los cuales 299 correspondieron a EEGSA, lo que representa el 66% del total gestionado en 2024. Estos resultados se ilustran en la siguiente gráfica:

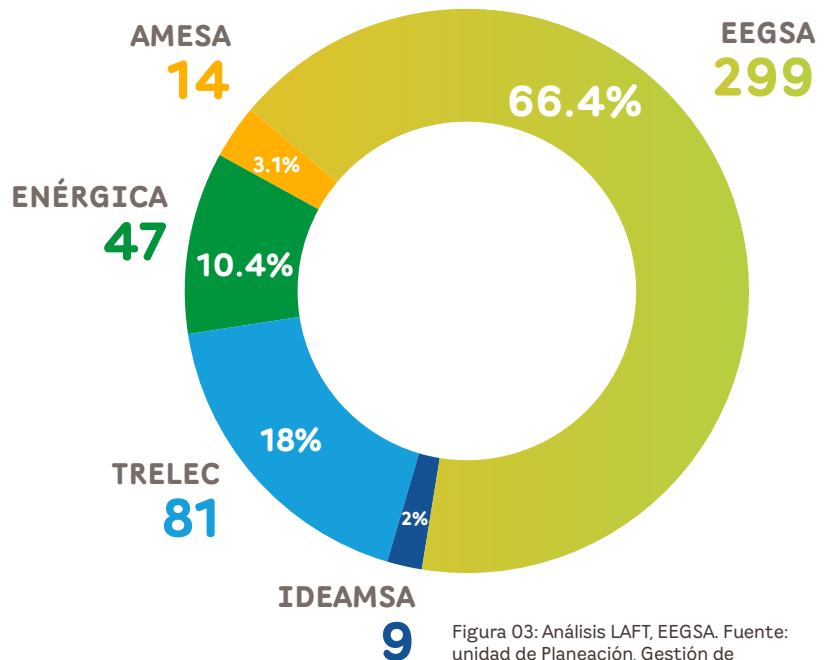


Figura 03: Análisis LAFT, EEGSA. Fuente: unidad de Planeación, Gestión de Proveedores. Depto. de Suministros y Servicios.

## Gestión de materiales

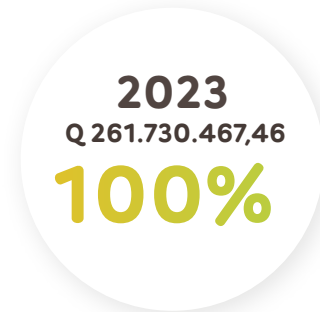
### Importaciones y comercio internacional

Durante 2024, se realizaron 54 operaciones internacionales, cada una con su respectiva Declaración Única Centroamericana (DUCA), asociadas a un portafolio de 170 Stock Keeping Unit (SKU), que equivalen a 77,046 unidades. Este despliegue logístico garantizó el abastecimiento oportuno para las operaciones de EEGSA.

### Inventarios

Al cierre del 2024, EEGSA registró un inventario consolidado de Q 255.9 millones. **Se alcanzó una reducción de Q5.8 millones en comparación al año anterior.**

Centro SAP	Sede	Valor inventario	%
1102	La Castellana	Q 166.821.758,44	64%
1300	El Modelo, Escuintla	Q 47.386.961,91	18%
1102	CEALSA	Q 47.521.747,11	18%
		<b>Q 261.730.467,46</b>	<b>100%</b>



Valor inventario	%	Variación
Q 162.917.461,21	64%	Q 3.904.297,23
Q 41.223.978,54	18%	Q 6.162.983,37
Q 51.743.691,13	18%	-Q 4.221.944,02
<b>Q 255.885.130,88</b>	<b>100%</b>	<b>Q 5.845.336,58</b>

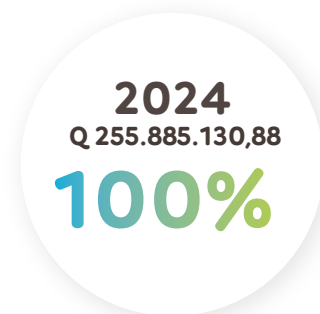


Figura 04: comportamiento de inventarios EEGSA. Fuente: unidad de Almacenes, AMESA

## Comportamiento inventario contratas EEGSA

### Total al cierre

2024

Q16.20 millones

En este sentido la gestión de inventario de las contratistas de EEGSA durante el 2024, registra el siguiente comportamiento, cerrando en **Q. 16.20 millones al cierre del 2024.**

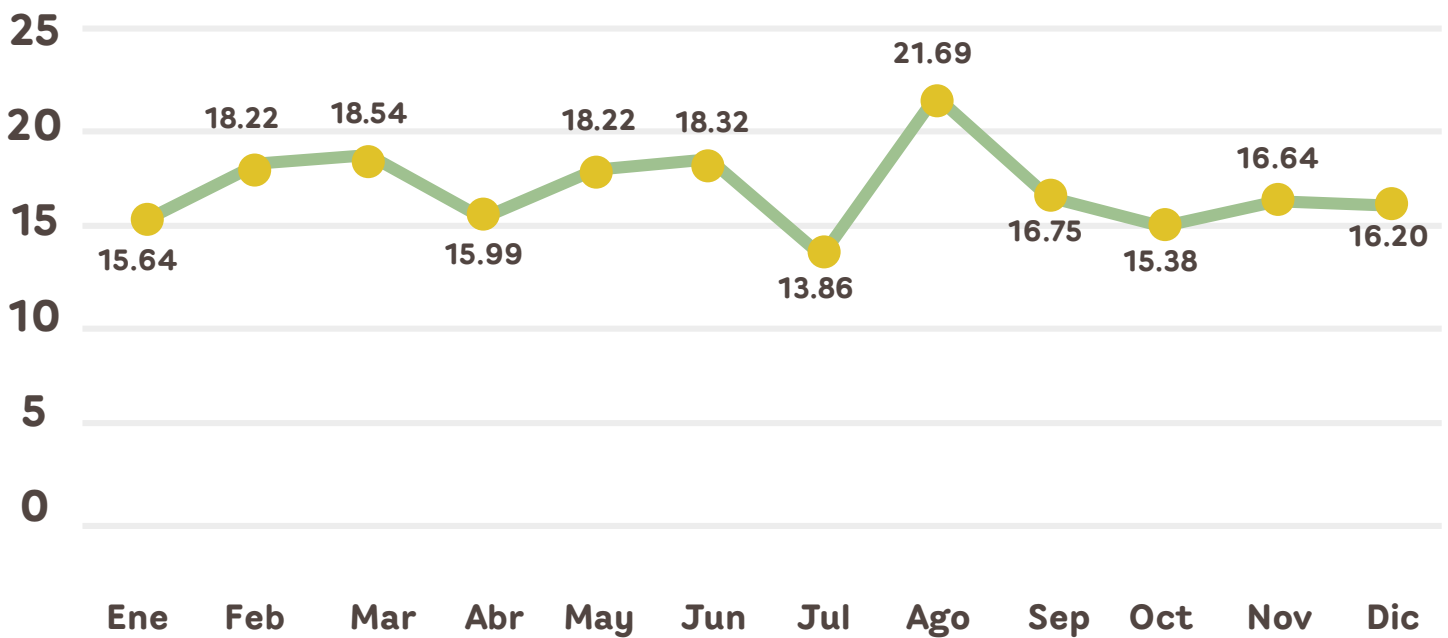


Figura 05 comportamiento de inventario contratas, EEGSA. Fuente: unidad de Planeación, Depto. de Suministros y Servicios.

## Gestión de Activos

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

Al finalizar el 2024, la red eléctrica contaba con **203 circuitos de media tensión**. La demanda máxima del año se registró el 8 de mayo a las 12:00 horas, alcanzando los 967.03 MW y una energía entregada

de 19.33 GWh. **Comparado con el año anterior, la demanda máxima disminuyó un 0.97%, mientras que la energía entregada aumentó un 10.8%**. El Administrador del Mercado Mayorista (AMM) reportó una demanda máxima de sistema de 2,121.8 MW a las 18:00 horas del mismo día.

#### Total de red a Diciembre 2024

Componente	Unidad	Magnitud
Líneas de 13.8 kV	Km	8,652
Postes	c/u	350,951
Bancos de capacitores	c/u	279
Seccionadores	c/u	2,576
Pararrayos	c/u	23,553
Reguladores de voltaje en línea de distribución	c/u	15
Transformadores	c/u	79,419
Líneas de baja tensión	Km	9,622.4
Medidores	c/u	1,532,562

#### Ejecutado en 2024

Componente	Unidad	Magnitud
Líneas de 13.8 kV	Kilómetro	99.46
Líneas de baja tensión	Kilómetro	139.53
Postes	Unidad	7,365
Seccionadores	Unidad	160
Pararrayos	Unidad	594
Transformadores	Unidad	1,384
Medidores	Unidad	45,530



Los datos anteriores, en comparación con los datos de 2023, presentan un ligero crecimiento: **1.16% de crecimiento en la longitud de líneas de 13.2 kV**, **1.43% en transformadores**, **1.47% en la longitud de líneas de baja tensión** y **3.10% en medidores o puntos de entrega**.

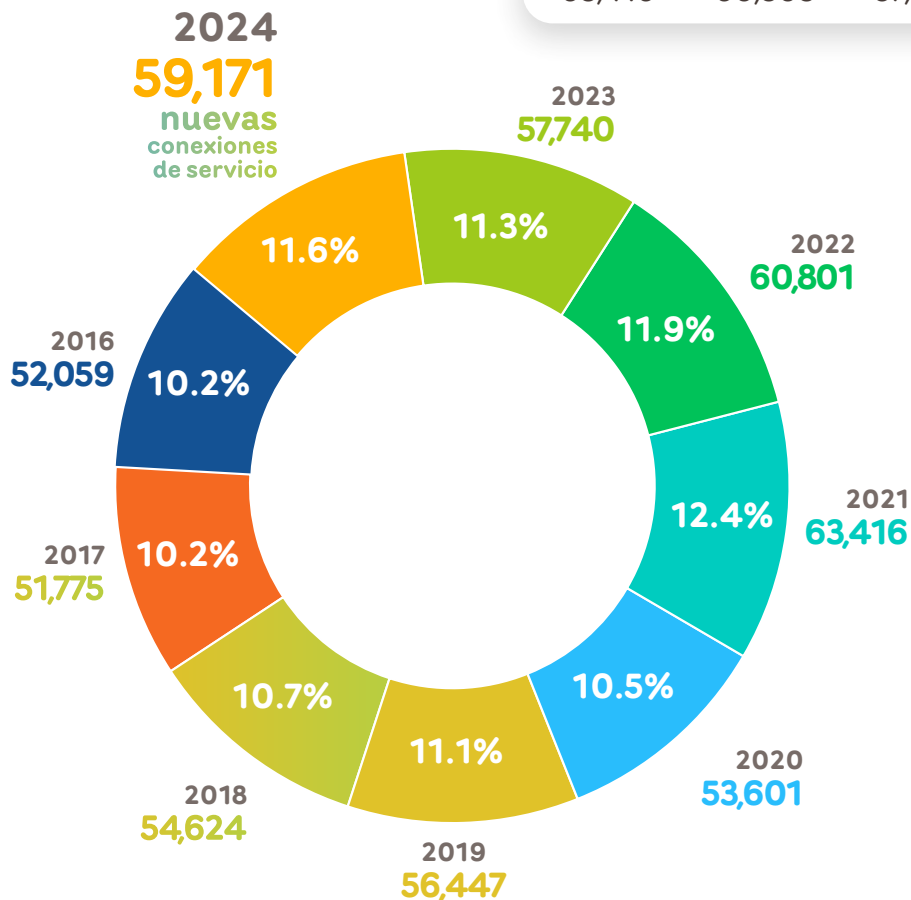
## Nuevas conexiones

En 2024, se registraron **59,171 nuevas conexiones de servicio**. Este resultado desplazó al año previo al cuarto lugar, posicionando al 2024 como el tercer año con mayor número de conexiones en los últimos nueve años.

Es importante destacar que los servicios en paneles de medidores representaron el **11.92% del total de servicios atendidos durante el año, reflejando un crecimiento del 1.2% respecto al año anterior** en el contexto de las construcciones verticales en Guatemala.

A continuación, se presenta el detalle de las nuevas conexiones desde el año 2016:

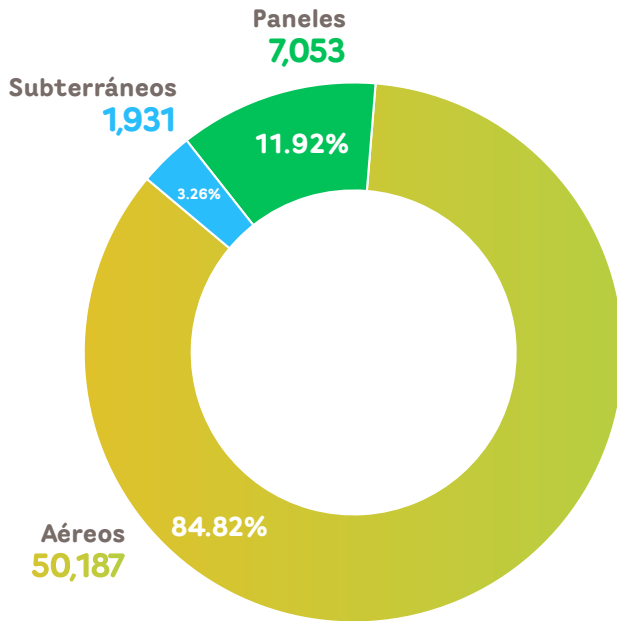
2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
52,059	51,775	54,624	56,447	53,601	63,416	60,803	57,740	59,171





En la siguiente tabla se observa la distribución por tipo de red de los **59,171 servicios conectados**, se destaca con un 84.82% 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 2024



Cabe destacar que los servicios monofásicos (servicios residenciales) representan el 99.46% del total de servicios nuevos y 316 trifásicos, con una leve disminución de 0.47% en ambos tipos, aumentando la cantidad de servicios monofásicos.

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

### Tipos de servicio 2024 sin demanda

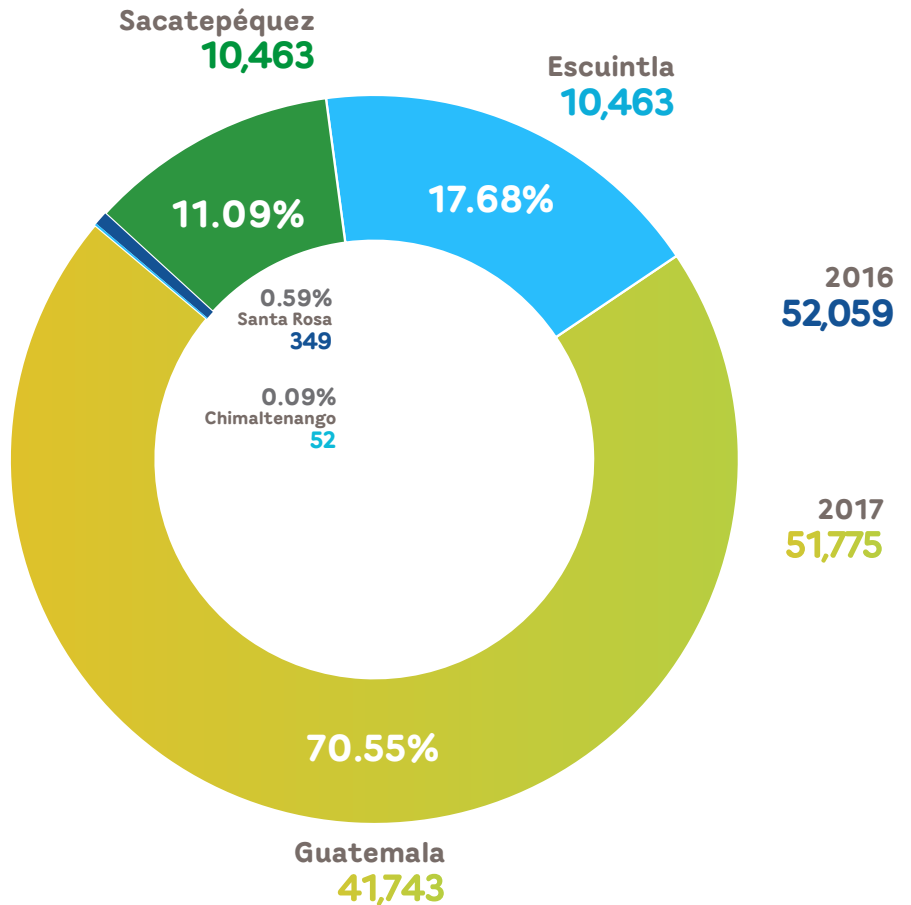
Tipo	Cantidad	Porcentaje
Monofásicos	58,497	99.46%
Trifásicos	316	0.54%
<b>Totales</b>	<b>58,813</b>	<b>100.00%</b>

### Tipos de servicio 2024 con demanda

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Monofásicos	65	18.16%
Trifásicos	293	81.84%
<b>Totales</b>	<b>358</b>	<b>100.00%</b>

## Conexiones área 2024

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



## Aumentos de voltaje y traslados

Se atendieron **2,952 conexiones**, incluyendo aumentos de voltaje (de 120 a 240 voltios) y traslados de servicios (reubicación dentro de la misma propiedad). De este total, 2,098 correspondieron a aumentos de voltaje y 854 a traslados de servicios.

se atendieron

# 2,952

conexiones



2,098 aumentos de voltaje  
854 traslados de servicios

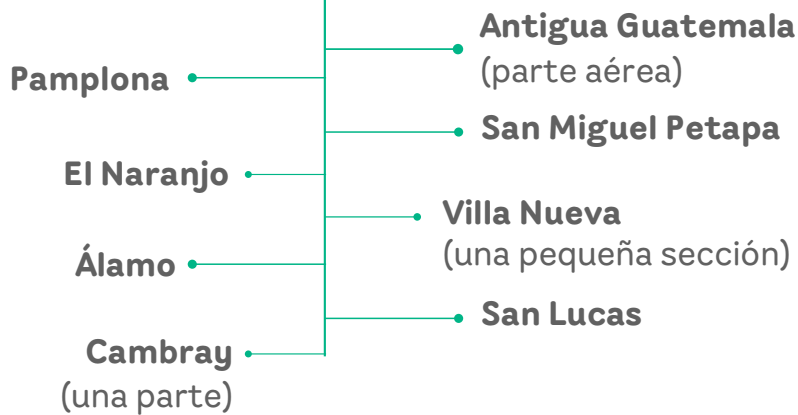
## Construcción de líneas

Se llevó a cabo la construcción de nuevos circuitos de distribución en 13.8 kV y la readecuación de infraestructuras existentes en ocho grandes proyectos de mejora: **Antigua Guatemala (parte aérea), Pamplona, San Miguel Petapa, El Naranjo, Villa Nueva (una pequeña sección), Álamo, San Lucas y una parte de Cambray.**

### 8 proyectos



de construcción de nuevos circuitos y readecuación de infraestructuras



Estas acciones fueron destinadas a **atender el crecimiento de la demanda de energía eléctrica en la zona**, reducir los altos factores de utilización de los circuitos e incrementar la potencia garantizada en el sector.



**+15 Km**  
línea nueva **de 13.8 kV**  
en la red de distribución

Como parte de estos proyectos, se instalaron nuevas estructuras, se reemplazaron activos y se construyeron más de **15 kilómetros de línea nueva en la red de distribución de 13.8 kV**. La inversión, cercana a **Q14.6 millones**, permitió **mejorar la eficiencia, confiabilidad y seguridad del sistema**, además de incrementar la satisfacción del cliente y reducir los costos operativos.

**6,136**  
extensiones  
de línea

**Q76.6 millones**

Se gestionaron 6,136 extensiones de línea dentro de la franja obligatoria, con un costo total de aproximadamente Q 76.6 millones.

Se atendieron más de 60 nuevos estudios tipo C, los cuales sirven para atender redes construidas por un tercero.



## Normalización de asentamientos 2024



### Normalización de asentamientos

2024

**Q0.9 millones** de inversión

**7** Proyectos  
concluidos

#### Departamento de Guatemala

- Asociación Misioneros de la Divina Redención
- Finca El Jícaro (zona 18, ciudad de Guatemala)
- Asentamiento Cerro Partido (Chinautla)
- Asentamiento anexo Mirador
- Condado Mirador (Villa Nueva)

#### Departamento de Escuintla

- Bendición de Israel, sector 8 (Escuintla)
- Comunidad El Tarral (Guanagazapa).

#### Departamento de Sacatepéquez

- Justo Rufino Barrios
- Aldea La Libertad (Santa Lucía Milpas Altas).

**Todos los proyectos fueron finalizados antes del 30 de noviembre de 2024**, con lo que se conectarán aproximadamente 200 nuevos clientes a la red de EEGSA. La inversión total ascendió a Q0.9 millones.

## Alumbrado público (AP)

Se ejecutaron ocho proyectos en distintas municipalidades, generando un **ingreso de Q1,239,467.93**. Estos proyectos incluyeron el reemplazo de luminarias obsoletas por tecnología LED y la ampliación del parque de luminarias a solicitud de los clientes.

Se actualizó el registro de **285,366 lámparas de AP** en el inventario de luminarias municipales y particulares, lo que permitió una correcta

facturación de la energía suministrada a las municipalidades dentro del área de cobertura de EEGSA.

Además, se brindó servicio de mantenimiento al sistema de AP de la Municipalidad de Guatemala, atendiendo **37,197 avisos de luminarias** en mal estado, lo que resultó en una facturación de Q14,063,889.17 a dicha municipalidad.

Se generó un ingreso de **Q1,239,467,93** con los 8 proyectos en distintas municipalidades.

Municipalidad	Monto contrato
Antigua Guatemala	6,121,340.00
Palencia	478,063.22
Palín	4,932,312.00
Fraijanes	9,987,320.00
Calle de los Pasos, Antigua Guatemala	702,068.04

Total 2023

**Q22,221,103.26**

## Renovación de alumbrado público

Se llevó a cabo la renovación del alumbrado público en varias municipalidades, destacando las siguientes:

1. Municipalidad de San Bartolomé Milpas Altas
2. Municipalidad de Escuintla



## Inversiones en la red

El monto total invertido en 2024 en la expansión, renovación y automatización de la red fueron Q184.6 millones, lo que representa el 91.65% del total de inversiones realizadas por EEGSA, cuyo monto global asciende a Q201,410,247.11.

Al clasificar las inversiones en la red por fin específico, la distribución es la siguiente:



**63.10%** en expansión de red



**24.89%** en renovación de red



**3.66%** en automatismos



**0.19%** en telecomunicaciones



**8.16%** en otros, que incluyen herramientas, infraestructura, vehículos y proyectos 4-7.

Las inversiones en nuevas conexiones y extensiones de línea dentro de la franja obligatoria representaron el **60.10% del total invertido en la red.**

Categoría	Inversión en Q.
Expansión de red	127,087,086.13
Renovación de la red	50,134,266.98
Automatización de la red	7,367,468.54
Telecomunicaciones	387,736.16
Otros proyectos (proyectos 4-7 y herramientas).	16,433,689.30

**Total de inversiones**  
**201,410,247.11**

Se construyeron 2,584 extensiones de línea dentro de la franja obligatoria, con un costo total de Q76.6 millones.

Se realizaron 59,171 nuevas conexiones, con una inversión de Q44.52 millones, monto que incluye también el costo de determinar la ubicación de cada nueva conexión mediante coordenadas geodésicas.

El incremento de 1,204 centros de transformación se debió, en parte, a las extensiones de línea dentro de la franja obligatoria mencionadas anteriormente. Además, se consideraron aumentos de capacidad por emergencias o para evitar la sobrecarga en transformadores, la instalación de nuevos centros para alimentar sectores en baja tensión, y la incorporación de nuevas instalaciones de distribución construidas a la red de EEGSA. Esta cifra también incluye los transformadores desmontados de la red.

## Centro de operación e información (COI)

### Disponibilidad para atención de averías

En el 2024 la red eléctrica concluyó con 203 circuitos de media tensión.

Se atendieron **64,151 emergencias, un 14% mayor a las atendidas en el 2023**, el costo total de mano de obra en este concepto ascendió a la cantidad de Q60,262,291.73.



Para complementar la información, **el tiempo medio de la atención anual por emergencia fue de 03:39:00**, el porcentaje de eventos atendidos en más de 4 horas fue de 26.78%.

## Automatización de la red de distribución



# 50 nuevos selectores automatizados

Además, **se instalaron 29 nuevos reconectores trifásicos y 27 monofásicos de línea**, lo que mejoró la confiabilidad y operatividad de la red de media tensión en las áreas donde fueron implementados.

Se coordinó la protección de distribución en 3,373 puntos de 25 circuitos de la red de media tensión, lo que contribuyó a mejorar la confiabilidad y continuidad del servicio en estos lugares.

## Telecomunicaciones

Se instalaron 4 nuevos AP/UHF en Gerona, Pamplona, Chuarrancho y Roosevelt para las telecomunicaciones de equipos de protección, operación y maniobra de la red de distribución de media tensión de EEGSA, mejorando con ella la disponibilidad y capacidad de esta red de telecomunicaciones.

# 4 nuevos AP/UHF

- Gerona
- Pamplona
- Chuarrancho
- Roosevelt



**Telecomunicaciones**  
de equipos de protección



**Operación y maniobra**  
de la red de distribución de media tensión



## Ingresos de la unidad de Automatización en el 2024

A través de los servicios de renta de canal de comunicaciones, reconectores de línea, automatismos y servicios técnicos, generó un ingreso de Q1.839 millones.

## Ahorro total

**Q 11.49 millones**

**25,543 maniobras**

Durante **el año 2024, se logró un ahorro por maniobras remotas** (uso de la automatización de SCADA, telecomunicaciones, reconectores y seccionadores) ante las interrupciones por un monto de Q 11.49 millones, correspondiente a un total de 25,543 maniobras.

## Ahorro total

**Q 311.3 millones**

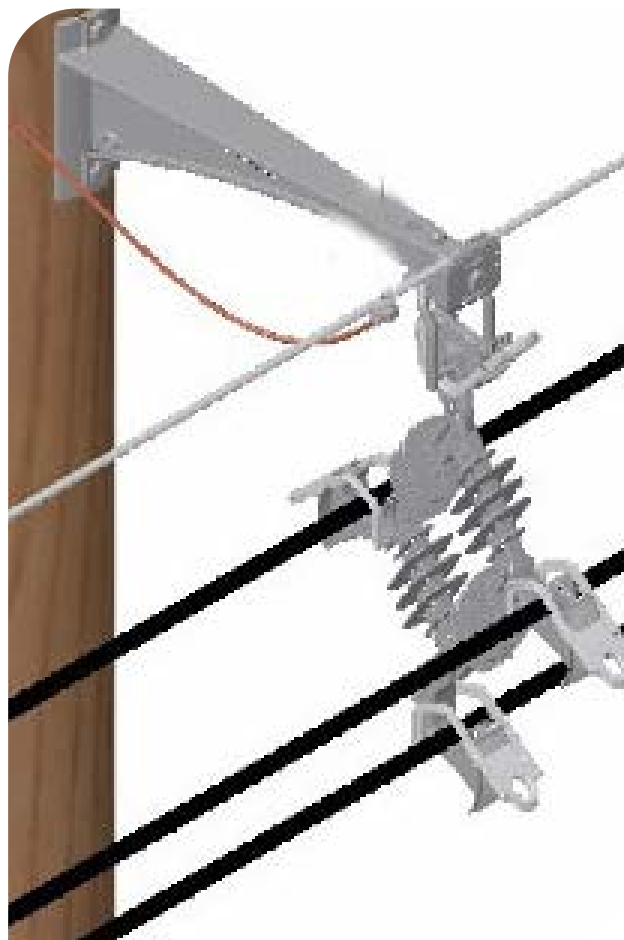
**para los clientes**

Asimismo, la agilidad en **las maniobras resultó en un costo evitado de energía no suministrada de Q311.3 millones para los clientes.**

## Normalización

Como parte del aseguramiento de la calidad, el buen funcionamiento y la reducción de riesgos operativos, se adquirió un equipo para realizar pruebas de muy baja frecuencia (VLF, por sus siglas en inglés) para la revisión de cables de media tensión. Se realizaron las primeras pruebas en el denominado cable by-pass y en las salidas de subestación.

En el soporte técnico para abastecimiento de materiales, se emitieron un total de 35 dictámenes técnicos, y se realizaron las subsanaciones correspondientes, para la adquisición de 558 materiales, con un promedio de 4 a 5 proveedores por material.



## Mantenimiento de líneas

En 2024 se corrigieron 3,503 averías en las instalaciones y 178,854 fallas potenciales en arbolado reportadas entre el COI y Mantenimiento.

Durante el año, contamos con tres contratos de mantenimiento de arbolado, bajo el concepto de pago por jornadas de trabajo y atención de emergencias:



Un contrato para 14 cuadrillas asignadas a cada una de las áreas.



Dos cuadrillas para la tala de árboles inclinados o con condiciones físicas y sanitarias inadecuadas, con alta probabilidad de caída y daño a la red, reportados a través del inventario forestal. Estas dos cuadrillas comenzaron labores en septiembre de 2023.



Un contrato para una cuadrilla exclusiva para trabajos reportados por el proyecto Sistema de Medición de la Calidad (SIMC), que inició en abril de 2023.



Un contrato para dos cuadrillas del contratista ENÉRGICA, dedicadas a trabajos preventivos, que comenzaron en septiembre de 2023. En total, se sumaron 19 cuadrillas.

**En 2024, se generaron ingresos indirectos por la recuperación de 1,245 transformadores en el taller, lo que resultó en un ahorro aproximado de Q18.80 millones.**

En atención a negocios con TIGO y Telefónica, se ejecutaron órdenes por un monto de Q1.33 millones, **generando un ingreso a EEGSA de Q5.88 millones.**

También se realizó el cambio de 6.7 km de conductor abierto a hilos forrados en la red de baja tensión, por un monto de Q498,574.48.

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



### Calidad del producto

En 2024, se realizó el monitoreo de la regulación de voltaje en **4,181 puntos de suministro**. El procesamiento de los archivos de medición demostró el cumplimiento con el marco regulatorio, ya que los valores nominales de tensión en todos los puntos medidos se mantuvieron dentro de los parámetros establecidos. **Esto confirma que EEGSA proporciona un voltaje de operación de calidad**, atendiendo adecuadamente las necesidades de los clientes en cuanto al funcionamiento de sus equipos eléctricos.



### Calidad del Servicio

En la siguiente tabla se presenta el resultado final de las mediciones realizadas durante el año 2024.

Monitoreo de calidad año 2024	0
Mediciones de voltaje obligatorias	3,458
Mediciones de voltaje realizadas	4,181
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

Cuadro No. 1. Mediciones de calidad de producto realizadas durante 2024.



### Calidad del servicio técnico

El control de las interrupciones se realiza mediante los indicadores individuales Frecuencia de Interrupciones por Usuario (FIU) y Tiempo de Interrupción por Usuario (TIU); y los indicadores globales Frecuencia Media de Interrupción por kVA (FMIK) y Tiempo Total de Interrupción por kVA (TTIK). Se debe indemnizar a los usuarios cuando se supera la tolerancia por frecuencia o tiempo de interrupción durante el período de control.

Los períodos de control correspondientes al año 2024 están pendientes de resolución final por parte del ente regulador. Han transcurrido más de 12 meses sin respuesta por parte de la CNEE respecto a los 899 casos invocados como causales de fuerza mayor, y aún está pendiente la notificación de las calificaciones correspondientes a dicho período. De manera satisfactoria y conforme a la normativa, se ha logrado demostrar, mediante evidencias, la falta de responsabilidad de la distribuidora en los causales de fuerza mayor presentados.

Frecuencia de Interrupciones por Usuario (FIU)

Frecuencia Media de Interrupción por kVA (FMIK)

Tiempo de Interrupción por Usuario (TIU)

Tiempo Total de Interrupción por kVA (TTIK)

## Indicadores de calidad

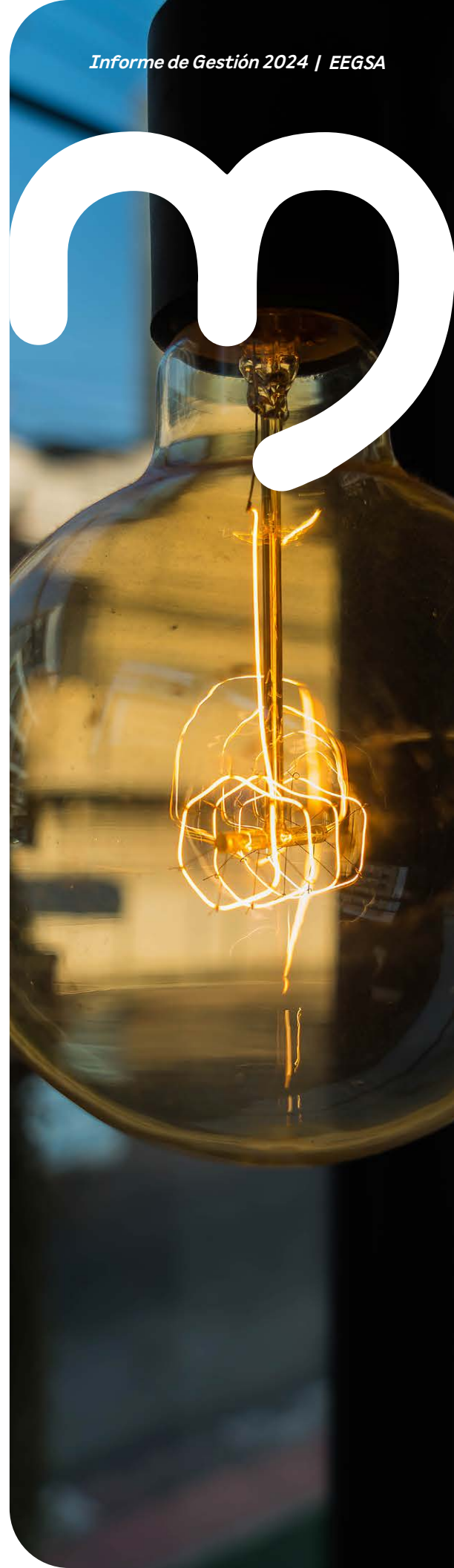
Los indicadores globales FMIK y TTIK del año 2024 fueron: valor propio de 2.79 veces y 4.93 horas. La duración promedio por interrupción fue de 1.77 horas por evento interrumpido, desde el punto de vista del sistema de potencia instalada. Este es el tiempo promedio requerido para restablecer el KVA instalado afectado.



### Tiempo Total de Interrupción por kVA (TTIK)

Este indicador, con valor total anual (incluyendo causas de fuerza mayor), cerró en 11.38 horas, mientras que el valor por causas propias fue de 4.93 horas. Durante el año, se reportaron **899 eventos o interrupciones con causa de fuerza mayor**, cuya duración resultó en un TTIK por fuerza mayor de 6.45 horas.

Anualizado	TTIK	%
Causas propias horas	4.93	43.32%
Causa fuerza mayor horas	6.45	56.68%
	<b>11.38 horas</b>	<b>100%</b>



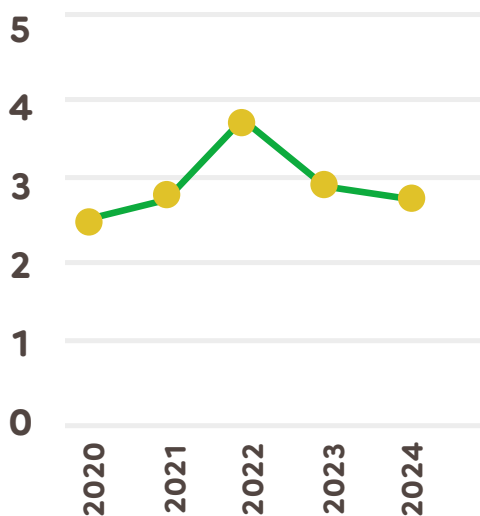


## Frecuencia Media de Interrupción por kVA (FMIK)

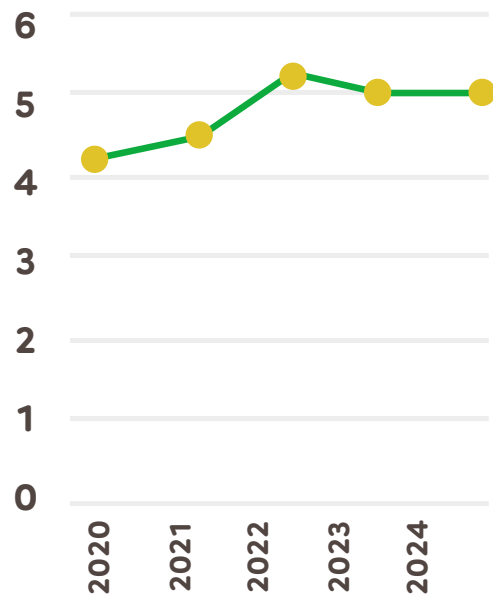
El resultado de este indicador fue de 8.67 veces, de las cuales 2.79 veces fueron por causas propias, lo que significa que un **32.21% de las interrupciones ocurridas se debieron a fallas en la red de EEGSA.**

Anualizado	FMIK	%
Causas propias horas	2.79	32.21%
Causa fuerza mayor horas	5.88	67.79%
	<b>8.67 horas</b>	<b>100%</b>

Comportamiento anual del FMIK 2020 - 2024



Comportamiento anual del TTIK 2020 - 2024



## Proyectos: optimización de centros de transformación y cambio de secundario a tríplex 1/0, red baja tensión

En 2024, la unidad de **Calidad del Servicio** presentó la siguiente ejecución:

**170 transformadores optimizados**, incluyendo nuevos y reubicados por eficiencia de carga en la red.

Se inspeccionaron **3,600 centros de transformación para evaluar el perfil de carga**, lo que dio como resultado los trabajos realizados en los centros de transformación mencionados anteriormente.

Se realizaron **1,500 inspecciones con cámara termográfica** en redes de baja y media tensión.

## Temas relevantes de la gestión:

Se recibieron y resolvieron **496 solicitudes de reclamos**, todos relacionados con la calidad del producto.

Se logró la **evacuación del 100% de los expedientes** emitidos por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE).

La gestión de datos SIMC impactó significativamente los indicadores finales de frecuencia FMIK (2.79) y SAIFI (3.09). **Se logró una reducción en la causa de interrupciones, con pruebas positivas en circuitos, identificación de puntos de poda, disminución de la reincidencia de operaciones en los circuitos de red, balance de circuitos, compensación de energía reactiva y mejoras en la conversión de circuitos monofásicos a tres fases.**

El porcentaje de **circuitos balanceados en la red de distribución es del 61%**. La carga es dinámica y proviene de traslados de red, lo que requiere un análisis más profundo para el balance de corriente.

Se realizaron **893 auditorías de campo para evaluar la ejecución de trabajos programados en la red de distribución**. Estas auditorías incluyeron la de SISO, el cumplimiento de la normativa EEGSA de construcción y el manejo óptimo de los materiales utilizados.

## Cable by-pass

Durante el año 2024, se realizaron 22 instalaciones del equipo cable by-pass, evitando la interrupción del servicio a 156,644 clientes, con una duración promedio de las interrupciones evitadas de 7.44 horas.

Esto resultó en un **ahorro total estimado de Q1,093,519.83 por indemnización teórica evitada y energía no vendida evitada**, con un beneficio económico neto de Q610,756.35 después de descontar los gastos totales de instalación, que ascendieron a Q482,763.48.

En cuanto a los indicadores, se observó una reducción anual de 0.07128 en el FMIK, 0.34465 en el TTIK, 0.10498 en el SAIFI y 0.54708 en el SAIDI. Esto significó un aporte tres veces mayor para el FMIK y SAIFI, 1.7 veces mayor para el TTIK y 1.97 veces mayor para el SAIDI en comparación con el año 2023.

Adicionalmente, el ahorro económico tuvo un importante impacto reputacional al evitar la interrupción del servicio a los clientes.

2024

**22 instalaciones  
de cable by-pass**

**7.44 horas de interrupción evitada  
Q1,093,519.83 ahorro total**

# Relación con clientes y usuarios

## Departamento de lectura y facturación

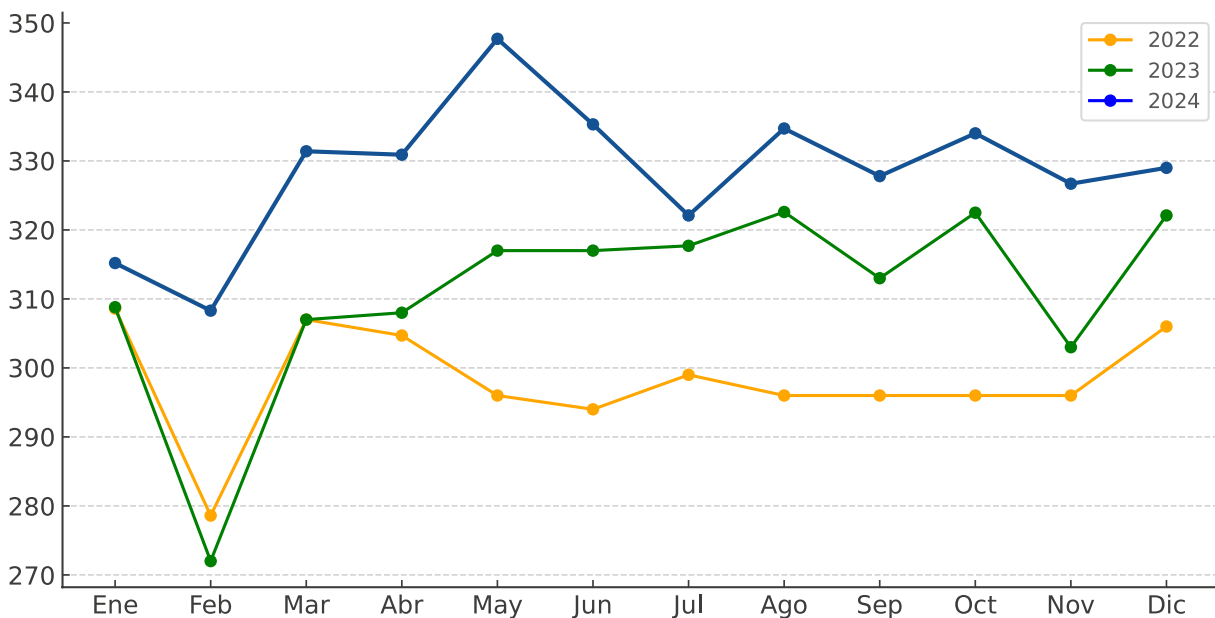
En 2024, se facturaron **un total de 3,943.27 GWh, reflejando un crecimiento del 5.4% en las ventas de energía respecto a 2023**. El promedio diario de facturación fue de 10.77 GWh.

El total de Valor Agregado de Distribución (VAD) anual facturado ascendió a Q1,231.0 millones, lo que representa un incremento del 1.9% en comparación con 2023.



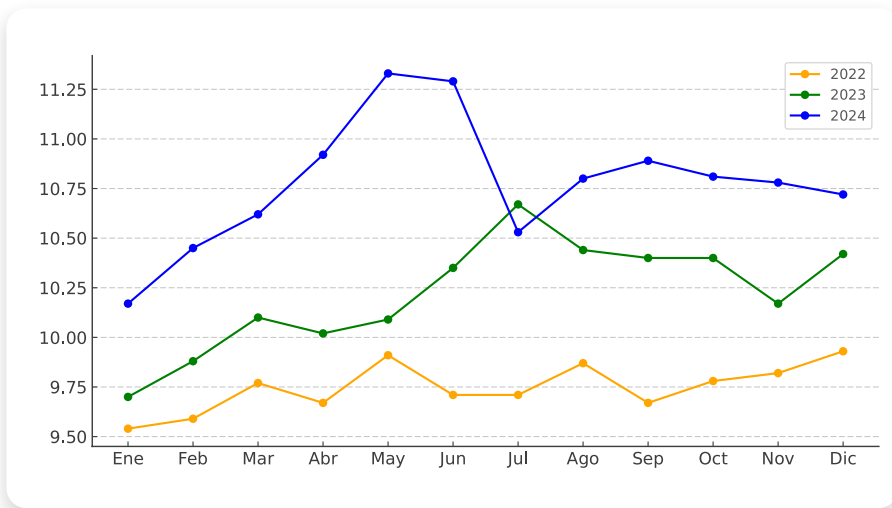
Durante el año, se emitieron 18.2 millones de facturas por consumo de energía eléctrica en un período de 366 días calendario. El envío de facturas por correo electrónico creció un 14.5% en comparación con 2023. Actualmente, el **32.9% del total de nuestros clientes recibe sus facturas mediante esta modalidad**.

## Ventas energía 2024



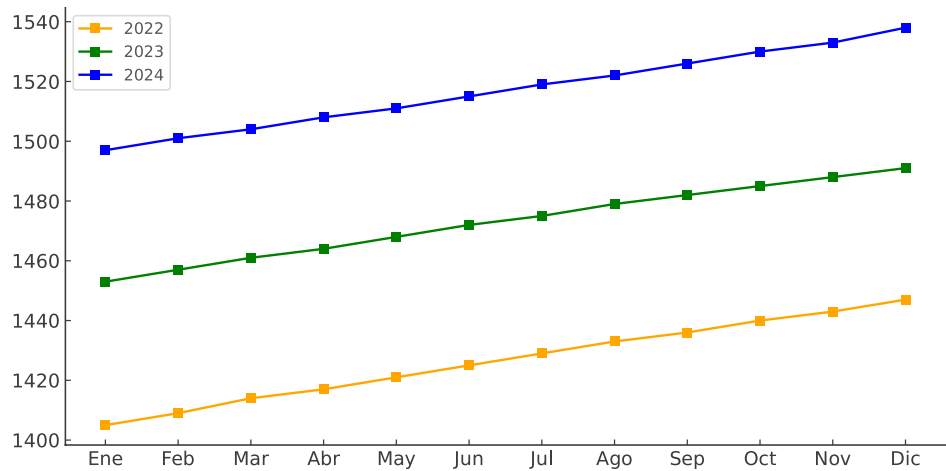


## Promedio ventas diario en GWh



El total de clientes facturados a diciembre 2024 fue de 1,537,924, la evolución de nuestros clientes sobre el 2023, marca un crecimiento de 46,426 equivalente a un 3.11%.

## Cientes facturados



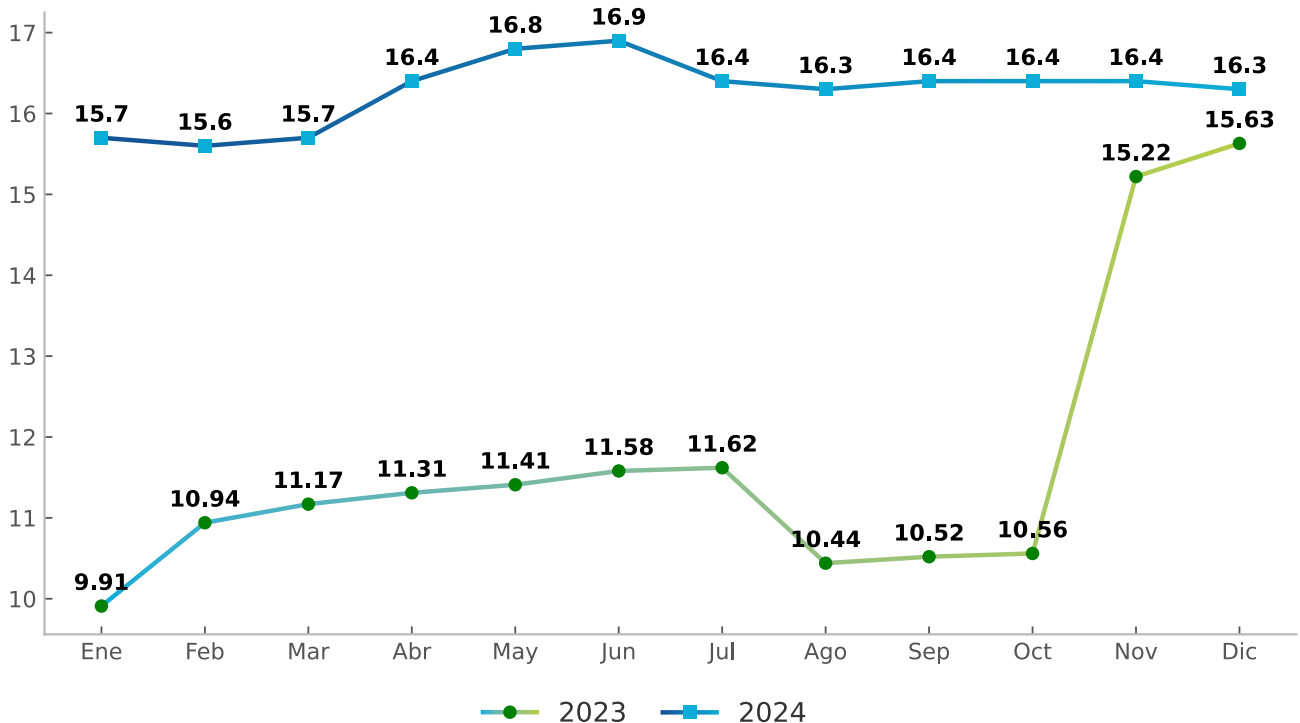
Cientes por sector	Diciembre 2024	Diciembre 2023	Variación
Residencial	1,343,202	1,313,645	40,557
Comercial	163,151	160,387	2,764
Industrial	2,473	2,546	-73
Gobierno	4,863	3,619	1,244
Municipal	4,012	3,864	148
Autoprodutores	7,648	5,855	1,793
AP y Cfijas	1,575	1,582	-7
<b>Total</b>	<b>1,537,924</b>	<b>1,491,498</b>	<b>46,426</b>

Clientes por tarifa	Diciembre 2024	Diciembre 2023	Variación
Sin demanda	1,524,153	1,378,266	45,887
Demanda baja tensión	11,588	11,073	515
Demanda media tensión	373	373	0
Demanda grandes usuarios	235	204	31
Otros	1,575	1,582	-7
<b>Total</b>	<b>1,537,924</b>	<b>1,491,498</b>	<b>46,426</b>

En 2024, el total facturado por peajes ascendió a **Q195.1 millones, correspondiente a 1,080 grandes usuarios conectados a la red de EEGSA**. Este monto representa un crecimiento del 39.1% en comparación con 2023

**2024**  
**39.1%**  
de crecimiento

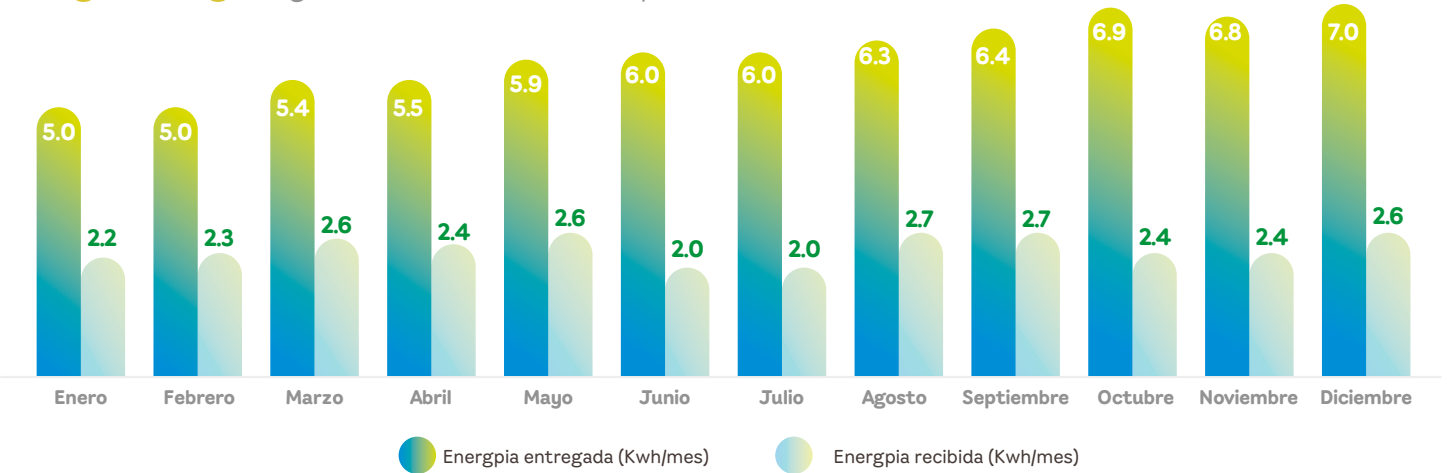
### VAD por peajes



## Facturación de clientes auto productores con excedentes de energía

El total de clientes autoprodutores asciende actualmente a **7,652**, lo que representa un crecimiento del **30.7%** respecto al año anterior. La energía total inyectada a la red por estos clientes fue de **28.8 GWh**, con una potencia de generación instalada reportada de aproximadamente **49.8 MW**.

### Energía entregada y recibida usuarios autoprodutores año 2024

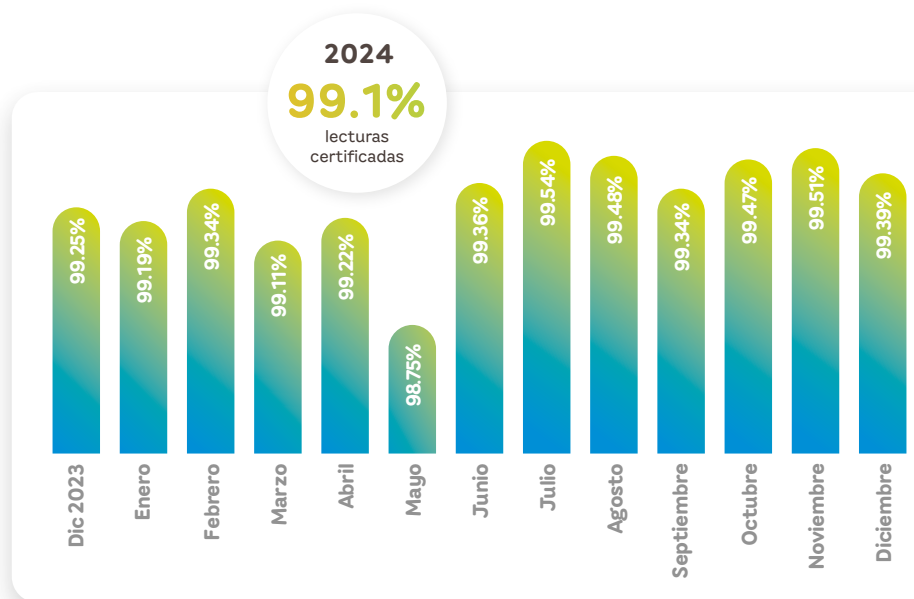


## Lecturas e incidencias diarias

Se emplearon 21 días calendario para realizar los recorridos, con un promedio diario de **72,500 lecturas**. Se registraron un total de **146,769 incidencias o reportes** sobre las condiciones de los medidores o acometidas, informados por los lectores. Además, se analizaron en oficina **630,057 cuentas** con resultados inverosímiles, **con un promedio de 52,500 casos al mes**.

## Facturación electrónica en línea

El promedio de lectura y facturación en sitio durante 2024 fue de **984,000 cuentas al mes** y el promedio de lecturas certificadas en sitio fue de **99.22%**.



## Campaña de avisos por consumo cero

Se llevaron a cabo las campañas para el reporte de avisos de consumo cero durante la actividad de lecturas, con el objetivo de inspeccionar los casos en los que se evidenciara un posible consumo de energía a pesar de no registrar consumo. Como resultado, se realizaron **5,342 inspecciones, de las cuales 1,316 identificaron irregularidades, incluyendo medidores en mal estado, reparaciones en cables de acometida, daños en la instalación del cliente, retiros por abandono y otras anomalías.**

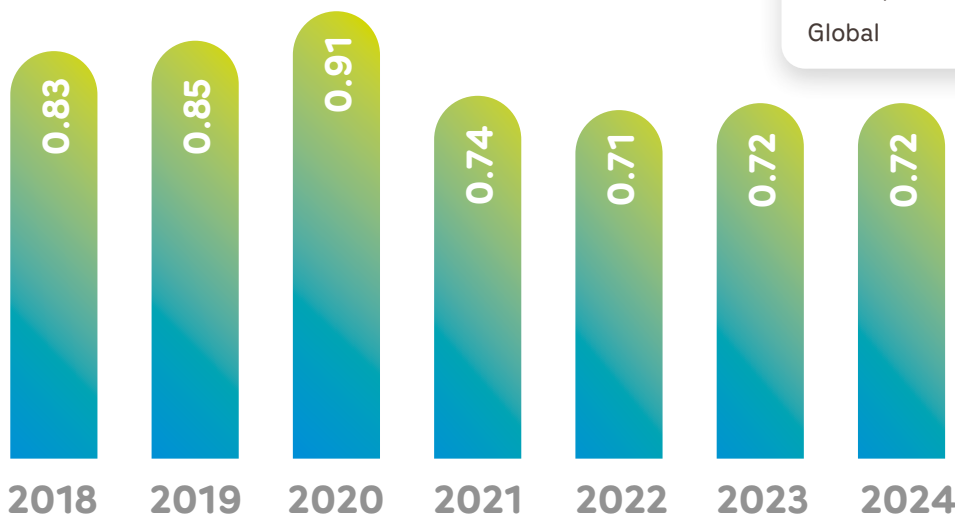
Resultado inspección	Acumulado
Anomalía	127
Se realizaron reparaciones	146
Retiro por bases dañadas	187
Cambio de medidor	778
Cambio de medidor pendiente	332
Instalación usuario en mal estado	48
Local o casa vacía	476
Medido interno / no permite / peligroso	371
Retiro por abandonado	30
Medidor e instalación OK	2847
<b>Total inspecciones</b>	<b>5,342</b>
<b>Total de aciertos</b>	<b>1,316</b>

## Gestión de cobro

El Índice de Recuperación de la Cartera (IRE) es el indicador que mide la eficiencia en el cobro. **En 2024, el resultado de cierre fue de 0.72, con una deuda recuperada en 21.6 días.** Este es un dato relevante, ya que por ley las facturaciones de energía tienen un crédito de 30 días. En la siguiente gráfica se muestra cómo ha evolucionado este indicador a lo largo del tiempo, siendo el resultado de 2024 consistente con el obtenido en 2023 y mejor que los resultados previos a la pandemia de 2020.

## Evolución IRE Global

Cartera	IRE	Días promedio de recuperación
Particulares	0.73	21.9
Gobierno	0.31	9.3
Municipalidades	0.74	22.2
Global	0.72	21.6

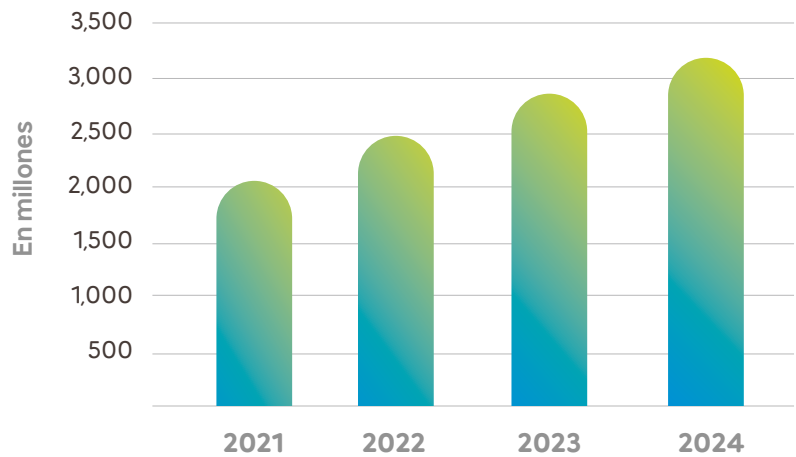


En cuanto a las actividades de recaudación, durante 2024 se mantuvo un control ejemplar en la gestión, garantizando la correcta aplicación de los pagos realizados por los clientes de EEGSA. **Esto resultó en un recaudo anual del 99.91% respecto al monto facturado.**

Año	Facturado	Recaudado	% Recaudado
2023	Q 6,691,550,977.07	Q 6,668,504,032.40	<b>99.6%</b>
2024	Q 7,085,687,527.99	Q 7,079,509,723.64	<b>99.91%</b>

Se continuaron realizando diversas gestiones orientadas a incrementar la cantidad de clientes que realizan pagos a través de medios electrónicos. Como resultado, **se logró un incremento del 11% respecto al año anterior, alcanzando un total de 5,883,669 transacciones en 2024, por un monto de Q3,185,359,503.19.**

Crecimiento monto en Q. de pago electrónico

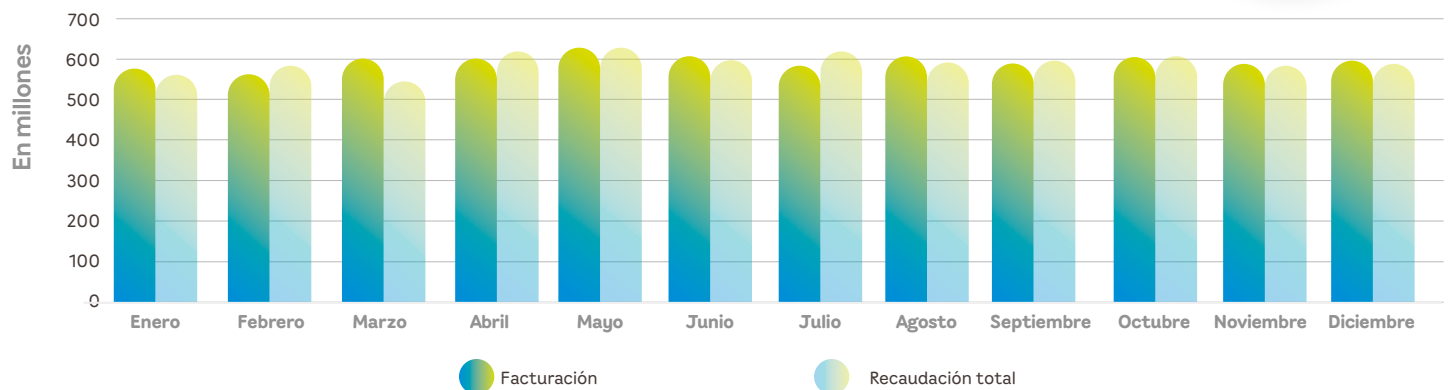


## Unidad de recaudación

La recaudación promedio anual se mantuvo en un 99% respecto al monto facturado. **Durante el año, se facturaron Q7,085,687,528 y se recaudaron Q7,079,509,723.64.**

**2024**  
**99%**  
promedio de facturación

## Faturación vrs. recaudación total

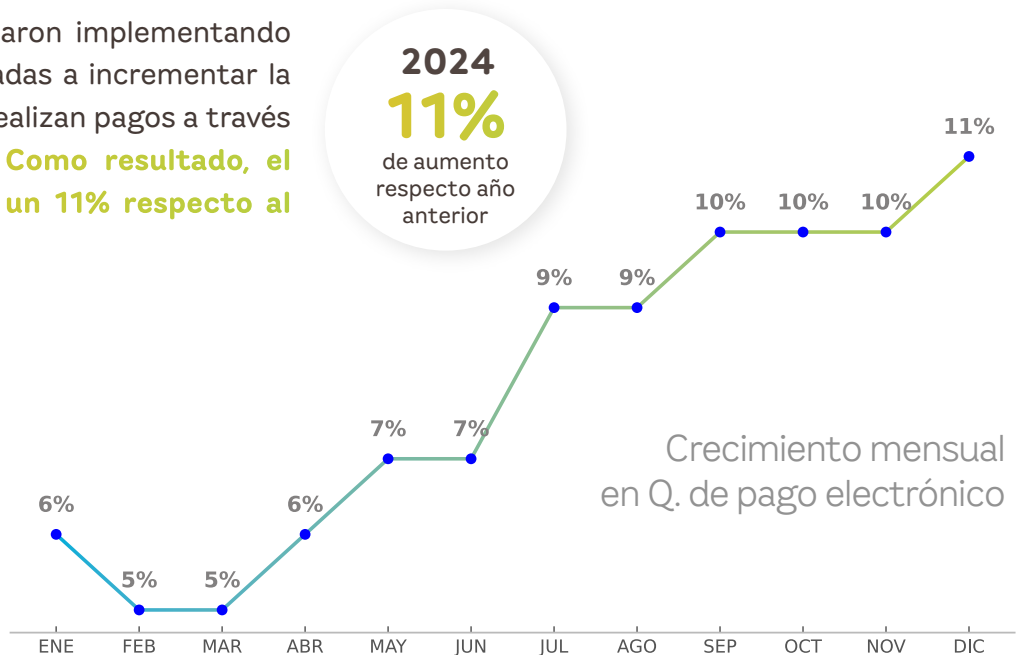


Cartera	Recaudación	Recaudación con tasa	% con tasa
Ene	537,435,136.58	567,305,082.08	100%
Feb	552,708,949.08	578,224,004.36	104%
Mar	518,530,748.91	543,756,046.31	91%
Abr	570,861,169.33	613,216,063.07	99%
May	601,503,765.72	621,340,776.05	97%
Jun	573,090,153.12	614,871,341.68	108%
Jul	588,250,739.13	614,871,341.68	102%
Ago	569,905,173.17	594,533,284.76	101%
Sep	567,903,475.08	593,423,029.75	100%
Oct	574,620,481.26	601,585,080.05	101%
Nov	570,264,011.83	593,910,384.83	99%
Dic	565,128,135.18	584,841,427.48	99%
	<b>Q6,779,870,861.00</b>	<b>Q7,079,509,724.00</b>	<b>99.95%</b>

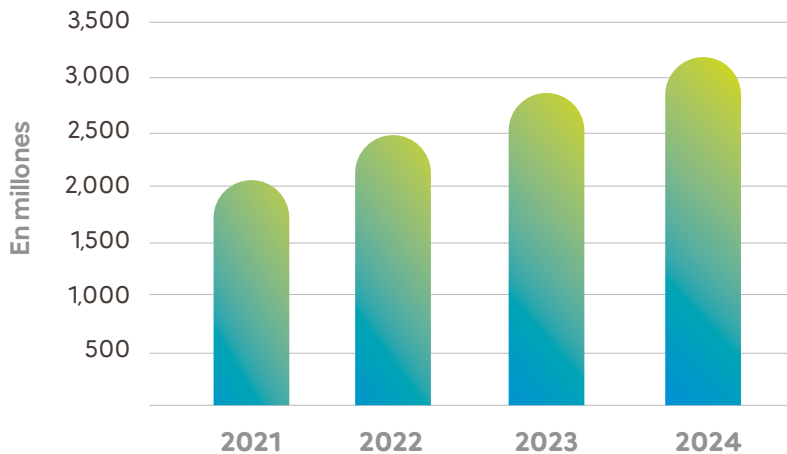
Se recibió un promedio mensual de 1,172,251 transacciones y un promedio mensual de 7 reclamos de pago, lo que corrobora la correcta aplicación de los pagos y satisfacción de los clientes en el servicio de recepción de pagos.

El año concluyó con más de 36 mil puntos de pago a disposición del cliente para realizar los pagos. Por otro lado, ingresó 1 Institución adicional a la recaudación llamada Tarjetas Cuscatlán, así como la adición de opción de pago electrónico en Banco Antigua y Banco Azteca.

Durante 2024, se continuaron implementando diversas gestiones orientadas a incrementar la cantidad de clientes que realizan pagos a través de medios electrónicos. **Como resultado, el pago electrónico creció un 11% respecto al año anterior.**



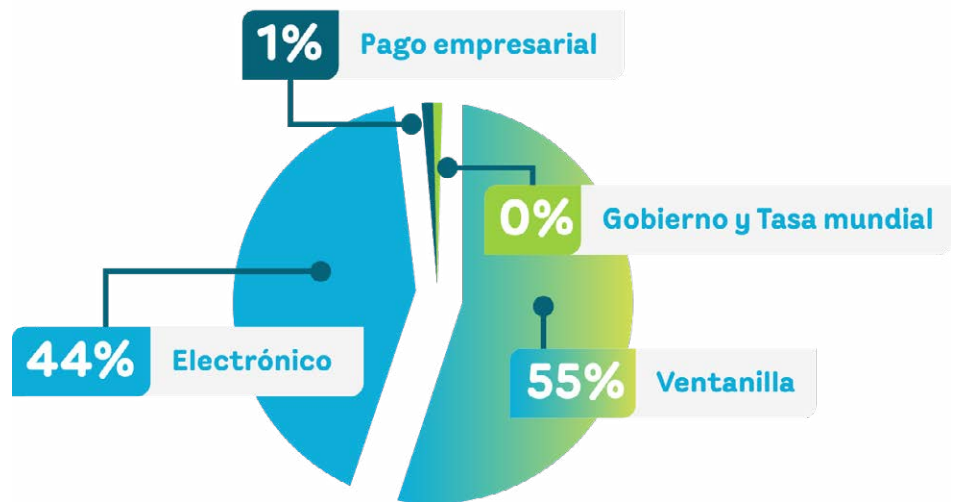
Crecimiento monto en Q. de pago electrónico



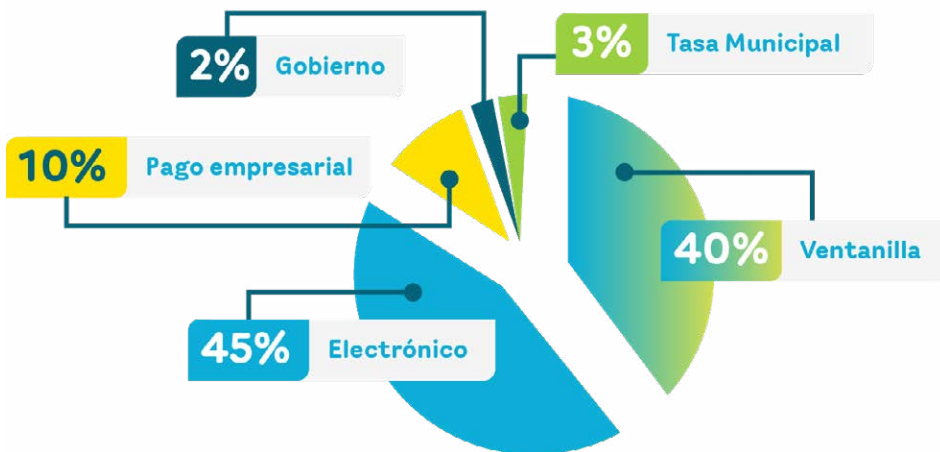
Por este medio se realizaron 5,883,669 transacciones de pago en el año y el monto recibido fue de **Q.3,185,359,503.19 millones.**

En cuanto al nivel de recaudación global, el **44% de las transacciones se realizaron mediante medios electrónicos**, el 55% en ventanilla y el 1% a través de pago empresarial. En términos de monto en quetzales, el 45% se recibió por medios electrónicos, el 40% en ventanilla, el 10% por pago empresarial, el 2% en Gobierno y el 3% en tasa municipal.

Gráfica de porcentaje por tipo de pago (Transiciones) Diciembre



Gráfica de porcentaje por tipo de pago (Monto) Diciembre



La comisión de recaudación se redujo **2 centavos y terminó en Q.1.14 promedio por transacción**, con lo cual se logró una reducción del gasto de comisión.

## Resumen ingresos Neo Link

Con relación al pago empresarial **se tuvo un incremento anual del 15% con respecto al año anterior, se recibieron 115,831 transacciones y en monto recibido fue de Q.673,3 millones.** Este procedimiento, se sigue fomentando, debido a que no sólo representa costo cero de recaudación para EEGSA, sino que proporciona un valor agregado a las empresas que tienen facturación masiva, ayudando a automatizar su proceso de pago, obteniendo un mejor control, reduciendo sus tiempos y aprovechando mejor sus recursos. Durante el año 2024 se tuvo un incremento de 14 nuevas corporaciones que pagan por medio de transferencia bancaria o NeoLink opción nueva de pago que se implementó para este segmento. Si contamos estas transacciones dentro de la comisión llega a reducir 1 centavo adicional.

Mes	Total Transiciones	Total Recaudado	Promedio Diario de Transacciones
Ene 2024	7,720	4,245,258.96	249
Feb 2024	8,580	5,349,053.95	296
Mar 2024	8,251	4,253,786.88	266
Abr 2024	9,973	5,142,902.86	332
Mayo 2024	10,344	5,529,618.19	334
Jun 2024	10,757	6,092,148.84	359
Jul 2024	10,700	6,061,849.78	345
Ago 2024	10,940	5,655,243.13	353
Sept 2024	11,749	6,748,679.95	392
Oct 2024	11,335	6,114,522.03	366
Nov 2024	11,524	6,541,174.22	384
Dic 2024	11,598	6,272,385.05	387
<b>Totales</b>	<b>123,471</b>	<b>68,006,624</b>	

## Resumen ingresos Neonet

Mes	Total Transiciones	Total Recaudado	Promedio Diario de Transacciones
Ene 2024	31,501	19,383,198.02	1,016
Feb 2024	29,849	18,400,995.50	1,029
Mar 2024	22,368	14,350,791.91	722
Abr 2024	23,861	15,325,393.13	795
Mayo 2024	29,232	19,210,354.17	943
Jun 2024	27,553	17,281,278.92	918
Jul 2024	30,285	19,260,803.71	977
Ago 2024	29,002	17,713,645.47	936
Sept 2024	30,934	20,018,233.73	1,031
Oct 2024	30,834	18,434,305.39	995
Nov 2024	30,213	18,680,712.62	1,007
Dic 2024	30,882	18,469,160.07	996
<b>Totales</b>	<b>346,514</b>	<b>216,528,873</b>	

**2024**  
**15%**  
aumento de pago  
empresarial

Se recibieron a través de NeoLink más de **11,000 pagos mensuales** y a través de la web más **30 mil pagos mensuales.**



## Corte y reconexión

Entre las acciones relacionadas con las notificaciones previas al corte del servicio fueron el envío de mensajes (correos electrónicos y/o mensajes de texto), así como visitas al cliente con el objetivo de prevenir el corte del servicio. Con lo cual se logró desmotivar el corte en **73.53% en clientes con saldos de más de Q.5,000.00, y 32% en clientes con saldos menores a Q5,000.00 equivalente a Q.109,860,266.48.**

Aviso de corte al cliente, por medio de mensaje a celular

Mes	Contratos asignados	Contratos enviados confirmados	Contratos pagaron	Porcentaje de efectividad	Deuda Corte	Saldo Recuperado
ENERO	25,545	42,856	9,654	38%	Q 15,432,722.32	Q 6,337,012.53
FEBRERO	46,964	71,660	15,067	32%	Q 28,447,795.56	Q 11,283,280.68
MARZO	29,634	54,149	11,086	37%	Q 20,282,865.63	Q 7,590,692.85
ABRIL	39,399	75,421	15,054	38%	Q 26,923,108.76	Q 10,020,789.95
MAYO	46,751	71,480	12,929	28%	Q 27,066,849.33	Q 9,408,543.93
JUNIO	41,231	63,484	12,362	30%	Q 24,799,354.90	Q 8,807,688.08
JULIO	46,850	66,832	13,537	29%	Q 27,485,537.65	Q 9,986,632.21
AGOSTO	45,971	65,512	13,914	30%	Q 26,774,924.41	Q 9,858,048.78
SEPTIEMBRE	53,651	81,297	17,386	32%	Q 31,019,849.72	Q 12,853,772.90
OCTUBRE	42,565	65,091	11,915	34%	Q 24,549,858.20	Q 7,803,817.31
NOVIEMBRE	40,745	62,585	12,387	36%	Q 23,587,100.54	Q 6,883,319.46
DICIEMBRE	35,248	53,385	10,624	36%	Q 19,570,886.51	Q 7,226,667.80
<b>Totales</b>	<b>494,554</b>	<b>773,752</b>	<b>155,915</b>	<b>32%</b>	<b>Q 295,940,898.28</b>	<b>Q 109,860,266.48</b>

**Durante 2024 se obtuvo un ahorro de Q40 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 Q21 millones.

Clientes por tarifa	Cantidad cortes ahorrados	Mano de obra no pagada	Ventas
Enero	16,777	Q 1,912,578.00	Q 859,970.17
Febrero	23,613	Q 2,691,882.00	Q 1,781,769.90
Marzo	25,611	Q 2,919,654.00	Q 1,373,716.58
Abril	33,012	Q 3,763,368.00	Q 2,189,819.86
Mayo	30,332	Q 3,380,376.00	Q 2,069,399.90
Junio	31,242	Q 3,561,588.00	Q 1,944,016.34
Julio	28,402	Q 3,237,828.00	Q 1,676,943.43
Agosto	29,673	Q 3,474,324.00	Q 2,102,357.55
Septiembre	37,385	Q 4,261,890.00	Q 2,628,660.83
Octubre	31,468	Q 3,587,352.00	Q 2,179,431.48
Noviembre	38,273	Q 4,363,122.00	Q 2,417,555.38
Diciembre	29,652	Q 3,380,328.00	Q 1,626,767.16
<b>Total</b>	<b>358,988</b>	<b>Q 40,924,632.00</b>	<b>Q 21,240,116.88</b>

En tanto el promedio de cortes durante 2024 fue de 7,463, lo que representó un aumento de 480 en comparación con el promedio de 2023, debido a una depuración realizada en el sistema.

En lo que respecta a las reconexiones de servicios, el **99.76% de servicios se reconectaron en un plazo máximo de 24 horas**, lo que permitió reportar un tiempo medio de reconexión de **14.35 horas**.

Gracias al uso de las Personal Digital Assistant PDA y la consulta en línea EEGSA, no se realizaron órdenes de corte para los clientes que efectuaron el pago antes de la visita, evitando que tuvieran que demostrar el pago para detener el corte del servicio. Esto permitió detener el corte de energía para 5,866 clientes, lo que representó un ahorro de Q.303,012.02 en mano de obra, contribuyendo a cubrir el costo de reemplazo de las PDA y brindando un mejor servicio al cliente.

## Recuperación de cartera

Las cuentas por cobrar se mantuvieron en 30 días en los siguientes porcentajes:

Cartera	% a 30 días
Particulares	97%
Gobierno	93%
Municipalidades	84%
<b>Total</b>	<b>96%</b>

Con las acciones y esfuerzos realizados, se logró **mantener la cuenta por cobrar mayor a 90 días en 2.21% sobre el total de la cuenta por cobrar a diciembre 2024**, lo cual se considera un resultado muy positivo.

### Cuenta por cobrar mayor a 90 días al 31/12/2024

1	Monto Adeudado de 0 a 30 días	Q406,785,861.00
2	Monto Adeudado de 31 a 60 días	Q6,003,839.78
3	Monto Adeudado de 61 a 90 días	Q1,349,404.52
4	Monto Adeudado de 91 a 120 días	Q685,705.54
5	Monto Adeudado de 121 a 150 días	Q596,421.72
6	Monto Adeudado de más de 151 días	Q8,091,822.77
<b>Total</b>		<b>Q423,513,055.33</b>
<b>Deuda 90 días y más</b>		<b>Q9,373,950.03</b>
Objetivo: mantener deuda > 90 D. en un máximo de:		3.10%
% deuda > 90 días VRS CxC		2.21%

Se continuó con el seguimiento a las municipalidades con deuda, logrando la cancelación del convenio de San Pedro Ayampuc, 22 meses antes de lo previsto en el convenio otorgado, quedando la municipalidad con la deuda solo de lo facturado en diciembre 2024. Se logró que San Juan Sacatepéquez firmara convenio de pago, con lo cual la deuda bajó Q1 millón respecto al año anterior. **También se logró que las municipalidades de Fraijanes y La Democracia se mantengan con un mes deuda, lo cual es un hito muy importante, pues al inicio de año estaban acumulando deuda.**

En cuanto a la gestión de recuperación de energía consumida no medida (anomalías), se logró recuperar un total de Q.5.8 millones, lo que representa el 68% de la energía cargada para recuperación mediante inspecciones. Es importante destacar que **se han implementado planes de cobro dirigidos a clientes reincidentes, incentivándolos a negociar convenios de pago**, lo que contribuyó a la recuperación alcanzada.

Incobrables recuperadas vrs. incobrables operadas en miles de quetzales

Mes	Recuperado Incobrables	Declarado Incobrable	%
ENERO	251.79	242	104%
FEBRERO	272.65	206	132%
MARZO	214.24	218	98%
ABRIL	226.89	295	77%
MAYO	197.02	375	53%
JUNIO	210.90	341	62%
JULIO	225.19	344	65%
AGOSTO	212.53	372	57%
SEPTIEMBRE	157.19	393	40%
OCTUBRE	222.93	358	62%
NOVIEMBRE	226.55	236	96%
DICIEMBRE	207.18	603	34%
<b>Recuperado 2024</b>	<b>2,625.06</b>	<b>3,983.00</b>	<b>66%</b>



A diciembre de 2024, se logró mantener vigentes **4,329 fianzas por un monto afianzado de Q.212.7 millones**. Gracias a la gestión realizada, el 97% de los servicios con fianza se mantuvieron al día.

En cuanto a la incobrabilidad, durante el año se operaron Q.3.983 millones, de los cuales **se recuperaron Q.2.6 millones, lo que representa un 66% de recuperación sobre el total operado como incobrable en 2024**, un resultado altamente satisfactorio.

Mediante el fortalecimiento de un modelo de gestión del riesgo en cuentas con saldos superiores a Q.100,000, al cierre de 2024 se registraron **82 cuentas con un saldo total de Q.17.4 millones**. De estas, las de mayor riesgo corresponden a aquellas con tres o más meses de deuda, sumando un total de cuatro cuentas con un saldo de Q.2.96 millones. Estas cuentas pertenecen a Santo Domingo Xenacoj y al Hospital Roosevelt, entidades con las que se mantiene una gestión constante y se han realizado varios acercamientos para establecer un convenio de pago o gestionar el pago en enero de 2025.

### Resumen cuentas en riesgo (particulares, gobierno, y municipalidades) al 31 de diciembre de 2024

	MAYOR RIESGO (+500 mil)		ALTO RIESGO 1 (250-500 mil)		ALTO RIESGO 2 (100-250 mil)		TOTAL CUENTAS ALTO RIESGO	
	No.	Monto	No.	Monto	No.	Monto	No.	Monto
Cuentas con más de 3 meses								
Cuentas con 3 meses deuda	1	Q 1,528,884.59	0	Q -	2	Q 252,502.57	3	Q 1,781,387.16
Cuentas con 2 meses deuda	1	Q 1,183,163.51	0	Q -	0	Q -	1	Q 1,183,163.51
Cuentas con 1 mes deuda	0	Q -	1	Q 262,811.24	38	Q 5,152,320.20	39	Q 5,415,131.44
Cuentas de baja por cambio de nombre o traslado a Comercializadoras	0	Q -	9	Q 2,552,966.36	18	Q 2,404,086.77	27	Q 4,957,053.13
	2	Q 1,576,435.92	5	Q 1,851,413.36	5	Q 647,100.51	12	Q 4,074,949.79
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>Q 4,288,484.02</b>	<b>15</b>	<b>Q 4,667,190.96</b>	<b>63</b>	<b>Q 8,456,010.05</b>	<b>82</b>	<b>Q 17,411,685.03</b>

En 2024, **se logró una reducción de Q.922,000 en el monto de convenios concedidos respecto a 2023**, así como una disminución de 319 en la cantidad de convenios otorgados.

Esto se debe a que la mayoría de los casos se resolvieron mediante pagos parciales, además del monitoreo constante a los clientes, lo que facilitó la gestión de pagos parciales en kioscos y el acceso a información sobre los distintos medios de pago disponibles.

Año	No. convenios	Montos
2023	1060	Q3,604,859.47
2024	741	Q2,682,552.27
<b>Reducción</b>	<b>319</b>	<b>Q922,306.20</b>

## Otros logros

Con el seguimiento y las gestiones realizadas, se logró un IRE de 0.31 en la cartera de peajes, con lo cual la deuda se recupera en 9.2 días.

En 2024, se presentaron 181 reclamos a diferentes afianzadoras por un monto total de Q.5,079,851.79. De estos, tres clientes continúan en seguimiento por falta de pago, mientras que el resto logró ponerse al día. Como resultado, fue necesario ejecutar cinco fianzas (2 de Privanza y 3 de BAM), las cuales fueron pagadas en su totalidad por las aseguradoras, sumando un total de Q.286,971.23. Esta gestión ha sido clave para reducir el riesgo de incobrabilidad.

En agosto de 2024, se logró el cobro de una anomalía a la Dirección General del Sistema Penitenciario por un monto de Q169,965.00, correspondiente a años anteriores. Este logro representa un hito importante, ya que el proceso implicó superar el reto de un cambio de gobierno y autoridades, obteniendo un resultado positivo.

En 2024, se logró el cobro de Q810,000 por trabajos realizados en la subestación San Juan de Dios. Este proceso representó un gran reto debido a los constantes cambios en la dirección de la entidad, así como al hecho de que los trabajos iniciaron en 2023.

Se puso en operación el Bot de protección y desprotección en masa, lo que representa un beneficio al reducir el tiempo de ejecución de protecciones, permitiendo destinar más recursos al análisis y gestión de cobro de la cartera.

Los plazos de crédito se mantuvieron en un máximo de seis cuotas. Si bien esto puede afectar la velocidad de recuperación de la cartera, ha resultado ser un mecanismo efectivo para la recuperación de pagos en contextos económicos difíciles.

# Gestión de atención al cliente

## Nuevas agencias y kioscos en 2024

Como parte de la estrategia para mejorar la cercanía con los clientes, se trasladó el kiosco de Vista Hermosa al Centro Comercial Pradera Express Palín, en Escuintla.

### Nuevo kiosco Palín



## Encuesta de calidad centros de servicio

En 2024, realizamos seis encuestas para evaluar la percepción de la atención recibida en nuestros puntos de servicio, utilizando medios digitales y telefónicos. en las primeras 2 encuestas únicamente se obtuvo medición del indicador de satisfacción Net Promoter Score (NPS), en las siguientes 4 encuestas, se obtuvieron datos de 2 indicadores de la experiencia del cliente, Índice de Satisfacción del Cliente (CSAT) y el Customer Effort Score (CES).

1era.		2da.		3era.			4ta.		
NPS	NPS	NPS	CSAT	CES	NPS	CSAT	CES		
68	74	89.5	97.5	95.5	90.7	97.1	95.5		
5ta.			6ta.			• Promedio NPS 84			
NPS	CSAT	CES	NPS	CSAT	CES	• Promedio CSAT 97			
89.1	95.1	91.7	94	98	94	• Promedio CES 94			

## Teleservicio



**Llamadas atendidas:** durante el 2024 se atendieron en promedio 130,079 llamadas mensuales, de las cuales el mes con mayor demanda fue junio con 165,863, para ese mes se tuvo 3 fallas de líneas de transmisión y 72 salidas de circuitos, por lo tanto, las emergencias ascendieron a 70,407, declarando por parte del COI estado de alerta del 17 al 20 de junio 2024.



**Nivel de atención:** corresponde a la cantidad de llamadas atendidas con un porcentaje en promedio mensual de 95.06%.



**Nivel de servicio:** hace referencia al tiempo de atención que brindamos a los clientes antes de comenzar a atenderlos, logrando un tiempo de respuesta de menos de 20 segundos, desde la recepción de la llamada. En promedio mensual, alcanzamos un 82.04%.

Las actividades que impactan la atención telefónica, como disparos de baja frecuencia, fallas en las líneas de transmisión y salidas de circuitos, generan inconvenientes para los clientes y aumentan el volumen de llamadas. **Se ha logrado una disminución del 23% en la cantidad de circuitos fuera de servicio entre 2023 y 2024.** Además, se han implementado automatizaciones significativas este año, incluyendo el envío de notificaciones por correo electrónico a los clientes sobre los cambios de estado en sus tickets de emergencia, conforme al tratamiento de órdenes de trabajo (OTs) en PO-Geocall, lo que asegura que los clientes estén informados sobre el progreso de sus solicitudes.

 **130,079**  
llamadas mensuales

**95.06%**  
llamadas atendidas

## Reclamadas

En 2024, se continuó con el proyecto de devolución de llamadas a clientes con reclamos atendidos el día anterior, con el fin de identificar áreas de mejora y conocer la percepción de la atención.

A partir de los datos obtenidos, se establecieron puntos de mejora para cada unidad, con el objetivo de optimizar la experiencia del cliente. **Se contactaron a 10,468 clientes, logrando una tasa de contestabilidad del 51.57% y una efectividad del 30% sobre el total de registros.**

## Solicitudes

### Reclamos

De los 7,537 reclamos atendidos en 2024, se presentó la siguiente recurrencia: 2,231 por lectura errónea, 1,975 por cobros altos en la facturación, 1,372 por otros motivos y 1,302 por atrasos en la reconexión.

Motivo ingreso de reclamo	Cantidad
Alumbrado público	5
Atraso en la conexión	20
Atraso en la reconexión	1302
Atraso atención llamada de emergencia	1
Bajo voltaje	72
Cambio de medidor	6
Cambio de nombre o dirección de factura	3
Cobro por reconexión injustificado	9
Cobros altos (error facturación)	1960
Falla de transformador	18
Fallas del contador (error facturación)	53
Inconformidad tarifa (error facturación)	22
Interrupciones en el servicio	235
Lectura errónea	2230
Mala atención en oficinas	39
No conexión del servicio	15
No recibe factura	38
Orden de corte sin razón	104
Otros motivos	1371
Señalamiento alterar instalación medición	15
Señalamiento consumo fraudulento	19

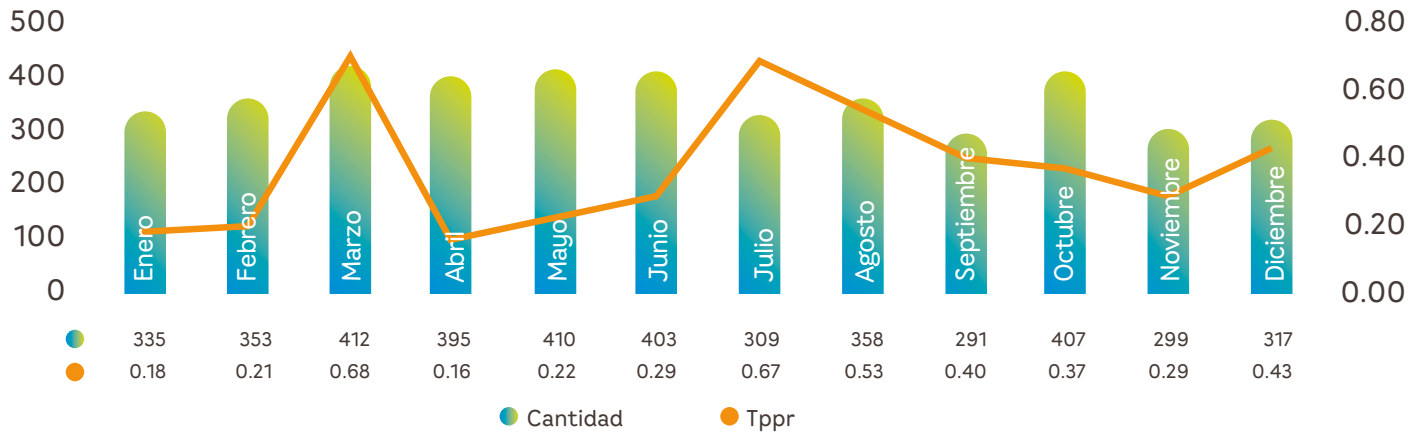
Total general

7537



## Notificaciones enviadas por Avisos Bolton

En 2024 se enviaron 4,572 notificaciones a clientes relacionados con órdenes con avisos Bolton, con un tiempo promedio de atención de 0.3 días.



## Cientes corporativos y regulación

### Cientes de media tensión

Fueron ingresadas 34 solicitudes de las cuales se conectaron 30 clientes, que representan 8,150 kW.

### Cientes de baja tensión

Se ingresaron 143 solicitudes y se conectaron 137 clientes, lo que representa un total de 9,209 kW.

Media tensión  
**8,150 kW**  
30 clientes conectados

Baja tensión  
**9,209 kW**  
137 clientes conectados



## Gestión de proyectos

**Edificios >300 kVA:** se gestionó la conexión de 17,815 kW en 54 proyectos. Un total de 4,363 servicios fueron proyectados para la conexión de clientes con tarifas principalmente entre BTS y BTDH.

**Paneles múltiples de medidores:** se conectaron 94 solicitudes, con una carga instalada total de 4,028 kW y una disponibilidad para la conexión de 1,188 servicios correspondientes a estos proyectos.

**Lotificaciones y condominios:** se conectaron 54 solicitudes, lo que representa un total de 6,291 kW, distribuidos entre 5,192 servicios que conforman estos proyectos.

**Redes pagadas:** se pagaron un total de 32 redes eléctricas en Baja Tensión, por un valor de Q2,063,451.54.

**Clientes recuperados de redes ajenas:** se conectaron 29 clientes en el área de influencia de la red ajena, con un total de 7.19 MW netos recuperados.

**Atención a clientes con demanda:** atendimos un total de 456 solicitudes relacionadas con variaciones de potencia contratada, asesorías y gestiones, lo que permitió un pago eficiente en la factura de cada cliente.

**124 clientes**  
  
**Aumento**  
**de potencia**

**332 clientes**  
  
**Disminución**  
**de potencia**

Asimismo, se realizó el traslado a la red de EEGSA, un edificio de apartamentos conectado como Gran Usuario (GU) con un comercializador a tarifa de baja tensión, el cual fue medido por paneles de medidores, normalizándose como cualquier otro cliente.

**Autoprodutores con excedentes de energía** se gestionó la autorización y conexión de 1,762 clientes autoprodutores, con una capacidad instalada total de 12,887 kW.

**Contratos de peaje:** a diciembre de 2024, un total de 1,077 grandes usuarios estaban conectados con comercializadores.

**Ventas de servicios:** se generaron ingresos por ventas por un monto total de Q2,594,665.55 en los siguientes rubros:

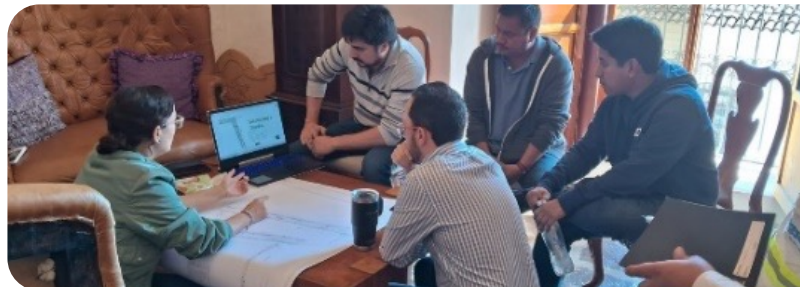
- Arrendamientos de transformadores Q1,021,811.20
- Servicios prestados a subestaciones particulares Q32,328.57
- Termografías Q10,044.64
- Normalización de acometidas Q3,933.04
- Servicios de bancos de capacitores Q16,994.64
- Alumbrado particular de complejo de bodegas Q7,665.18
- Construcción de 2 redes en propiedad privada Q. 1,501,888.28

## Atención y venta a municipalidades

La atención personalizada a las necesidades de los municipios en el ámbito del negocio regulado ha dado lugar a diversas oportunidades en servicios de portafolio y valor agregado, entre los cuales se destacan:

- Conexión de 129 servicios, con un incremento del 92% en cantidad y carga respecto al año 2023. Estos servicios en baja y media tensión suman una carga total de 6.11 MW y corresponden a servicios municipales como: pozos de agua, servicios administrativos, dependencias, servicios temporales, entre otros.

- Se generaron ventas de otros servicios de valor agregado, como acometidas, bancos de capacitores, ampliación, mantenimiento y renovación de alumbrado público, así como proyectos sostenibles, como proyectos solares y de movilidad eléctrica, por un monto total de Q3,501,587.96.



## Proyectos sostenibles



### Hospital Hermano Pedro de Bethancourt:

suministro e instalación de un sistema fotovoltaico compuesto de:

- 3 inversores de 50 kW
- 330 paneles, de los cuales 210 son bifaciales de 615 W y 120 tienen una potencia de 194 kWp
- Generación estimada anual: 339,738 kWh
- Consumo promedio mensual: 61,774 kWh
- Generación estimada mensual promedio: 28,312 kWh

## Reportes y regulación

Durante el año 2024, se llevó a cabo una capacitación para el personal del área de Aseguramiento Comercial, en la que se certificaron bajo las normas ISO 9001:2015. Esta certificación sirvió como base para implementar controles de calidad en los siguientes procesos del área:



**Proceso de cortes y reconexiones:** 4,316 supervisiones, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.



**Procesos de inspección:** 732 supervisiones, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.



**Procedimiento de contratación de servicios nuevos:** se verificaron los contratos con extensión, alcanzando un total de 32 contratos, y se verificaron los contratos sin extensión de líneas, con un total de 413 contratos.



**Proceso de lecturas y facturación:** se realizaron 6,590 supervisiones de lecturas, entrega de facturas y otros.

Estas implementaciones garantizan la calidad y el cumplimiento de los procesos comerciales, alineándose con los estándares internacionales de calidad. Además, se analizaron **93 índices de aseguramiento comercial de primera línea y 17 de segunda línea.**

Durante el año 2024, se enviaron un total de **27 reportes de operaciones comerciales a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE)**, además de gestionar diversas denuncias y solicitudes presentadas por los clientes ante la misma entidad. En cuanto a las solicitudes recibidas,

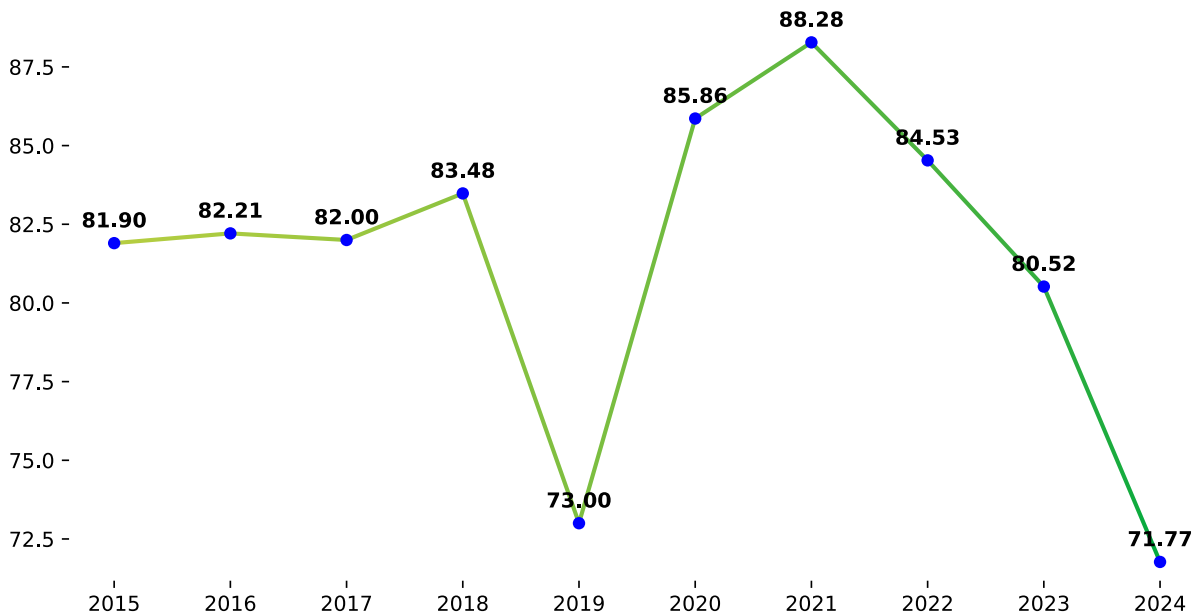
se registraron 43 relacionadas con protecciones a cuentas, reclamos, consultas sobre denuncias recientes, requerimientos de MEM y ampliaciones de expedientes, así como 158 solicitudes de información y atención, las cuales fueron atendidas a través de correo electrónico, llamadas telefónicas y WhatsApp. En cuanto a los procesos y sanciones, se realizaron dos investigaciones, de las cuales una derivó en un proceso sancionatorio, resultando en el pago de dos multas. Asimismo, se llevaron a cabo 24 reuniones virtuales con el ente regulador y se analizaron un total de 184 expedientes.

**Resoluciones finalmente se recibieron 10, de las cuales el finales: 90% fueron favorables para EEGSA.**



Además, se realizó a través de una empresa de estudios de mercado la encuesta de calidad, la cual se ejecutó en dos etapas. La primera etapa se llevó a cabo del 4 de junio al 1 de julio de 2024, y la segunda etapa del 11 al 27 de septiembre de 2024. El resultado obtenido fue de 71.77, lo que representa una disminución de 8.75 puntos en la calificación, directamente relacionada con la calidad del producto técnico.

Promedio de satisfacción de la encuesta



También se elaboró la encuesta de percepción de clientes para 2024, a través de entrevistas a los distintos segmentos atendidos por la distribuidora.



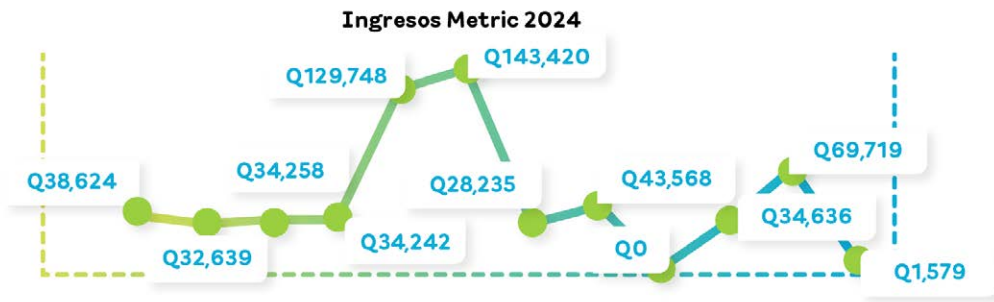
Los resultados indican que los aspectos relacionados con la calidad comercial, **la transparencia y apertura en la información, y la calidad del servicio técnico han sido calificados como "bueno"**. Sin embargo, la responsabilidad ambiental, la responsabilidad social, la innovación y liderazgo recibieron una calificación de "aceptable", sugiriendo que debemos enfocar los esfuerzos en mejorar en estos aspectos para lograr una mejor calificación en el futuro y generar un impacto más positivo en los clientes.



**Laboratorio de telediagnóstico 2024**

**Ingresos por trabajos realizados a terceros:**

Se facturó un monto total de Q590,668.61 durante el año 2024.



Se ahorraron **Q786,156.40** en el año, por la calibración de transformadores, totalizadores, homologación de medidores, equipos especiales, entre otros.

**Administración de medidores y precintos**

Se realizaron un total de 100,375 asignaciones de medidores. Se despacharon 402,089 precintos para cajas, demanda, corte y equipos de medición.

Normalización y baja contable de 39,718 medidores, lo que representa un monto de Q8,072,504.53, como parte del seguimiento y mejora en la gestión de activos de EEGSA.

Venta de desechos de vidrio y tarjetas electrónicas, aprovechando la destrucción de medidores dañados, lo que generó un ingreso de Q19,205.16.

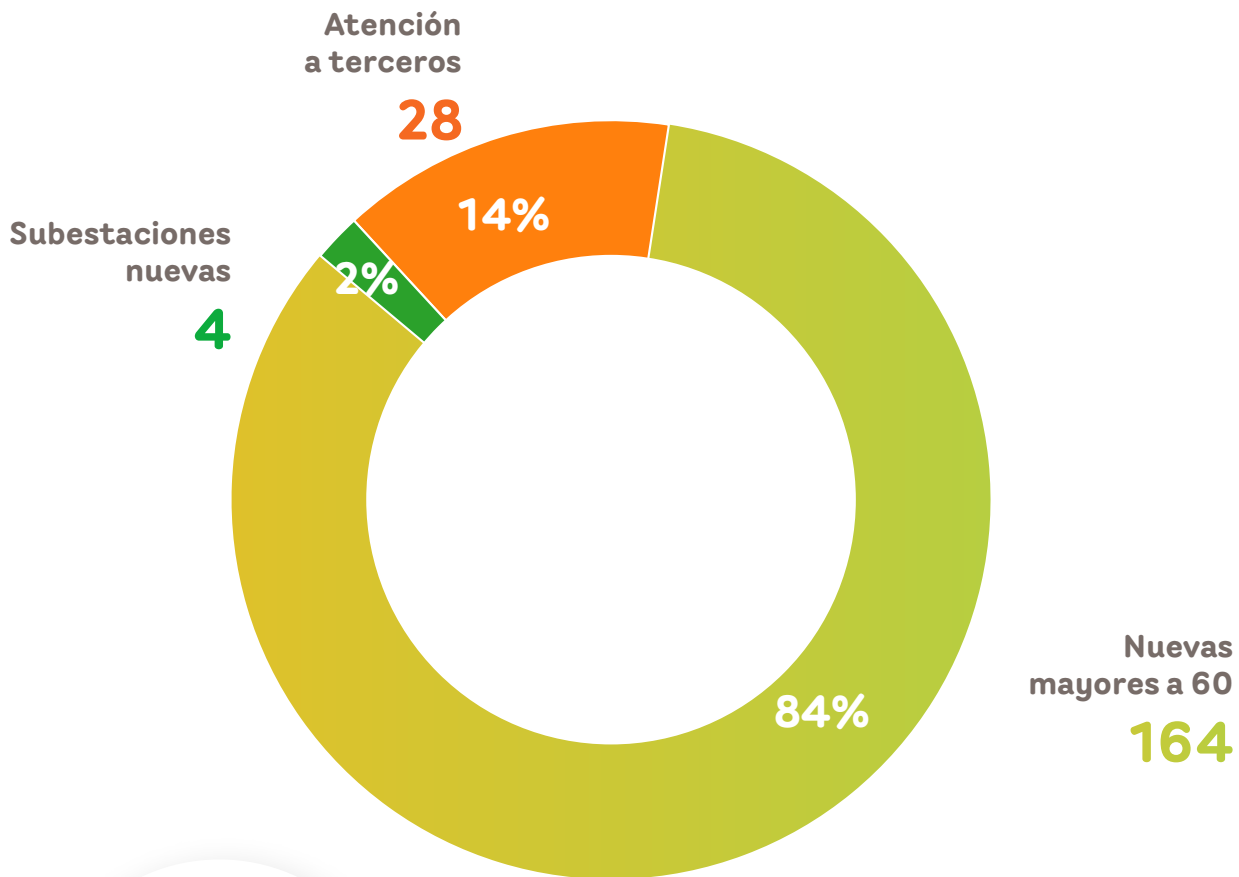
**100,375**  
Medidores  
asignados

**39,718**  
Medidores  
normalizados

**Q19,205.16**  
por la venta  
de desechos

## Instalación y verificación

Incremento del 3.73% en los ingresos de 2024 respecto a 2023, por concepto de renta de equipos de medición para terceros, lo que representa **Q12,555,649.64 al cierre de 2024**. Se logró sumar la renta de 12 equipos de medición fuera del área de concesión, de los cuales 8 están en 13.8 kV y 4 en 34.5 kV. Y se instalaron 196 equipos de medición nuevos, distribuidos de la siguiente manera:



**2024**  
**3.73%**  
de incremento  
al 2023.

Se trasladaron 262 puntos de entrega de cuota fija a tarifa regulada para las antenas de telecomunicaciones, normalizando la medición en todos los puntos de suministro conectados.



## Gestión de inspección

Atendidas 91,634 órdenes de trabajo, de las cuales 66,515 correspondieron a inspecciones de mantenimiento y 25,119 a sustituciones de medidor. **Se ejecutó el 100% del presupuesto de inversión, alcanzando un total de Q7.05 millones.**

Se retiraron 1,055 anomalías, lo que representa un **índice de asertividad del 1.15%**. Se realizaron 295 traslados de totalizadores y 1,478 catastros para la instalación de nuevos puntos.

La energía reportada por concepto de anomalías fue de 5,312,399 kWh, equivalente a Q8,551,417. De esta cantidad, se recuperaron 3,713,839 kWh, lo que equivale a Q5,836,204. Esto representa **un incremento del 8% en la energía recuperada** en comparación con el año 2023.

### Telemedida

En cuanto a los servicios en 2024, se lograron ingresos por **Q24,267,967.00 representando un incremento de Q2.7 millones respecto a 2023.**

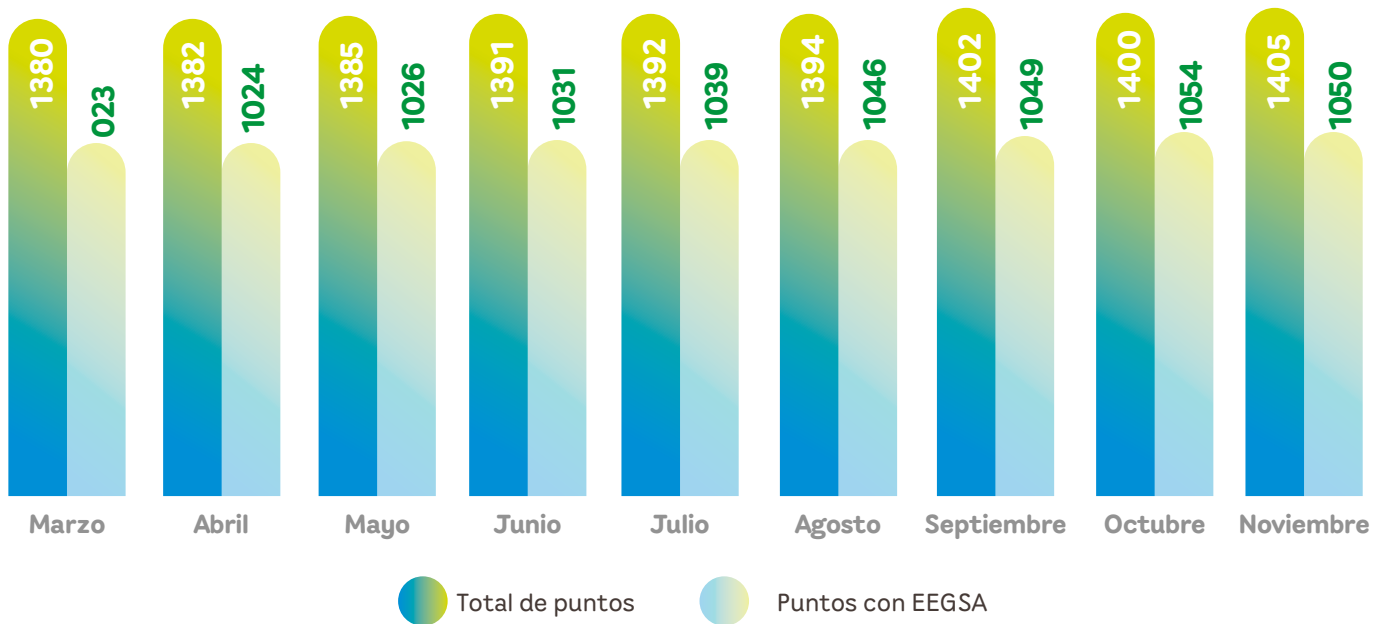
Descripción	2021	2022	2023	2024
Terceros	Q10.74	Q12.70	Q12.86	Q13.96
COMEGSA	Q3.43	Q3.45	Q 4.22	Q 5.53
EEGSA	Q2.82	Q2.68	Q 2.62	Q 2.79
TRELEC	Q0.87	Q0.62	Q 0.58	Q 0.63
Sub medición			Q 0.57	Q 0.53
PME y PETR			Q 0.68	Q 0.79
<b>Total</b>	<b>Q17.86</b>	<b>Q19.45</b>	<b>Q21.52</b>	<b>Q24.26</b>

Ingreso en concepto de renta de Telemedida en millones de quetzales 2021 al 2024

Actualmente se tiene un **75% de participación del mercado de los grandes usuarios** del mercado mayorista de Guatemala.

Se iniciaron relaciones internacionales con las empresas ENEL de Panamá y CEMPRO de Costa Rica. para ofrecerles los servicios de telemedida.

## Participación de mercado

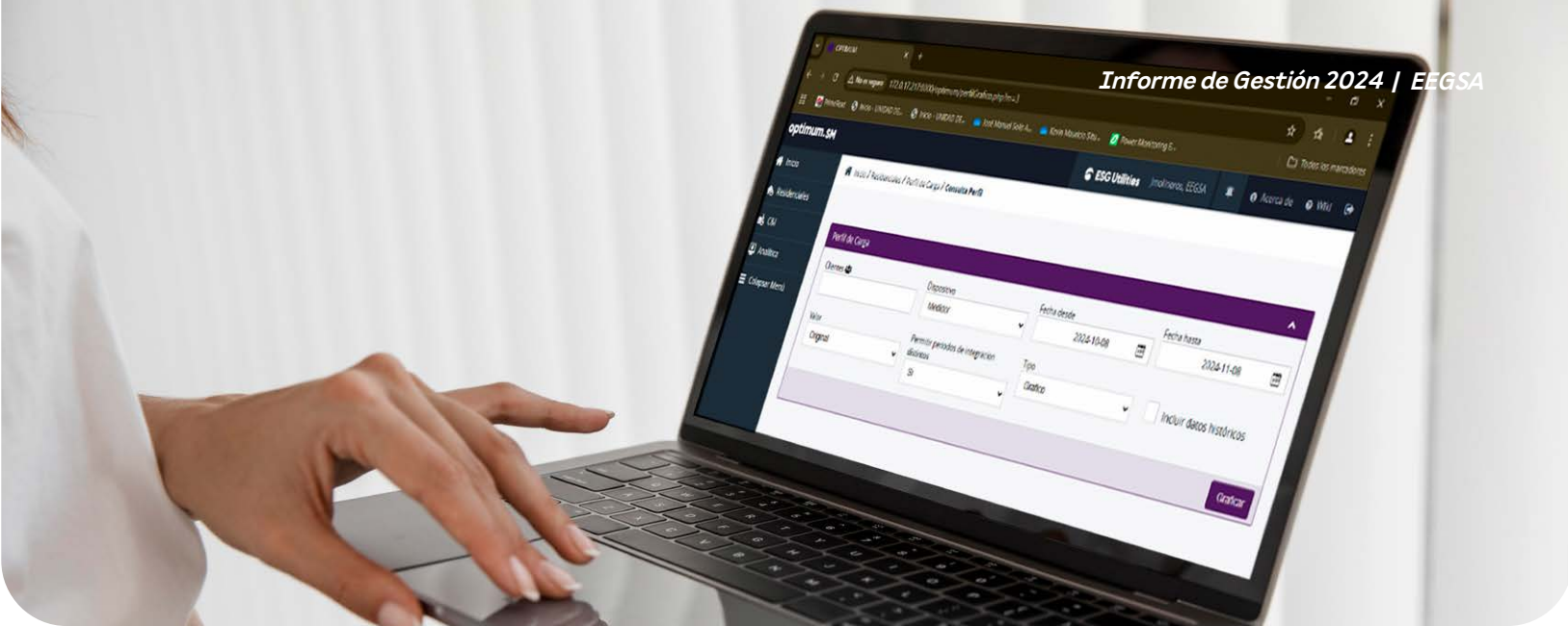


Se atendió el **100% de los incumplimientos reportados por el AMM**. En 2024, de un total de 643 reportes, el 78% correspondieron a sincronías de reloj, y se resolvieron en un promedio de 2.13 días por caso, superando las exigencias normativas que permiten hasta 6 semanas para su atención.

## Promedio de tiempo de resolución

**2.13 días**

Superando las exigencias normativas que permiten hasta 6 semanas para su atención.

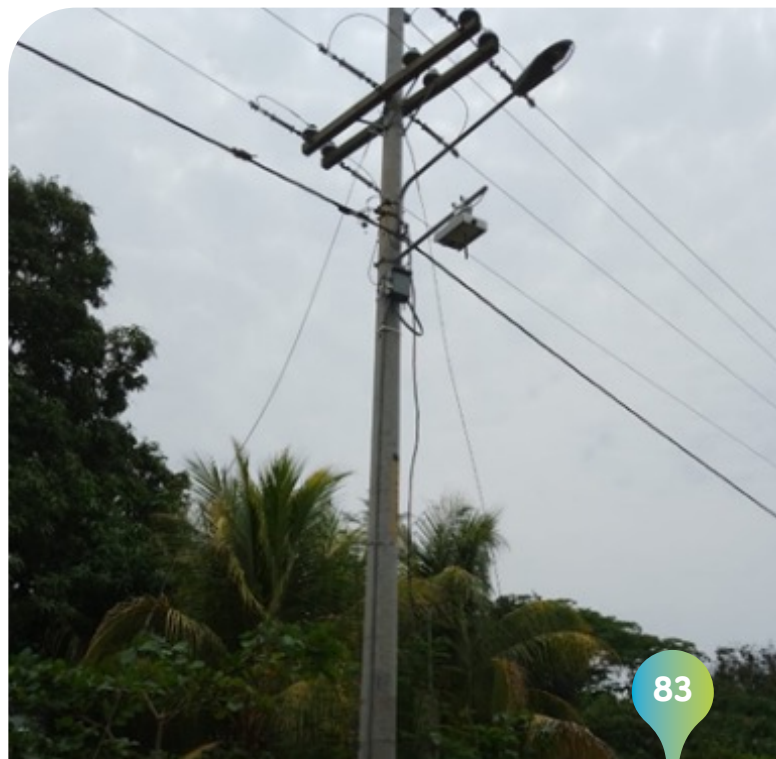


Se implementó un nuevo Head End System (HES) para clientes del mercado mayorista, en colaboración con una empresa argentina que utilizó el software Optimum, el cual incluyó 200 licencias. Este trabajo se realizó en conjunto con el Administrador del Mercado Mayorista (AMM) para las pruebas y aceptación, como parte de la estrategia para mitigar riesgos y evitar la dependencia de una sola plataforma tecnológica para el servicio de teled medida.

En el estudio de satisfacción de 2024, la unidad de teled medida, **obtuvo un indicador Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) de 8.8 como parte del Net Promoted Score (NPS), lo que refleja la satisfacción y lealtad** de los clientes. Esto representa un incremento del 2% en comparación con 2023.

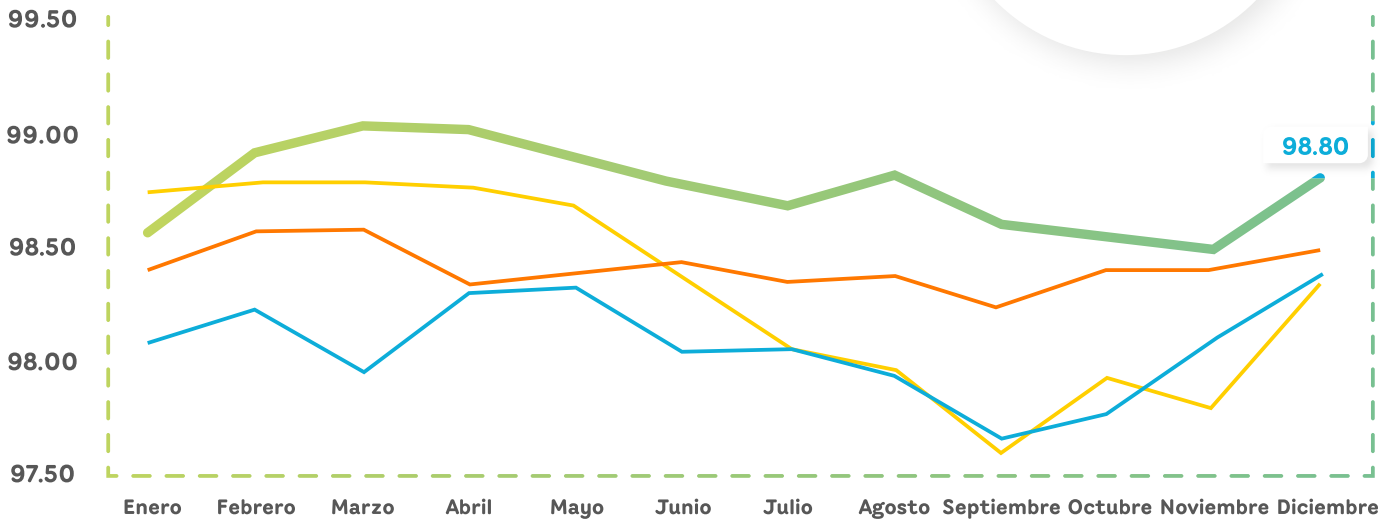
## Medición Avanzada (AMI)

Como parte de la ampliación y optimización de la red de Infraestructura de Medición Avanzada (AMI, por sus siglas en inglés), se instalaron 100 antenas para medidores (50 en sótano y 50 en cajas metálicas), así como 40 ruteadores y 75 repetidores. Como resultado, en 2024, el índice de lecturas facturables cerró en 98.8%, en comparación con el 98.41% de 2023.

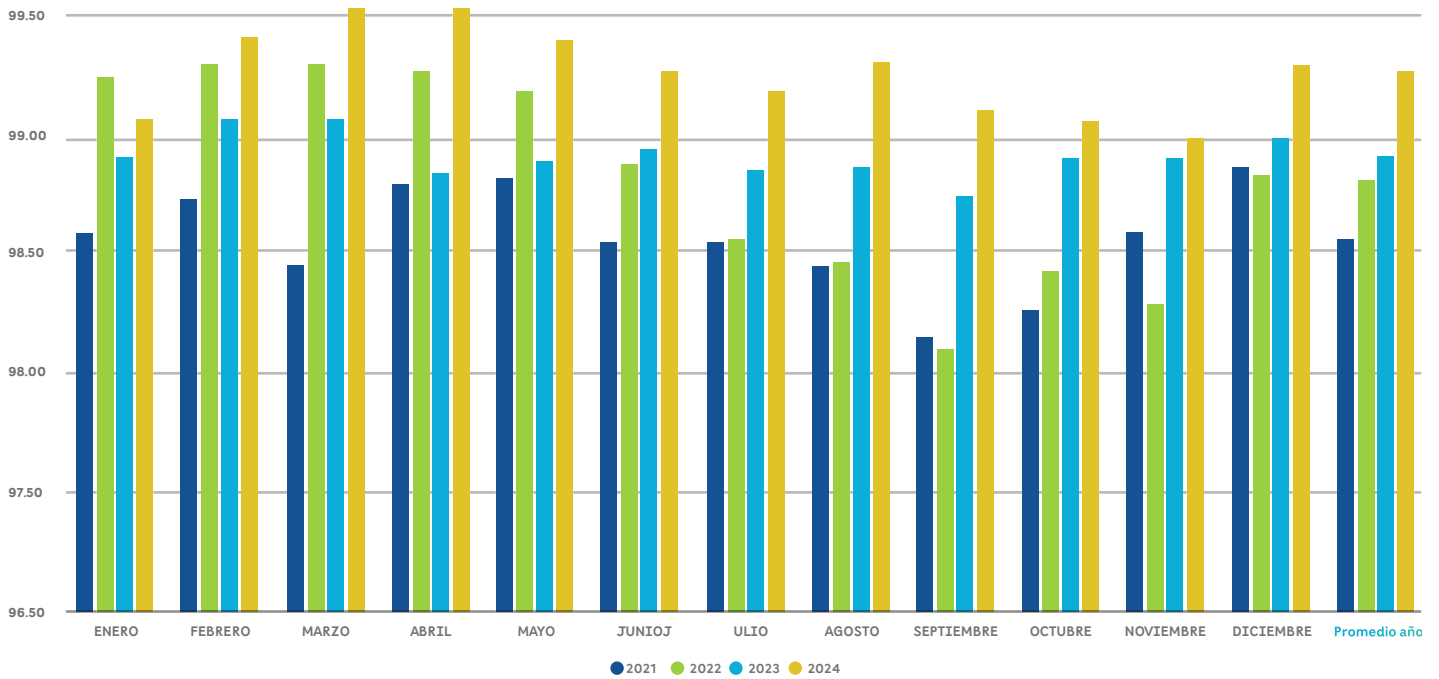


Promedio de mensual % de lecturas

**2024**  
**98.8%**  
promedio mensual



Histórico “%” de lecturas



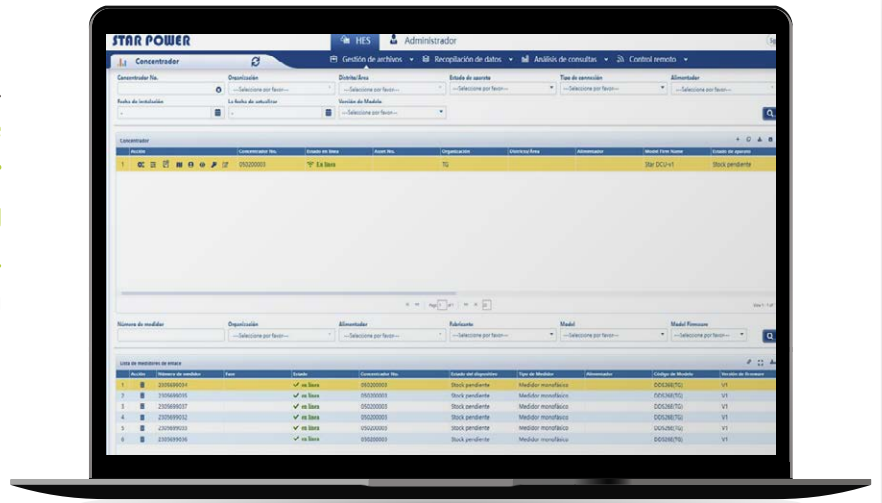


Siguiendo la línea de eficiencia y cuidado de los activos de la compañía, **se inspeccionó el 76.89% del inventario total** instalado en campo durante 2024.



Como parte del plan de expansión del sistema AMI, **se instaló una prueba de medición inteligente RF** de la compañía Star Instrument, además de solicitarse 2 medidores con tecnología 4G para evaluar su operación y viabilidad.

También se gestionó, con la compañía Wasion, **una prueba piloto de medición inteligente para evaluar aspectos de hardware, software y la viabilidad de la interoperabilidad** de los dispositivos con la solución actual.



Como parte de la eficiencia en la gestión de los activos de la compañía, en 2024 se inició la reparación de módulos de comunicación en medidores RF AMI. Durante el año, se analizaron 187 medidores y **se lograron reparar 112, lo que representa un 60% de éxito en las reparaciones y reutilización de los activos AMI.**

IRT

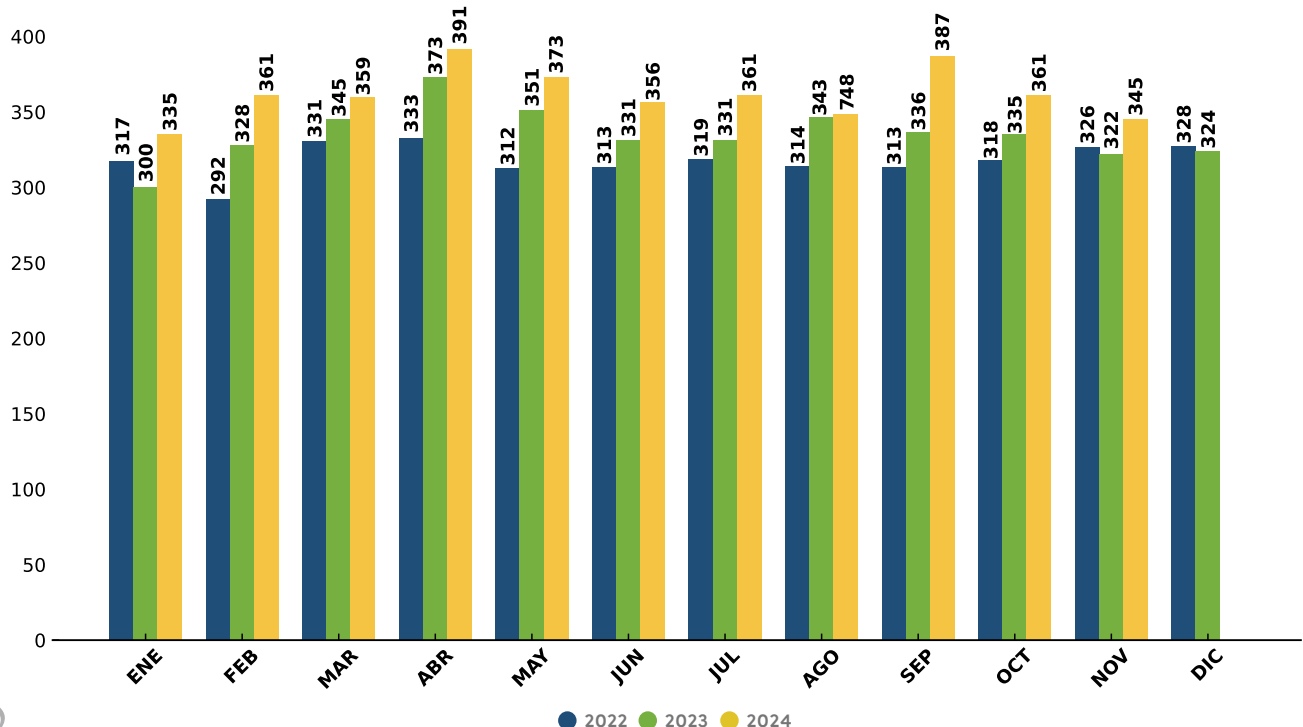
# Ingresos, regulación y transacciones

## Gestión comercial en el mercado mayorista

La demanda de energía de EEGSA, relacionada con el suministro a los usuarios regulados, no incluye los consumos de los clientes conectados a la red y suministrados bajo la figura de gran usuario.

Durante el período 2022-2024, el mes de mayo de 2024 **registró la mayor demanda de energía eléctrica de EEGSA**, con un suministro de 381.31 GWh.

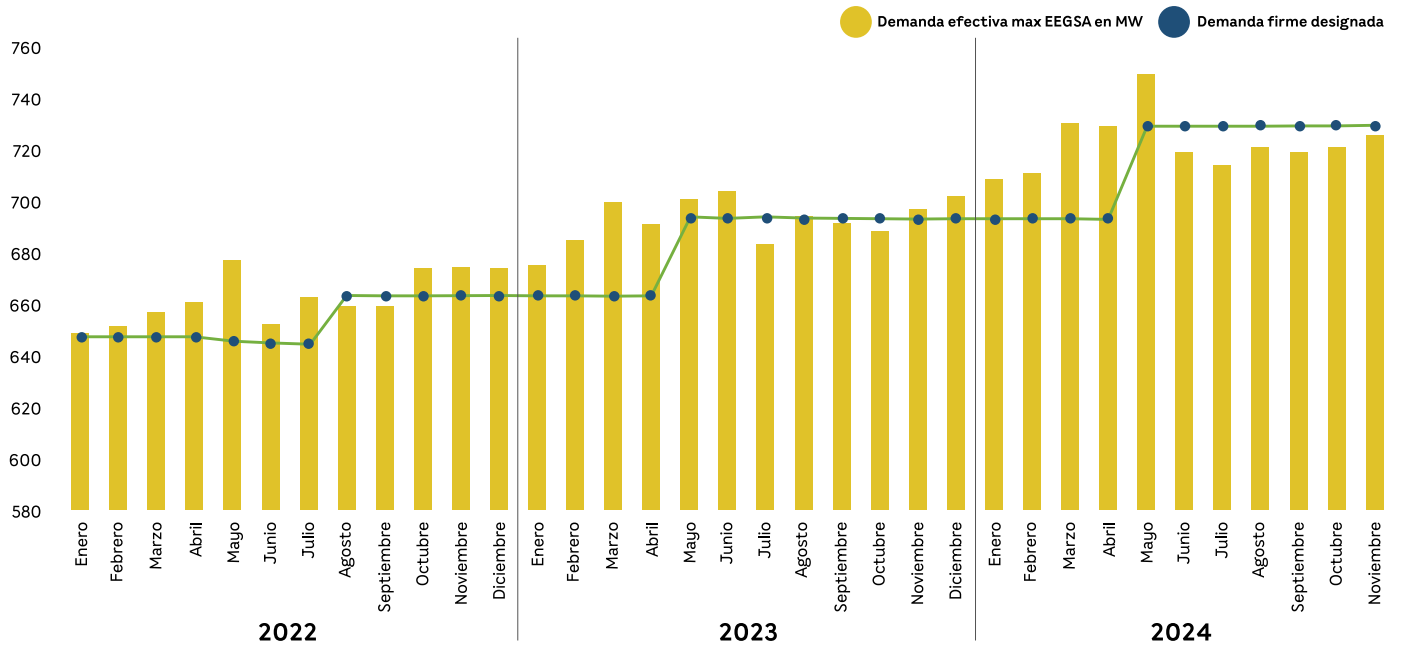
### Energía mensual de clientes regulados



## Cobertura de potencia

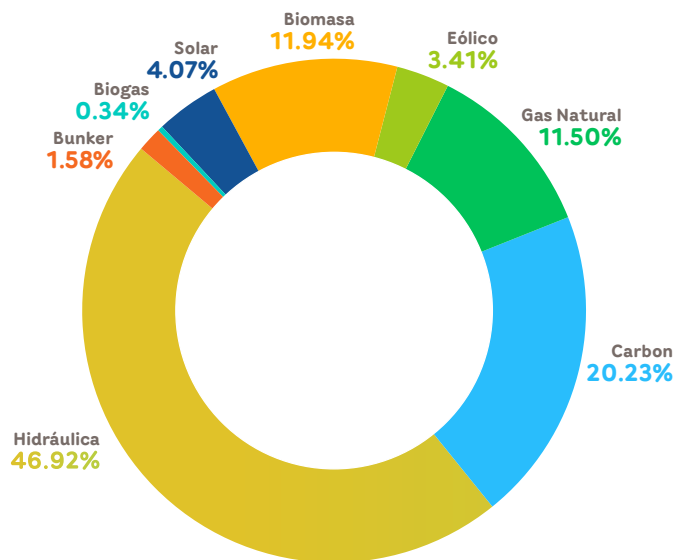
Para cubrir la demanda firme del año estacional, que va del 1 de mayo de 2024 al 30 de abril de 2025, se realizaron las gestiones correspondientes conforme a la normativa vigente para la contratación del suministro de potencia con los proveedores o generadores adjudicados en los diferentes eventos de licitación abierta. A continuación, se presenta la gráfica resumen de registros de potencias máximas, demanda firme efectiva y demanda firme calculada por el AMM.

### Cubrimiento de la demanda firme

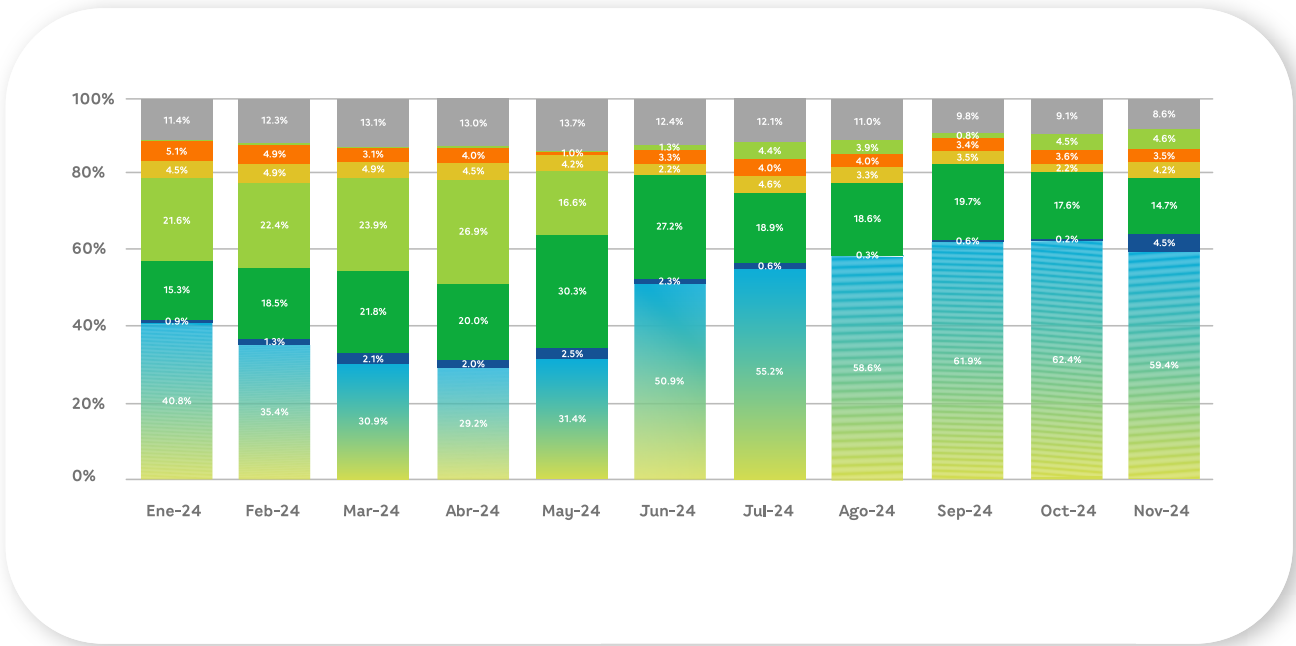


## Matriz energética EEGSA

Para el 2024, se tiene la matriz energética correspondiente al Mercado a Término (MAT) de EEGSA. Además, se muestra la distribución de esta matriz a lo largo de los meses del año, donde se puede observar la variación en el suministro de energía eléctrica de cada una de las tecnologías.



## Distribución de mercado a termino por tecnología



La matriz energética de EEGSA se compone de un porcentaje de fuentes renovables y no renovables. La valorización mensual puede variar en función de la estacionalidad y la disponibilidad del recurso. Para el período de enero a noviembre de 2024, se presenta la siguiente distribución acumulada.

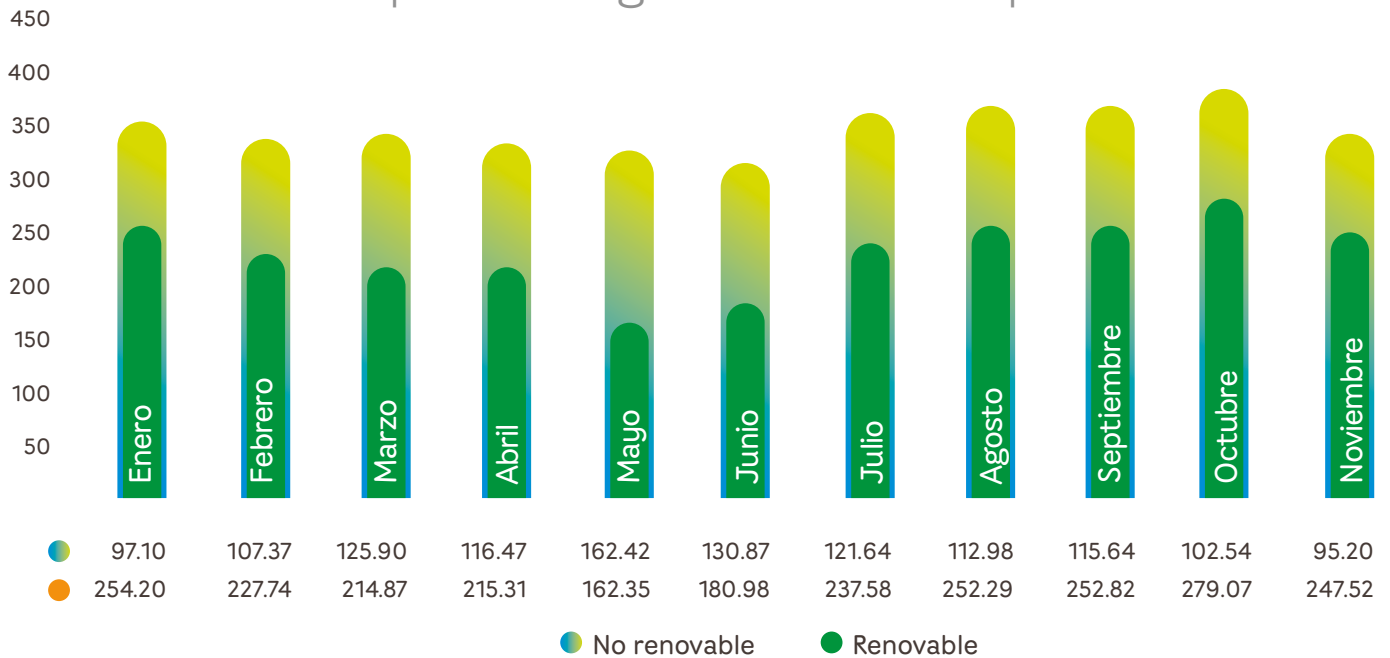
### Matriz energética (ene-nov) 2024

Categoría	GWH	%
Energía renovable	2,552.76	67%
Energía no renovable	1,260.02	33%
<b>Total</b>	<b>3,812.78</b>	<b>100%</b>



La siguiente ilustración muestra el comportamiento de la participación de la energía renovable y no renovable a lo largo del año, considerando que, debido a la estacionalidad, los aportes energéticos de las centrales renovables varían en proporción durante cada mes.

### Compra de energía mercado a tiempo

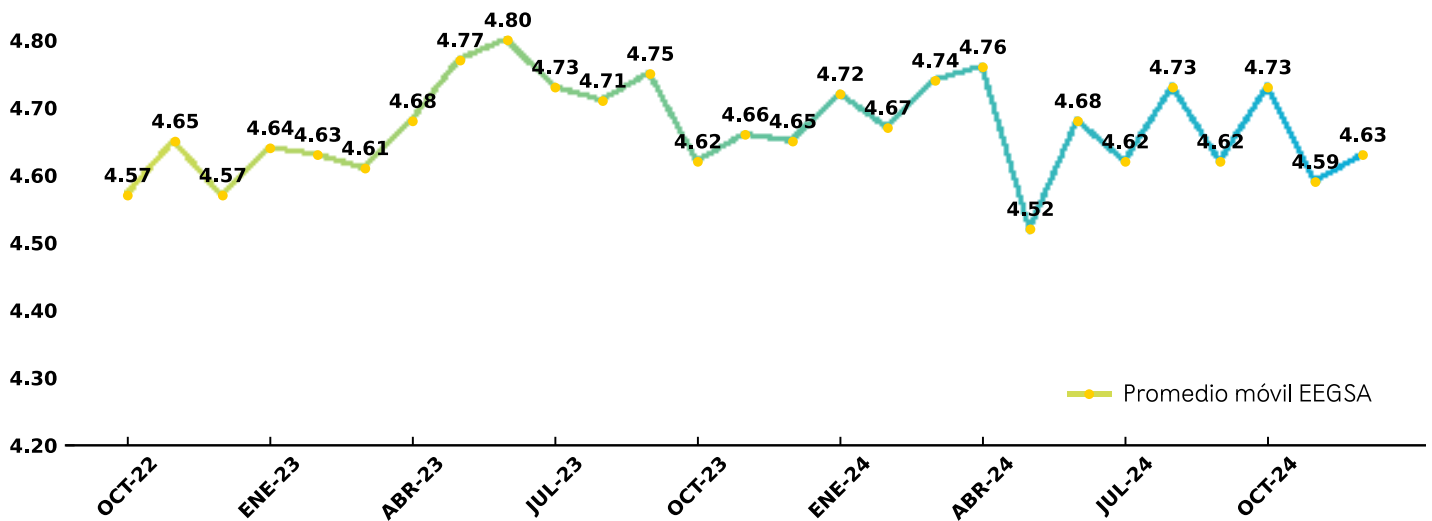


### Balance de pérdidas de energía en la red de distribución de media tensión

Las pérdidas mensuales en la red de EEGSA se calculan a partir de la diferencia entre la energía que ingresa a los circuitos de entrada, medida por los equipos de medición comercial habilitados por el Administrador del Mercado Mayorista, y las salidas, que incluyen las ventas de energía a clientes regulados por EEGSA, los consumos de grandes usuarios representados por comercializadores y las compensaciones de compraventa de energía. Esta diferencia se divide entre la energía total de entrada para obtener el porcentaje de pérdidas.

El porcentaje acumulado de pérdidas para el año 2024 fue del 4.63%. Este indicador se ha mantenido estable gracias a las acciones implementadas para controlar las pérdidas técnicas, las cuales han demostrado ser efectivas a lo largo del período. No obstante, en el mes de junio se registró una disminución significativa, atribuida a una reducción en la demanda durante ese mes, en contraste con los picos de demanda observados en mayo, debido a la ola de calor que afectó al país.

### Promedio móvil anual EEGSA



Balance de red y su valorización en GWH			
	Entradas a la red	Salidas a la red	Pérdidas de energía
enero	515.1	484.09	31.01
febrero	487.84	465.92	21.93
marzo	530.36	498.92	31.44
abril	538.29	506.76	31.52
mayo	566.94	537.16	29.79
junio	509.59	506.01	3.58
julio	532.52	503.06	29.46
agosto	539.7	514.21	25.49
septiembre	521.35	500.21	21.14
octubre	542.48	517.11	25.36
noviembre	515.79	494.66	21.13

# Gestión de procesos de licitación abierta

Durante el 2024, la unidad de Transacciones de Mercado Eléctrico, en colaboración con la subgerencia de Ingresos, Regulación y Transacciones, llevó a cabo diversos procesos de licitación abierta de acuerdo con la Ley General de Electricidad, su reglamento y las normas de coordinación comercial del Administrador del Mercado Mayorista. **Estos procesos tuvieron como objetivo la contratación de la potencia y energía eléctrica** necesarias para asegurar un suministro adecuado y eficiente a los usuarios del servicio de distribución final.



## Licitación abierta LA-1-2024

Este proceso se llevó a cabo a través de tres bloques (A, B y C), los cuales cubren la demanda firme asignada para el año estacional 2024-2025, y también contemplan, de manera anticipada, el incremento proyectado para el año estacional 2025-2026. Además, se tuvo en cuenta la finalización de los contratos de mediano plazo, los cuales concluirán en abril de 2025.



Bloque	Año estacional	Potencia adjudicada MW
A	May-24 abr-26	15
B	May-24 abr-26	35
C	May-24 abr-26	76
C	May-26 abr-27	141
C	May-27 abr-28	141
C	May-28 abr-29	150
C	May-29 abr-30	150

El bloque A tenía como objetivo la contratación de 36 MW de potencia y energía asociada para el período comprendido entre mayo de 2024 y abril de 2026. El bloque B tenía un objetivo de 107 MW de potencia y energía asociada para el período de mayo de 2025 a abril de 2026. Por su parte, el bloque C, abarcaba el período de mayo de 2025 a abril de 2030, con un objetivo de 155 MW de potencia y energía asociada. Para la determinación de los adjudicatarios y la evaluación económica de las ofertas participantes, se llevó a cabo una subasta inversa mediante rondas sucesivas.

El resultado de la evaluación económica de las ofertas presentadas permitió adjudicar a los generadores correspondientes para cada año, como se detalla a continuación:

Oferente	Potencia asignada [MW] bloque A (may-24 abr-26)	Potencia asignada [MW] bloque B (may-25 abr-26)	Potencia asignada [MW] bloque C (may-25 abr-26)	Potencia asignada [MW] bloque C (may-26 abr-27)	Potencia asignada [MW] bloque C (may-27 abr-28)	Potencia asignada [MW] bloque C (may-28 abr-29)	Potencia asignada [MW] bloque C (may-29 abr-30)
Energías San José, S.A.	15.0						
Orazul Energy Guatemala S.C.A. (Planta Arizona)		20.0					
Alternativa de Energía Renovable, S.A.		5.0					
Orazul Energy Guatemala S.C.A. (Planta Las Palmas I)		10.0					
Biomass Energy, S.A.			1.0	1.0	1.0	10.0	10.0
Orazul Energy Guatemala S.C.A. (Planta Arizona)			15.0	15.0	15.0	15.0	15.0
ESL S.A.			0.0	25.0	25.0	25.0	25.0
Orazul Energy Guatemala S.C.A. (Planta Las Palmas I)			10.0	40.0	40.0	40.0	40.0
San Diego, S.A.			20.0	20.0	20.0	20.0	20.0
Energías San José, S.A.			30.0	40.0	40.0	40.0	40.0



## Licitación abierta LA-2-2024

Este proceso se complementó con el bloque A de la Licitación LA-1-2024, cuyo objetivo era contratar el suministro de 21 MW de potencia con energía asociada para la demanda firme de mayo 2024 a abril 2025. Se adjudicaron 19 MW al generador Orazul Energy Guatemala S.C.A., con la planta Las Palmas II.



## Licitación abierta PEG-5-2022

A finales de 2024, el proceso de licitación abierta avanzó significativamente con la presentación de los Términos de Referencia por parte del ente regulador. En respuesta, las distribuidoras (EEGSA y Energuate) han intensificado sus esfuerzos para desarrollar conjuntamente las bases de licitación, asegurando el cumplimiento de los requisitos regulatorios y las necesidades de cada una.

El objetivo del trabajo de las distribuidoras es entregar las Bases de Licitación a la CNEE para su aprobación en el primer trimestre de 2025.

## Gestión de contratos

Actualmente se cuentan con 120 actas de constitución adjudicadas correspondientes a las licitaciones realizadas hasta la fecha.

Tecnología	Contratos
Hidráulica	64
Eólica	2
Gas Natural	5
Solar	2
Biogás	2
Carbón	4
Biomasa	5
Búnker	5
Biomasa/Carbón	4
Biomasa/Búnker	3
<b>Total de contratos activos</b>	<b>96</b>
Contratos en seguimiento (adjudicados PEG 4 y LA 1-2024 bloque B y C)	24
<b>Total de contratos</b>	<b>120</b>

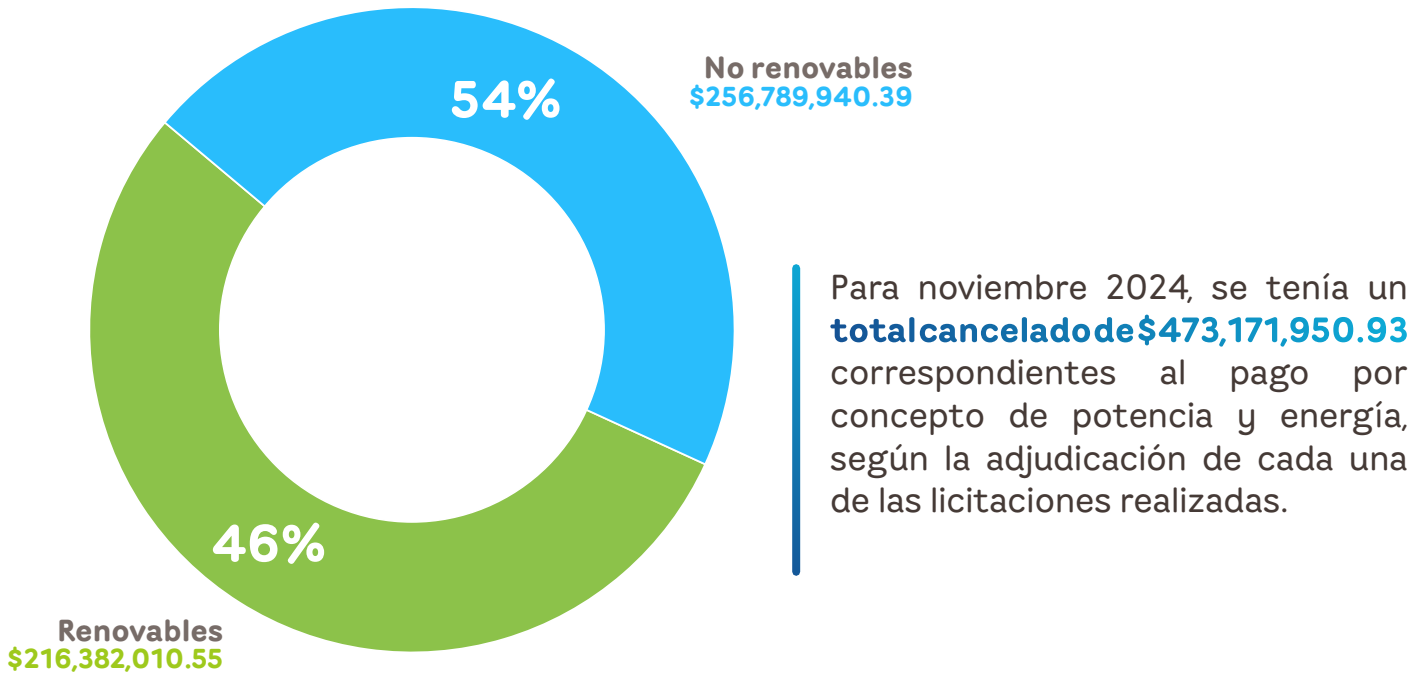
De los **120 contratos actuales**, **96 facturan por concepto de potencia y energía** y están clasificados por tecnología de generación en Renovables y No Renovables, según se detalla en la siguiente tabla:

Tecnología	Contratos	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Hidráulica	64	\$16,769,599.10	\$14,952,645.49	\$14,002,242.77	\$13,401,537.36
Eólica	2	\$2,855,683.56	\$2,518,468.03	\$1,654,310.70	\$2,108,636.27
Solar	5	\$2,362,601.41	\$2,442,099.98	\$2,453,966.34	\$2,192,577.98
Biogás	2	\$152,749.55	\$140,096.27	\$152,856.91	\$135,569.27
<b>Total Renovables</b>	<b>73</b>	<b>\$22,140,633.76</b>	<b>\$20,053,309.77</b>	<b>\$18,263,376.72</b>	<b>\$17,838,320.89</b>
Gas Natural	2	\$5,220,536.76	\$4,881,300.23	\$5,065,635.52	\$4,916,411.14
Carbón	4	\$4,903,174.72	\$5,562,408.22	\$6,185,306.22	\$6,373,571.45
Biomasa	5	\$2,261,089.96	\$2,162,550.68	\$2,403,571.78	\$2,322,366.95
Búnker	5	\$674,000.00	\$751,921.85	\$1,098,470.73	\$1,104,367.07
Biomasa/Carbón	4	\$6,227,768.38	\$6,038,597.22	\$6,800,396.53	\$6,785,128.11
Biomasa/Búnker	3	\$1,193,243.39	\$1,206,048.84	\$1,255,385.27	\$1,232,738.92
<b>Total No Renovables</b>	<b>23</b>	<b>\$20,479,813.76</b>	<b>\$20,602,827.03</b>	<b>\$22,808,766.04</b>	<b>\$22,734,583.63</b>

Tecnología	Contratos	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Hidráulica	64	\$13,975,146.15	\$19,086,228.15	\$22,313,824.45	\$23,615,721.42
Eólica	2	\$529,045.78	\$674,806.19	\$2,668,755.77	\$2,436,637.30
Solar	5	\$2,053,257.91	\$1,552,074.65	\$2,189,416.45	\$2,216,808.25
Biogás	2	\$130,078.81	\$114,641.72	\$112,040.47	\$110,621.06
<b>Total Renovables</b>	<b>73</b>	<b>\$16,687,528.65</b>	<b>\$21,427,750.70</b>	<b>\$27,284,037.13</b>	<b>\$28,379,788.03</b>
Gas Natural	2	\$5,344,991.23	\$5,078,898.99	\$5,227,853.75	\$5,043,431.50
Carbón	4	\$8,559,641.12	\$7,055,684.59	\$6,889,150.60	\$7,575,101.53
Biomasa	5	\$2,322,366.95	\$1,062,827.51	\$1,096,443.94	\$1,093,657.50
Búnker	5	\$1,324,424.39	\$739,691.18	\$543,871.13	\$385,898.75
Biomasa/Carbón	4	\$7,047,173.79	\$4,330,256.00	\$3,239,023.28	\$2,738,478.37
Biomasa/Búnker	3	\$2,224,354.03	\$1,085,612.35	\$799,367.68	\$707,545.32
<b>Total No Renovables</b>	<b>23</b>	<b>\$24,500,584.57</b>	<b>\$19,352,970.62</b>	<b>\$17,795,710.38</b>	<b>\$17,544,112.97</b>

Tecnología	Contratos	Septiembre	Octubre	Noviembre	Totales
Hidráulica	64	\$24,588,589.00	\$25,333,450.79	\$22,429,945.93	\$210,468,994.62
Eólica	2	\$534,095.27	\$2,919,089.37	\$2,676,024.36	\$21,575,554.60
Solar	5	\$1,902,429.61	\$2,101,220.39	\$1,837,958.06	\$23,304,416.03
Biogás	2	\$116,357.24	\$122,827.49	\$153,207.36	\$1,441,048.15
<b>Total Renovables</b>	<b>73</b>	<b>\$27,141,471.12</b>	<b>\$30,476,588.04</b>	<b>\$27,097,135.71</b>	<b>\$256,789,940.39</b>
Gas Natural	2	\$4,850,327.07	\$4,768,354.99	\$4,299,011.51	\$54,696,754.71
Carbón	4	\$7,824,748.59	\$7,311,091.60	\$6,299,884.79	\$74,539,767.42
Biomasa	5	\$1,091,063.02	\$1,096,106.19	\$1,890,078.62	\$16,479,761.02
Búnker	5	\$521,403.30	\$311,890.80	\$285,759.01	\$7,741,703.58
Biomasa/Carbón	4	\$3,014,685.23	\$2,467,279.21	\$2,205,841.87	\$50,894,632.28
Biomasa/Búnker	3	\$607,250.93	\$586,817.37	\$1,131,047.42	\$12,029,414.54
<b>Total No Renovables</b>	<b>23</b>	<b>\$17,909,478.15</b>	<b>\$16,541,540.16</b>	<b>\$16,111,623.23</b>	<b>\$216,382,010.55</b>

## Facturación por tecnología de generación ene-nov 2024



### Licitación

### Enero - noviembre 2024

Licitación Abierta PEG1-2010	\$ 53,535,446.44
Licitación Abierta PEG2-2012	\$ 189,869,988.07
Licitación Abierta PEG3-2013	\$ 107,050,856.13
Licitación Abierta EEGSA-2-2019	\$ 46,246,840.38
Licitación Abierta 1-2023	\$ 62,630,622.12
Licitación Abierta 1-2024	\$ 8,362,670.16
Licitación Abierta 2-2024	\$ 5,475,527.65

**Total facturado 2024**

**\$ 473,171,950.93**

Entre los 24 contratos que aún no están suministrando se tienen 16 contratos que fueron adjudicados en la Licitación Abierta PEG-4, para los cuales actualmente se les está dando seguimiento al cumplimiento de los eventos críticos mensualmente, hasta dar inicio al suministro a partir del año 2026.



# Gestión del pliego tarifario

## Ajuste trimestral

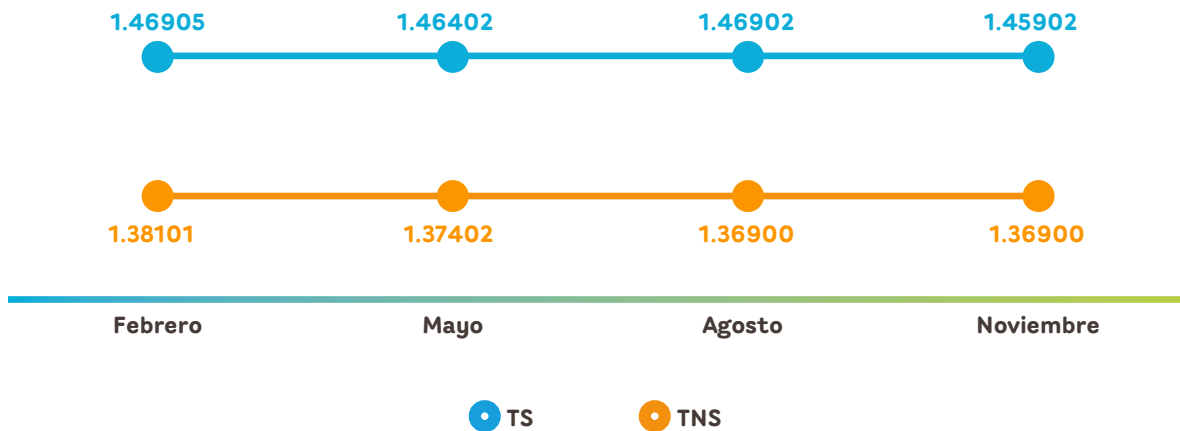
De acuerdo con la Ley General de Electricidad y su reglamento, cada tres meses debe reflejarse en las tarifas la variación entre los costos reales incurridos por el distribuidor y los costos previamente establecidos.

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

Durante todo el año 2024, las tarifas social y no social se mantuvieron constantes.

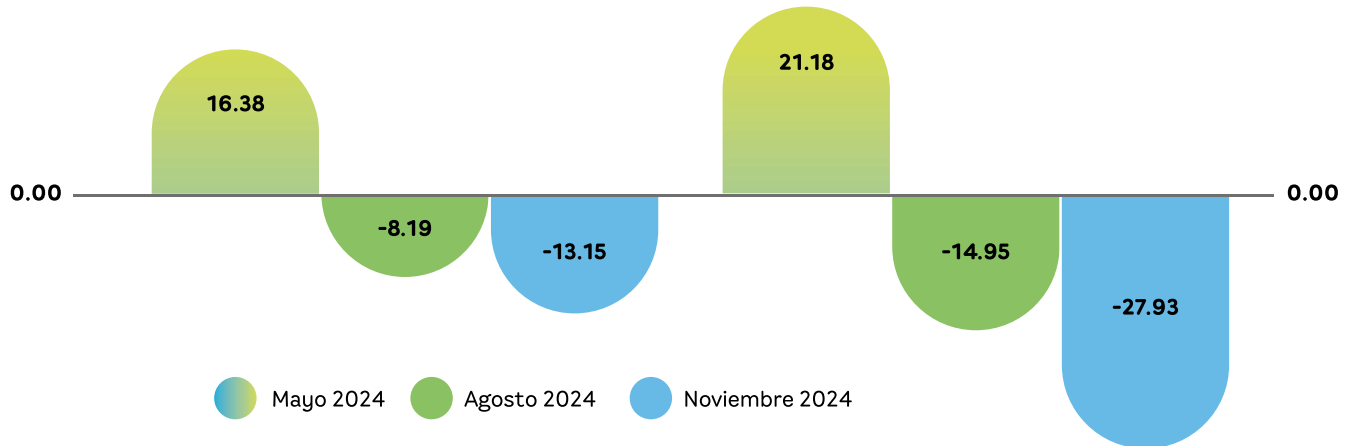
Como se puede observar en la siguiente gráfica, en los cuatro ajustes trimestrales del período 2024 **fue necesario crear fondos para que los costos no impacten el valor final de las tarifas.**

Promedio móvil anual EEGSA



## Fondos Art.87 RLGE (Mill Q.)

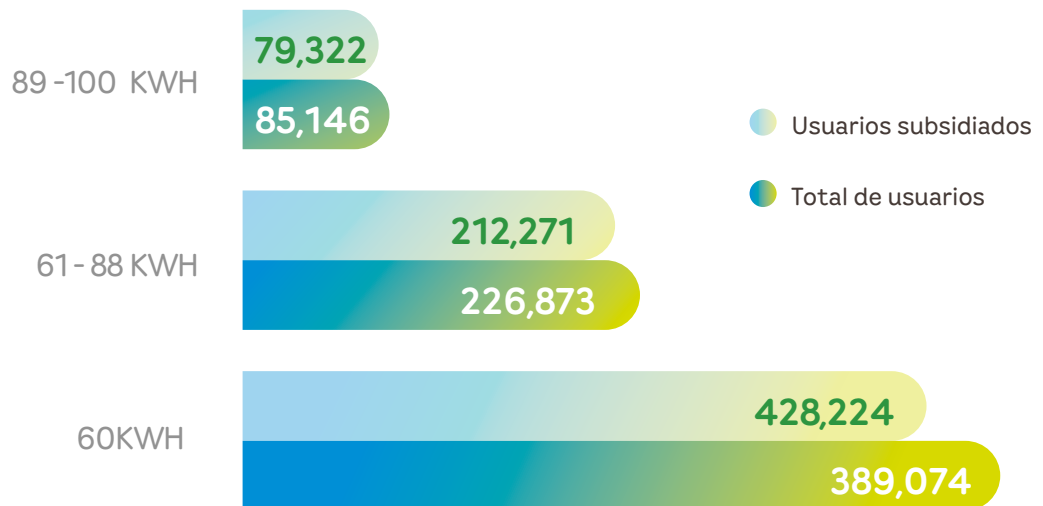
En el ajuste de noviembre de 2024, se destaca un aumento en la creación de fondos determinados por el ente regulador para ambas tarifas.



## Aporte del INDE a usuarios tarifa social

Durante el 2024, más de 680,000 usuarios de la tarifa social de EEGSA se beneficiaron con el aporte del Instituto Nacional de Electrificación (INDE). Los rangos de consumo con el beneficio son de 1 a 60 kWh, de 61 a 88 kWh y de 89 a 100 kWh. En la siguiente gráfica se muestra el total de usuarios por rango de consumo y el número de usuarios beneficiados con el aporte.

## Aporte tarifa social INDE



TD

# Transformación digital

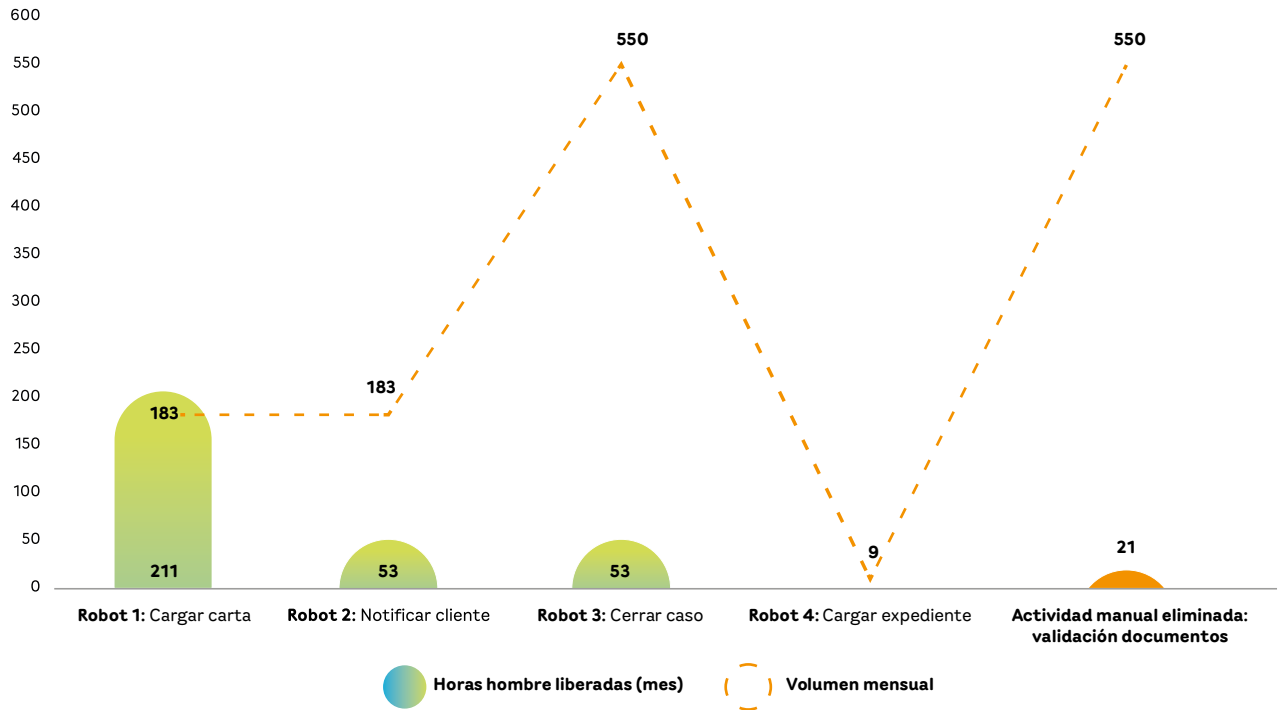
## Automatización Robótica de Proceso (RPA)

En 2024, la unidad de solicitudes **automatizó procesos de reclamos y notificaciones (SMS Unilec, elaboración de cartas Bolt y otras causas)**. Esto incluyó el cierre de casos, anexión de documentos, envío de mensajes de texto, generación de bitácoras y gestión en portales, todo realizado mediante un bot.

Proceso	Actividad	Cantidad de personas	Tiempo de ejecución una vez (minutos)	Unidad de medida	Horas hombre liberadas (mes)	Costos adicionales evitados
Proceso carga de archivo a portales Sharepoint	Robot 1: Cargar carta	3	20.00	Cartas cargadas	211	\$0.00
	Robot 2: Notificar cliente	3	5.00	Clientes notificados	53	\$0.00
	Robot 2: Cerrar caso	1	5.00	Casos cerrados	53	\$0.00
	Robot 4: Cargar expediente	1	5.00	Expedientes cargados	1	\$0.00
	Actividad manual eliminada: validación documentos	1	2.00	Validaciones realizadas	21	\$0.00
<b>Total mes</b>					<b>338.20</b>	<b>0.00</b>

El proceso da inicio con la consulta de una carpeta compartida que contiene cartas en formato Word y Excel. El bot extrae la información, y realiza los procesos en cada transacción. Este enfoque reduce significativamente el tiempo de atención de nuestros procesos.

## Volumetría proceso carga de archivo a portales de SharePoint



## Gestión de solicitud interna

Implementar un sistema de seguimiento controlado para las solicitudes internas enviadas por las distintas áreas, asegurando que se generen respuestas automáticas al momento de enviar una solicitud.

8522134

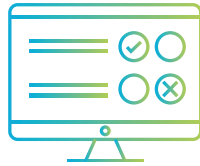
Envío de carta y factura con...  
Cierre de caso  
14.01.2025 02:12:07 PM UTC-6  
Ticket

213208

Envío de carta y factura con...  
Completado  
14.01.2025 02:12:07 PM UTC-6  
Correo electrónico

Esto permitirá a los compañeros conocer el estatus de sus solicitudes en tiempo real, mejorando la experiencia de atención y priorización.

# Sistema Informático Integrado de Atención al Usuario (SIIAU)



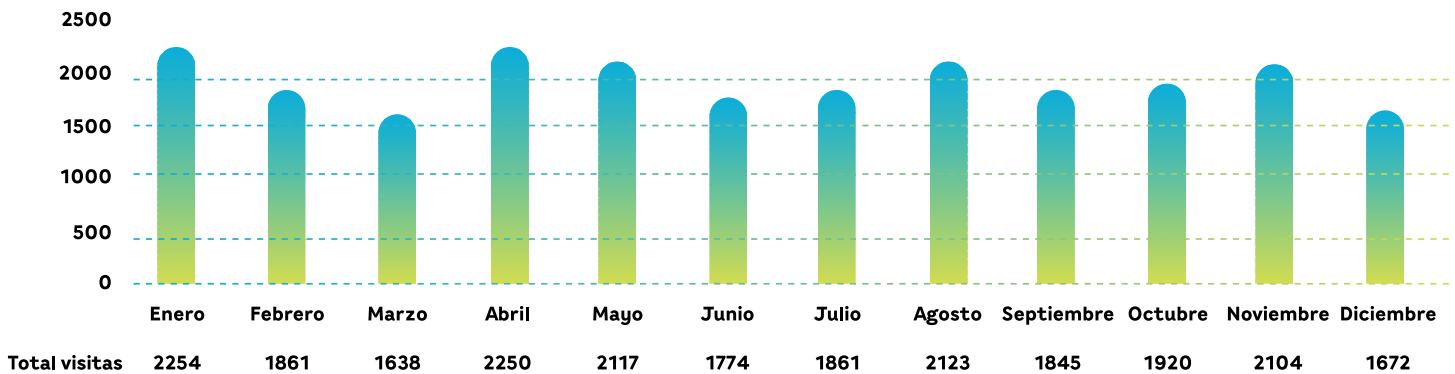
En 2024, se realizaron mejoras significativas en el SIIAU para optimizar la atención al cliente. Se implementó el uso de tareas en C4C, se integró el buzón seguimientoatencion@eegsa.net y se avanzó en el proyecto CDC para fortalecer la ciberseguridad. **Como resultado, se atendieron 9,523 gestiones a través del portal, superando las 23,419 visitas registradas.**

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total anual
<b>Total visitas</b>	2254	1861	1638	2250	2117	1774	1861	2123	1845	1920	2104	1672	<b>23,419</b>

Total año 2022	Total año 2023	Total año 2024
17,498	21,867	23,419

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total anual
<b>Total visitas</b>	715	768	639	823	921	834	824	882	792	842	833	650	<b>9,523</b>

## Visitas Portal SIIAU Año 2024



## Redes sociales (RRSS)

Desde 2020, EEGSA ha revolucionado la atención al cliente gracias a Sunny, el asistente virtual disponible en redes sociales, WhatsApp, Messenger y Web Chat. Sunny permite a los usuarios realizar consultas y trámites de manera autónoma, como consultar saldos, solicitar pagos parciales, descargar facturas y reportar emergencias de energía eléctrica y en 2024, logró más de 1.6 millones conversaciones directas con los clientes provenientes de las redes sociales.

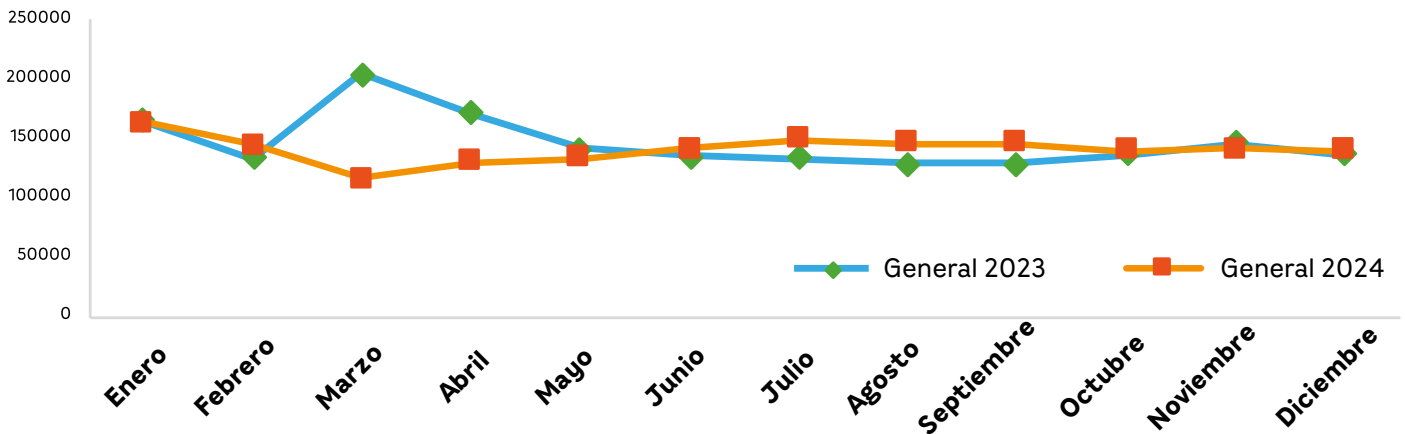
En 2024, continuamos mejorando la experiencia del usuario. Automatizamos la información para clientes con descargos o mantenimientos programados, proporciona al usuario su número de descargo y ticket generado en sistema CRM, optimizamos los procesos de cierre de colas de espera y fortalecimos la seguridad de la plataforma mediante la implementación de autenticación, API que ya estaba integrada, se colocó en diversas partes concurridas del árbol de decisiones del Chat Bot. Estas mejoras han permitido reducir los tiempos de respuesta, aumentar la satisfacción del cliente y obtener valiosos datos para la toma de decisiones.

Gracias a Sunny, hemos logrado una atención al cliente más eficiente y personalizada, consolidando nuestro compromiso con la innovación y la excelencia en el servicio.

En atenciones generales incluyendo Bot y asesores se gestionaron 1,690,582 conversaciones obteniendo un mínimo decremento con relación al año 2023, se promedian 140,882 atenciones generales para el 2024, en números generales los operadores atienden el 14% de la demanda en el canal y el 86% atención con el Bot.

Mes	General 2023	General 2024	Variación 2023-2024
Enero	164,061	163,614	-447
Febrero	133,392	144,402	11,010
Marzo	204,058	115,574	-88,484
Abril	171,605	130,534	-41,071
Mayo	141,062	133,337	-7,725
Junio	134,222	140,985	6,763
Julio	133,496	149,094	15,598
Agosto	128,962	145,382	16,420
Septiembre	128,988	146,406	17,418
Octubre	136,814	140,350	3,536
Noviembre	145,703	141,650	-4,053
Diciembre	136,389	139,254	2,865
<b>Total</b>	<b>1,758,752</b>	<b>1,690,582</b>	<b>-68,170</b>

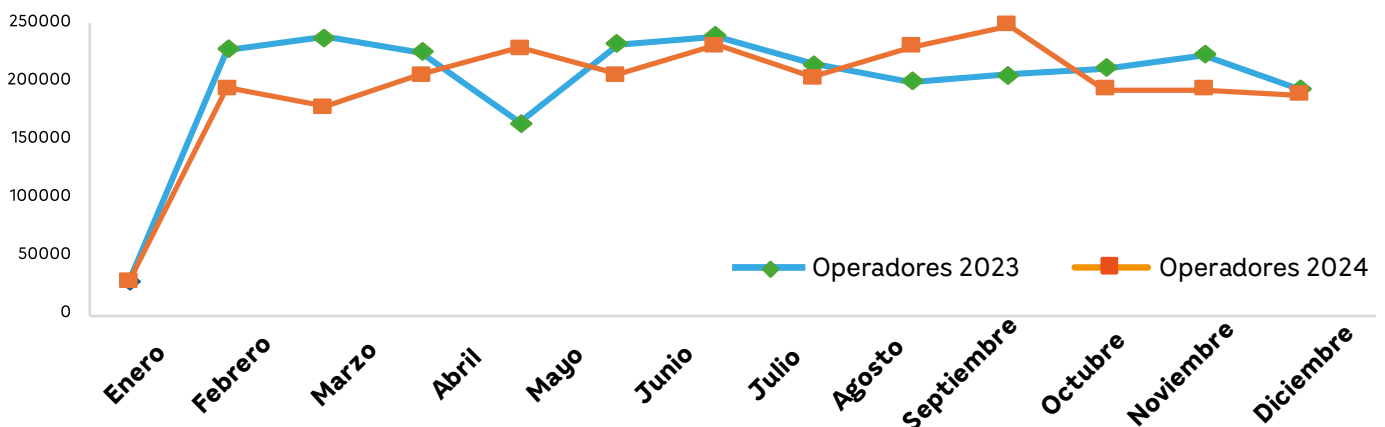
### Demanda general RRSS 2023 - 2024



Los asesores realizaron un total de 234,250 conversaciones teniendo un decremento del 3% en relación con las atenciones del 2023.

Mes	2023	2024	Variación 2023-2024	Variación 2023-2024
Enero	21,340	18,127	-3,213	-15%
Febrero	22,378	16,631	-5,747	-26%
Marzo	21,227	19,244	-1,983	-9%
Abril	15,333	21,476	6,143	40%
Mayo	21,872	19,261	-2,611	-12%
Junio	22,522	21,699	-823	-4%
Julio	20,166	19,048	-1,118	-6%
Agosto	18,717	21,610	2,893	15%
Septiembre	19,251	23,350	4,099	21%
Octubre	19,876	18,095	-1,781	-9%
Noviembre	20,909	18,042	-2,867	-14%
Diciembre	18,062	17,667	-395	-2%
<b>Total</b>	<b>241,653</b>	<b>234,250</b>	<b>-7,403</b>	<b>-3</b>

### Demanda operadores RRSS 2023 - 2024

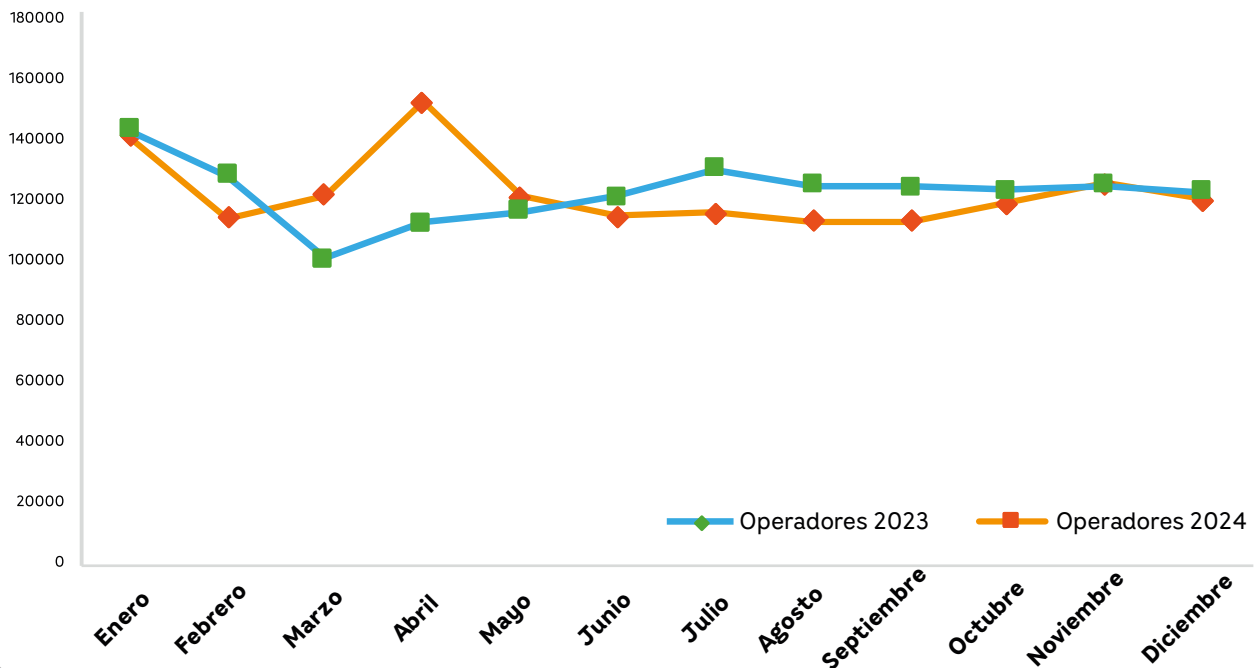




Mediante el BOT o autoatención se obtuvieron 1,454,824 conversaciones se tuvo mínimo incremento del 0.045% con relación a los datos obtenidos en el 2023.

Mes	2023 BOT	2024 BOT	Diferencia 2023-2024	Diferencia porcentual
Enero	142,721	145,449	2,728	2%
Febrero	111,014	127,753	16,739	15%
Marzo	120,022	95,572	-24,450	-20%
Abril	156,272	109,013	-47,259	-30%
Mayo	119,190	113,972	-5,218	-4%
Junio	112,107	119,150	7,043	6%
Julio	113,239	130,013	16,774	15%
Agosto	110,114	123,676	13,562	12%
Septiembre	109,659	122,990	13,331	12%
Octubre	116,812	122,176	5,364	5%
Noviembre	124,731	123,579	-1,152	-1%
Diciembre	118,285	121,481	3,196	3%
<b>Total</b>	<b>1,454,166</b>	<b>1,454,824</b>	<b>658</b>	<b>0.045%</b>

### Demanda BOT 2023 - 2024



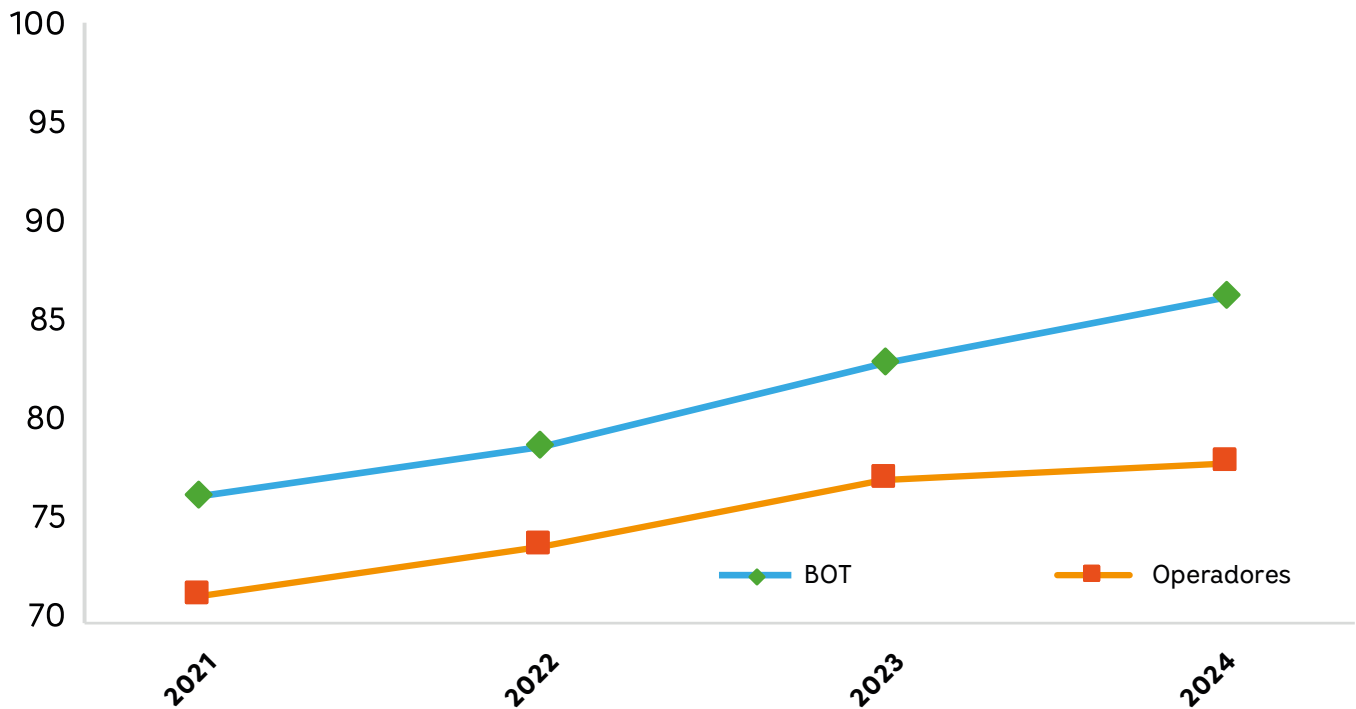
## Indicador de satisfacción Net Promoter Score (NPS) en redes sociales

De 2021 a 2024 se ha logrado un NPS de clase mundial. Según el rango de NPS, que va de -100 a +100, un puntaje superior a 0 se considera «bueno», +50 es «excelente» y un puntaje superior a 70 se considera «de clase mundial». **En 2024, el promedio para la atención con asesores fue de 80 puntos, lo que representa un incremento de 1 punto en relación al 2023.**



Por otro lado, para la atención automatizada o BOT, el promedio es de **90 puntos, lo que implica un aumento de 4 puntos** respecto al año anterior.

### Evolución NPS operador y BOT



## Chats por operador - 24 horas (reales)

Mes	Whatsapp	Web	Messenger	Instagram	Atención totales operadores	Abandono	SPAM	Cerr. super	M-8	Cierres forzados	Cierres masivos emergencia	Cierres masivos cola de atención	Total operadores
ene-24	13,616	4,054	457	0	18,127	670	0	735	410	123	0	0	16,189
feb-24	12,659	3,606	364	2	16,631	407	0	445	574	193	0	0	15,012
mar-24	19,438	2	543	10	19,244	1	0	2,715	298	1,204	0	0	15,775
abr-24	20,833	0	638	5	21,476	0	0	2,107	233	1,428	0	0	17,708
may-24	18,762	0	497	2	19,261	0	0	1,555	297	743	0	0	16,666
jun-24	21,056	0	628	15	21,699	0	0	3,950	1	1,993	0	0	15,755
jul-24	18,624	0	416	8	19,048	0	0	1,302	374	388	0	0	16,984
ago-24	21,091	0	517	2	21,610	0	1	3,500	307	743	0	0	17,059
sep-24	22,856	0	486	8	23,350	0	1	5,373	307	1,209	0	0	16,767
oct-24	17,698	0	390	7	18,095	0	0	2,027	83	246	0	0	15,739
nov-24	17,633	0	406	3	18,042	0	0	1,852	81	797	35	35	15,277
dic-24	17,259	0	401	7	17,667	0	0	2,693	17	544	635	635	13,764
<b>Totales</b>	<b>221,525</b>	<b>7,662</b>	<b>5,743</b>	<b>69</b>	<b>234,250</b>	<b>1,078</b>	<b>2</b>	<b>28,254</b>	<b>2,675</b>	<b>9,611</b>	<b>801</b>	<b>801</b>	<b>192,695</b>
<b>Promedios</b>	<b>18,460</b>	<b>639</b>	<b>479</b>	<b>6</b>	<b>19,521</b>	<b>90</b>	<b>0</b>	<b>2,355</b>	<b>243</b>	<b>801</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16,058</b>

Reporte general  
2024 RRSS

Durante el año 2024, desde la Subgerencia de Comunicación y Relaciones, se gestionó la optimización continua de las redes sociales de EPM Guatemala y sus filiales, con el objetivo de mantener a la comunidad informada y comprometida a través de una comunicación efectiva y estrategias de contenido digital. Esta gestión resultó en un aumento significativo de la interacción con los seguidores, lo que generó un mayor alcance y fortaleció la relación con ellos.

Mes	Chats por Bot < 24					Clientes corporativos < 24				Total general
	Whatsapp	Web	Messenger	Instagram	Atención totales BOT	Corpotativos operadores plataforma	BOT CC	Plantillas	Total CC	Total operador y BOT, CC reales
ene-24	57,460	84,612	3,354	23	145,449	38	75	152	265	163,614
feb-24	53,777	70,693	3,250	33	127,753	18	79	86	183	144,402
mar-24	90,598	43	4,891	40	95,572	9	72	65	146	115,574
abr-24	103,866	0	5,100	47	109,013	45	80	229	354	130,534
may-24	109,144	0	4,795	33	113,972	73	112	249	434	133,337
jun-24	113,784	0	8,697	57	119,150	81	113	76	270	140,985
jul-24	124,652	0	5,281	80	130,013	26	99	154	279	149,094
ago-24	118,867	0	4,785	24	123,676	50	96	175	321	145,382
sep-24	118,267	0	4,659	64	122,990	54	66	798	918	146,406
oct-24	117,926	0	4,218	32	122,176	56	154	284	494	140,350
nov-24	119,186	0	4,296	97	123,579	63	72	101	196	141,650
dic-24	117,012	0	4,393	76	121,481	62	104	101	267	139,254
<b>Totales</b>	<b>1,244,539</b>	<b>155,348</b>	<b>57,719</b>	<b>606</b>	<b>1,454,824</b>	<b>535</b>	<b>1,122</b>	<b>2,470</b>	<b>4,127</b>	<b>1,690,582</b>
<b>Promedios</b>	<b>103,712</b>	<b>12,946</b>	<b>4,810</b>	<b>51</b>	<b>121,235</b>	<b>45</b>	<b>94</b>	<b>206</b>	<b>344</b>	<b>140,882</b>

# EEGSA app

A continuación, se presenta un resumen de las consultas e interacciones más frecuentes que los clientes realizan en la EEGSA App.

Mes	Saldos	Centros de servicio	Pago en línea	Servicios	Contrataciones	Reclamos
2023	280,347	1,355	4,027	1,782	89	309
2024	315,651	465	1,178	526	31	211

Denuncias	Chat	Video llamada	Tele servicio	Mi cuenta	Facebook	Twitter
24	2,789	933	1,434	6,102	94	29
29	919	283	417	1,742	49	13

Detalle de la cantidad de descargas realizadas por los clientes, tanto en sistema Android como en OIS.

Año	Android	IOS	Total
2023	91,165	17,578	108,743
2024	20,272	20,193	40,465

## Actualización de datos

En 2024 se logró la actualización de datos, teléfono, correo electrónico, NIT y CUI. A continuación, se desglosa el total de actualizaciones por tipo y por unidad del departamento:

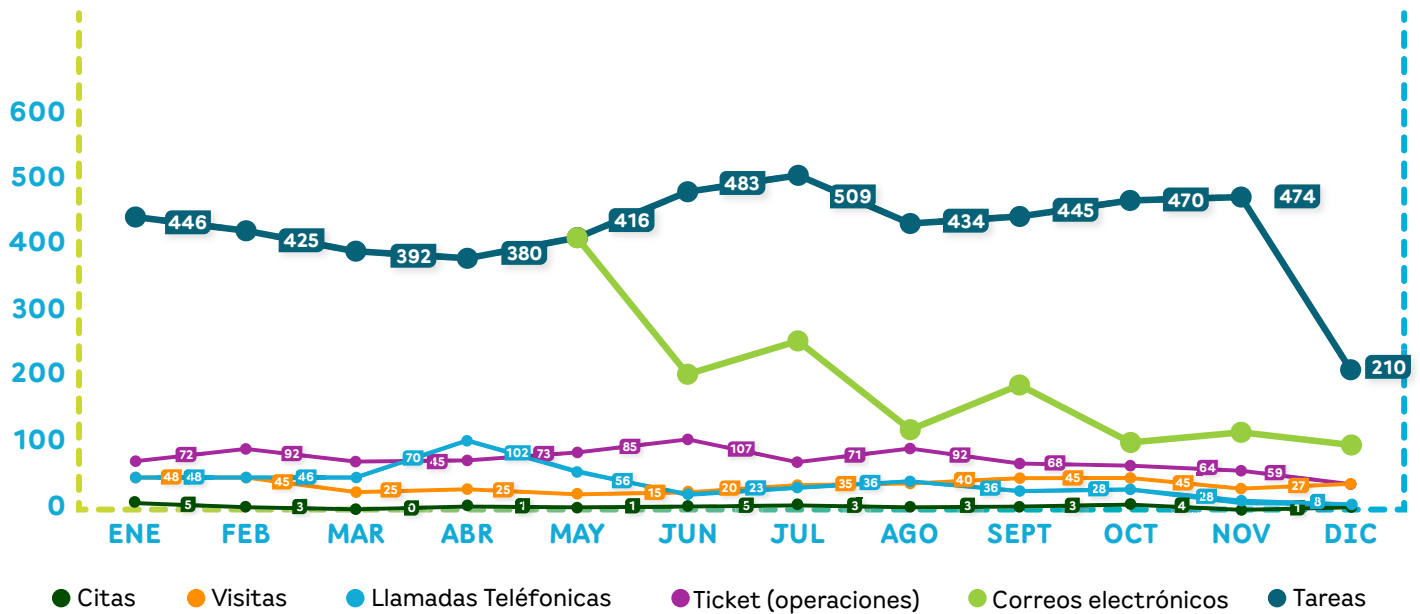
Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Teléfono	1973	1712	1230	1842	1914	1562	1776	1560	1474	2261	1910	2343	21557
Correo electrónico	9356	8693	7405	9624	9673	7928	8919	8536	8203	9792	12290	9547	109966
<b>Total general</b>	<b>11329</b>	<b>10405</b>	<b>8635</b>	<b>11466</b>	<b>11587</b>	<b>9490</b>	<b>10695</b>	<b>10096</b>	<b>9677</b>	<b>12053</b>	<b>14200</b>	<b>11890</b>	<b>131523</b>

Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Centros de Servicio	8758	8152	6792	8649	9171	7153	8307	7921	7382	8737	8039	7339	96400
Teleservicio	1505	1276	966	1800	1498	1459	1553	1312	1463	2571	5144	3925	24472
Solicitudes	46	35	18	39	19	19	26	21	27	12	20	2	284
Redes Sociales	112	91	6	3	2	10	5	3	3	1	12	4	252
Whatsapp	498	400	429	474	370	391	370	370	406	337	631	311	4994
Portal SIAU	410	451	424	501	527	472	413	469	396	395	354	309	5121
<b>Total general</b>	<b>11329</b>	<b>10405</b>	<b>8635</b>	<b>11466</b>	<b>11587</b>	<b>9490</b>	<b>10695</b>	<b>10096</b>	<b>9677</b>	<b>12053</b>	<b>14200</b>	<b>11890</b>	<b>131523</b>

# Interacciones

## Cloud for Customer (C4C)

En 2024, se registraron en la plataforma C4C todas las interacciones de los gestores con las solicitudes de los clientes atendidos por la unidad de Clientes Corporativos. Las principales actividades se presentan en la gráfica siguiente:



# Ciberseguridad

Durante 2024, se registraron y analizaron más de 1,100 millones de registros mensuales, sobre los cuales se escalaron, gestionaron y resolvieron, en promedio, más de 320 eventos de ciberseguridad por mes. Estos eventos incluyeron incidentes de phishing, intentos de acceso no autorizado y actividades sospechosas en la red. La gestión oportuna de estos eventos permitió mitigar riesgos y proteger la continuidad operativa.

La campaña antifraude en redes sociales fue clave para sensibilizar y educar a nuestra comunidad, tanto interna como externamente, sobre la importancia de protegerse en el entorno digital. Durante todo el año, la campaña se mantuvo activa de manera orgánica, con contenido relevante y actualizado, y fue complementada con inversión en pauta para extender su alcance y asegurar que el mensaje llegara a un público más amplio.



## Etiquetado de la información

Se implementó el etiquetado de la información siguiendo las mejores prácticas de clasificación de datos. Esto incluyó la categorización de documentos y datos críticos en niveles como confidencial, privado y público, lo que fortalece el control de acceso y el manejo adecuado de la información sensible.



## Generación de normativa interna

Como parte de las estrategias de gobernanza, se desarrollaron:

Política de seguridad de la información: estableciendo principios y directrices generales para proteger los activos de información.

Lineamientos de ciberseguridad: detallan la política y proporcionan directrices y recomendaciones para los usuarios.



## Validaciones en proyectos

Se realizaron verificaciones de ciberseguridad en diferentes proyectos tecnológicos, evaluando vulnerabilidades e implementando controles desde la fase de diseño hasta la puesta en marcha. Esto garantiza que las soluciones están alineadas con los estándares de seguridad informática.

## Otras actividades

En el 2024 se ejecutaron diversas iniciativas para fortalecer la postura de seguridad y gestión tecnológica de EEGSA. Se implementó Intune para dispositivos móviles, mejorando el control y la protección de datos corporativos en dispositivos remotos. Además, se realizaron charlas de concientización en ciberseguridad dirigidas a todo el personal, promoviendo prácticas seguras y sensibilización frente a amenazas digitales.

Se realizó la contratación de una solución tipo Secure Access Service Edge (SASE), integrando seguridad y conectividad en una única plataforma para proteger accesos remotos y optimizar la red corporativa. Por último, se llevó a cabo un inventario de los activos tecnológicos, sentando las bases para una mejor administración, mantenimiento y planificación estratégica de los recursos.

## Gestión de la información

En 2024, se ejecutó el proyecto de Gestión de la Información, con el objetivo de implementar un modelo de Gobierno de Datos para gestionar, explotar y administrar la información de manera transversal en EEGSA.

Algunos objetivos específicos del proyecto que fueron relevantes durante la ejecución incluyen:



Lograr acceso rápido a la información y mejorar la eficiencia operativa.



Sentar las bases para utilizar los datos de manera efectiva, confiable, certificada y de alta calidad para la toma de decisiones.

Adicionalmente, se implementó un caso de uso para la optimización de la compra de materiales (Cadena de Suministro), logrando validar la metodología propuesta.



DE

# Desempeño Económico



Los indicadores macroeconómicos del país fueron los siguientes, en el Producto Interno Bruto (PIB) tenemos un resultado de **3.5% para el tercer trimestre 2024**, el cual no tiene variación con relación a la variación anual del año 2023, **la inflación tuvo una disminución del 59%** en comparación con el año anterior, fue de 4.18% en el 2023 y de 1.70% en el 2024; finalmente, el tipo de cambio tuvo una leve apreciación respecto al dólar estadounidense, el cual tuvo un valor promedio Q7.76 en el año 2024 y Q7.84 en el año 2023, esta información basada en las cifras reportadas por el Banco de Guatemala (BANGUAT) y del Instituto Nacional de Estadística (INE).

Los resultados financieros de **EEGSA al 31 de diciembre 2024** comparados con el 31 de diciembre de 2023 fueron los siguientes:

## Estado de resultados

**Porcentaje de + (aumento) - (disminución)  
comparado entre diciembre 2024 y diciembre 2023**

+5.7%

Ventas

6.2%

Costos

+4.1%

Margen B

-21.4%

Gastos operativos

-5.3%

EBITDA

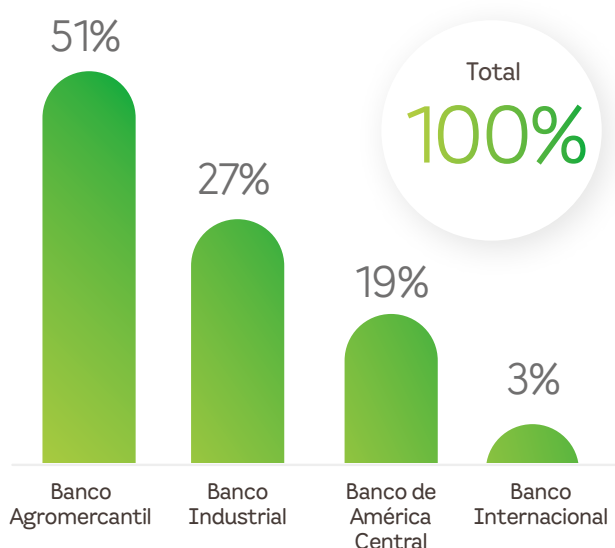
-6.9%

Resultado neto



En el año se facturaron ingresos por Q 6,036.8 millones que es un 5.7% mayor a lo registrado en 2023, el cual es el resultado del incremento en venta de energía e incremento en ingresos de peajes en función de transportista; 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 y de generación y transporte fueron Q 4,640.7 millones, un 6.2% mayor que el año anterior; por el contrario sus ingresos de gestión se obtienen por medio del Valor Agregado de Distribución (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 2024 el VAD fue de Q 1,396.1 millones que es un 4.1% mayor al año anterior, dicha mejora se obtuvo en un 87% por aumento en el consumo de energía por parte de los clientes en 200.4 GWh más respecto al año anterior, un 13% de incremento en ingresos VAD por función de transportista, penalizaciones y otros.

Deuda **distribuida en 4 bancos** de la siguiente manera:



El costo de operar y mantener las líneas de distribución fue de Q 569.8 millones; un 21.4% superior a lo incurrido en el 2023, siendo lo más relevante el 34% que corresponde a gasto de personal, principalmente por el aporte realizado al fideicomiso de jubilados y el 66% restante por: servicios para atender las operaciones y mantenimiento del negocio, principalmente gastos de licenciamiento, mano de obra para lectura de contadores, trabajos correctivos de mantenimiento de averías y trabajos preventivos en líneas y sistemas de distribución. Adicionalmente, se generaron ingresos por actividades con empresas municipales y otros clientes del sistema eléctrico que equivalen a Q 125.4 millones.

El resultado de la gestión en la empresa permitió obtener un EBITDA de Q 826.3 millones, que es 5.3% menor al del 2023. Finalmente, luego de haber cumplido con los pagos del servicio de la deuda, la empresa obtuvo una utilidad neta de Q 350.9 millones, disminuyendo 6.9% respecto el año anterior.

Composición de la deuda  
**71% Q 29%\$**

El indicador deuda/EBITDA  
es una **razón de 0.8 veces**

Costo del servicio fue de  
**Q52.3 millones**

Las inversiones en 2024 fueron de **Q238.1 millones** que corresponde un **66.2% al crecimiento** y el restante **22.3% a reposición de activos, un 4.9% a inversiones en TI y un 6.5% a otras inversiones.**

# Programa Consíguelo de EEGSA

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

## Top de aliados con más ventas

1. Max
2. Tecno fácil
3. EPA
4. Electrónica Panamericana
5. Platinum

Al cierre del 2024 el programa cuenta con:

**Usuarios activos:** 2,800

**Clientes en cartera:** 1,400

**Uso:** 4,421 millones

**Ticket promedio:** Q2,548.67

**Uso acumulado:** Q 11,499,570.93

**Otorgamiento de créditos:** 7,6MM

**Otorgamiento de créditos acumulado:** Q. 28MM



## Renovaciones en portal y App de Consíguelo

En abril de 2024 se lanzó la app Consíguelo de EEGSA, ofreciendo la oportunidad de migrar a una tarjeta digital y obtener información más inmediata sobre el crédito de consumo. Además, permite a los usuarios acceder a la página web, donde pueden obtener información relevante sobre Consíguelo y sus diversas alianzas comerciales.

Asimismo, se renovó el portal Consíguelo, habilitando un proceso ágil para la concesión de créditos exprés en las agencias de EEGSA y comercios aliados, así como la validación de pagos y un dashboard de compras/pagos.

# Recaudación

Durante 2024 se registraron un **total de 19,321 transacciones de pago**, lo que resultó en una recaudación de Q4,192,698.26 durante el período mencionado, con un promedio mensual de recuperación de Q349,391.52.



PS

# Programas de Sostenibilidad

## Electrificación rural

En 2024, se construyeron cinco nuevos proyectos de electrificación rural, expandiendo la red de distribución en más de 3.35 kilómetros de línea de media tensión y aproximadamente 1.4 kilómetros de red de baja tensión. Estos proyectos incluyeron la instalación de postes de diversas dimensiones y alturas, transformadores y equipos de medición para cada acometida conectada, con una inversión total de Q1,056,185.22.



### Las obras se llevaron a cabo en:

**San Juan Sacatepéquez, Guatemala:** El Suacité.

**Guanagazapa, Escuintla:** Finca Santa Clara, callejón Alonzo Fase I y Fase II.

**Villa Canales, Guatemala:** La Tambora.

**5** Nuevos proyectos   
**2024** electrificación rural

Se conectaron **52 nuevas acometidas**, beneficiando directamente a **aproximadamente 260 personas**, entre mujeres, hombres y niños de estas comunidades. Este avance se traduce en desarrollo socioeconómico, generación de empleo local, mejoras en el medio ambiente, salud y educación, así como en la calidad de vida de la comunidad, logrando contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor.

**5** nuevas acometidas >  beneficiando a **260** personas



## Construcción de líneas

El Ministerio de Energía y Minas (MEM), con el objetivo de liderar el camino hacia la consecución de las metas de cobertura de energía eléctrica en el país, en el marco de la Política Energética 2019-2050, elaboró la Política de Electrificación Rural 2019-2032, que establece las directrices para alcanzar una cobertura del 99.99% para el año 2032. Para los mecanismos de ejecución y operación, se elaboró el **"Plan Indicativo de Electrificación Rural 2020-2032"**.

EEGSA, alineada con las políticas del país y con el compromiso de suministrar energía eléctrica a las comunidades rurales que aún no cuentan con el servicio dentro del área de concesión de la distribuidora, se comprometió en 2024 a beneficiar a cinco comunidades. Con una inversión cercana al millón de quetzales, **se logró extender nuestra red con 3.3 km de media tensión y 1.4 km de baja tensión**, creando una infraestructura sólida que contribuirá al crecimiento económico, la conectividad y el bienestar de las comunidades.

En cada comunidad se realizó un **estudio socioeconómico** que permitió identificar a 52 familias conectadas, con un total de 188 personas impactadas.

Además, EEGSA continúa con acciones de monitoreo y reporte de los proyectos que desarrolla. En línea con el **Modelo de Relacionamento Territorial (MRT)**, en 2024 se realizó un estudio de impacto social de los proyectos de electrificación rural ubicados en los municipios de **Masagua, Escuintla, San Vicente Pacaya y Fraijanes**.

Comunidad	Municipio	Km media tensión (MT)	Km baja tensión (MT)	Total, Km (MT + BT)
El Suacité	San Juan Sacatepéquez	0.483	0.59	1.073
Finca Santa Clara	Guanagazapa	1.698	0.067	1.765
Callejón Alonzo	Guanagazapa	0.52	0.265	0.785
Callejón Alonzo Fase 2	Guanagazapa	0.18	0.25	0.43
La Tambora	Villa Canales	0.5	0.225	0.725
<b>Total</b>		<b>3.381</b>	<b>1.397</b>	<b>4.778</b>

Estas conexiones **han generado mejoras significativas en el acceso a la educación, los servicios de salud, las oportunidades económicas y la sostenibilidad ambiental.** Este esfuerzo refleja un compromiso continuo con el bienestar comunitario y contribuye a mejorar la calidad de vida, promoviendo un futuro más sostenible.



# Relacionamiento comunitario y municipal en proyectos del Plan de Expansión EEGSA-TRELEC

Entre los logros de gestión social para 2024, destaca la socialización exitosa de 9 proyectos del Plan de Expansión EEGSA-TRELEC, siguiendo la prioridad establecida por la Gerencia de Activos. A través de mesas de diálogo, visitas de campo y negociaciones con vecinos y municipalidades (Villa Nueva, Guatemala, Villa Canales, San Miguel Petapa, Fraijanes, Antigua Guatemala y San Lucas Sacatepéquez), se inició el proceso de servidumbre de paso para la conducción eléctrica en los lugares requeridos.

Se estableció comunicación directa con la Policía Municipal de Tránsito (PMT) en los municipios de cobertura, logrando un 95% de colaboración en las actividades planificadas. Además, se resolvieron oposiciones en San Miguel Petapa y Villa Nueva, avanzando en el proyecto y manteniendo una comunicación constante a través de redes sociales para la emisión de informes de emergencia y la programación de mantenimientos.

## Actividades clave en la gestión social para la construcción y mantenimiento de líneas

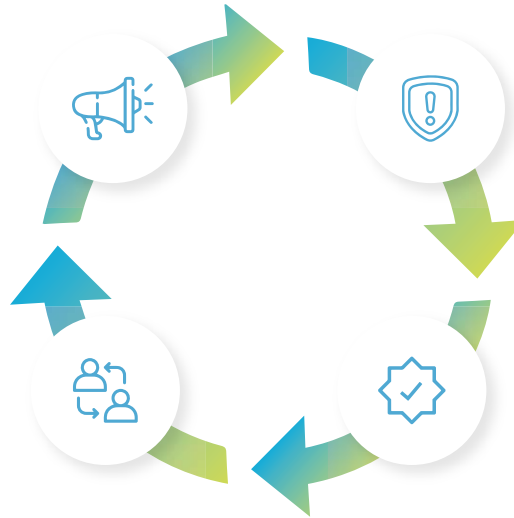




## Ejes de interrelación en las actividades sociales

**Comunicación / Promoción**  
 Conocimiento de cualquier acción que se desea realizar en favor de los activos de la empresa. (Programaciones de mantenimiento, operación o expansión en la red).

**Vinculación**  
 Interrelación de los departamentos empresariales con los grupos de interés, para realizar acciones de socialización, prevención y corrección.



**Prevención**

- Presentación de planes de expansión de la red de distribución.
- Socialización de temas de procesos, proyectos o programas específicos de interés.

**Corrección**

- Atención de emergencias
- Seguimientos de variantes de red
- Acompañamiento al programa de distancias invadidas.

## Proceso de resolución de conflicto



### Información

- Antecedentes del conflicto.
- Análisis de actores positivos y negativos.
- Reconocimiento del territorio.
- Impacto de los activos de EEGSA en el área.



### Estrategias

- Comunicación asertiva.
- Mesa de diálogo.
- Exposición de beneficios y acuerdos.
- Inspección física del problema.
- Evaluación técnica
- Sensibilización en los procesos.
- Establecimiento de alianzas con el gobierno local.



### Acciones Preventivas o Correctivas

- Recorridos de planeación con vecinos o municipalidad.
- Corrección de líneas y reporte de emergencias.
- Evaluación de activos de EEGSA.
- Socialización de planes de mantenimiento.
- Comunicación con técnicos y gestores para seguimiento de actividades.
- Seguimiento en el cumplimiento de acuerdos entre vecinos, contratistas y municipalidad.



Presentación del proyecto de expansión a las autoridades municipales



Mediación de conflictos por medio de mesas de diálogo



Orientación de procesos de mantenimiento, seguimiento de acuerdos y emergencias según casos específicos.



Visita técnica para orientar a grupos de interés sobre los trabajos de construcción.

# Alumbrados EEGSA

A través del programa, EEGSA reafirmó su compromiso con el desarrollo comunitario, basado en la responsabilidad social empresarial. **En 2024, la empresa brindó oportunidades laborales a 20 artesanas y 8 soldadores, quienes, durante 9 meses** de producción (fabricación y decoración de estructuras), crearon hermosas obras que promovieron el arte y la cultura, fortaleciendo la autoestima, la identidad cultural, el desarrollo profesional y el bienestar económico de los participantes.

## Puntos de iluminación

En 2024, los alumbrados de EEGSA contaron con diez puntos de iluminación, cada uno con distintas fechas de encendido; sin embargo, todos permanecieron en exposición hasta el 5 de enero de 2025, siendo el punto principal la Plaza Berlín.



Edificio Administrativo  
Plaza Sagrario y Arcos  
Viernes 22 noviembre



Plaza Berlín  
Sábado 30 de  
noviembre



Fraijanes  
Sábado 07 de  
diciembre



Antigua Guatemala  
Domingo 01 de  
diciembre



El Manchén  
Domingo 01 de  
diciembre



El Modelo  
Jueves 05 de  
diciembre



Santa Catarina Pinula  
Viernes 06 de  
diciembre



Palencia  
Sábado 07 de  
diciembre

## Fabricación y conceptos

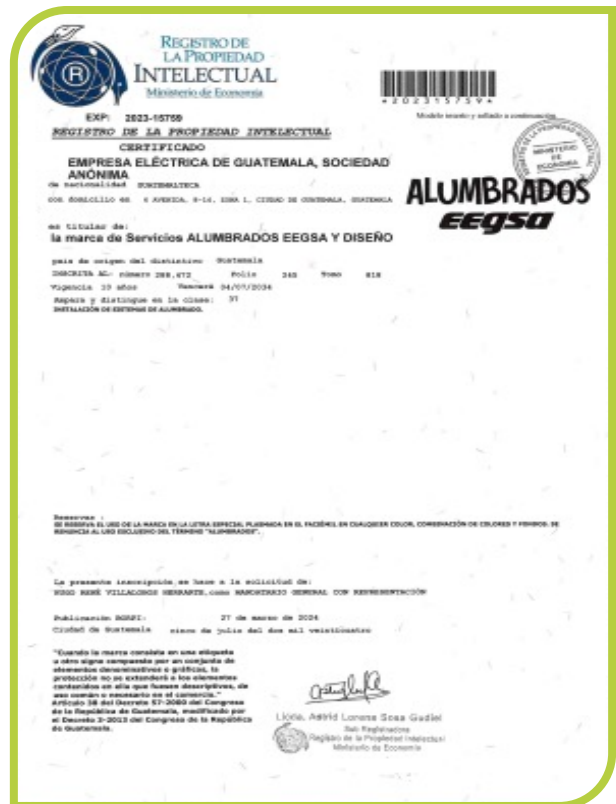
El total de estructuras en exposición para este año fue de 313, a las que se sumaron decoraciones tipo cadena.

Punto de Iluminación	Cantidad de Figuras	Concepto
Edificio Administrativo	10	Homenaje 130 Años
Plaza el Sagrario Arcos en Plaza Central	20	Nacimiento Tradicional
Plaza Berlín	90	Circo EEGSA
Fraijanes	26	Rincón Musical
Santa Catarina Pinula	59	Juguetes Navidad
Palencia	54	Nacimiento Volumétrico
Antigua Guatemala	4N	acimiento Niño Jesús
El Manchen, Antigua Guatemala	36	Juguetes Chapines
El Modelo, Escuintla	14	Nacimiento Figurativo

## Campaña de Comunicación

La subgerencia de Comunicación & Relaciones jugó un papel clave en el éxito del programa al obtener el registro oficial de “Alumbrados EEGSA” transformándolo en una marca registrada, con derechos exclusivos sobre el uso del nombre, logotipo, diseño y combinación gráfica.

Creó la identidad visual y gráfica que brilló con la propuesta innovadora de la campaña publicitaria centrada en la temática del circo. A través de un concepto creativo, logramos que Panchorizo, un personaje único, fuera el motor que dio vida a la campaña, que se difundió por diversos medios, como prensa, radio, televisión, y en las calles con letreros y camiones con pantallas anunciaron los puntos de alumbrado y fechas de encendidos.



La presencia en plataformas virtuales y redes sociales, apoyada por 11 influencers reconocidos, **permitió alcanzar a más de 4 millones de personas digitalmente y a más de 2.5 millones a través de medios tradicionales.** La asertiva mezcla de compra de espacios en medios para la campaña, difusión noticiosa en conferencia de prensa, el impactante show circense de inauguración, en vivos, contenido orgánico de TikTok, You Tube, Facebook e Instagram, y la activa participación de los trabajadores de EPM Guatemala como embajadores de marca, elevaron el posicionamiento de los Alumbrados EEGSA, consolidando su reputación en su cuarto año consecutivo.

Los resultados fueron sobresalientes, superando los 14 millones de vistas en los videos y generando más de 80 mil interacciones, posicionando a los Alumbrados EEGSA como una tradición navideña para los guatemaltecos. La campaña también logró iluminar los corazones de las familias de los trabajadores de EPM y los hijos de las artesanas y herreros, cuando Panchorizo ofreció un show en el taller de alumbrados.

**Con las estructuras no solo se iluminaron las calles, sino también los corazones de nuestra audiencia, fortaleciendo el vínculo con la población guatemalteca.**

## Evento socio organizativo

La temporada navideña de Alumbrados EEGSA se celebró con el encendido principal en Plaza Berlín, el cual atrajo a **aproximadamente 2,000 personas al evento.** A continuación, se presentan algunos detalles de la inauguración:

Transmisión en vivo:

- ✓ Estación de poporopos y globos para visitantes.
- ✓ Entrega de promocionales: gorros, lentes, narices.
- ✓ Seguridad EEGSA y acompañamiento SISO.
- ✓ Durante el evento: espectáculo de luces y presentación del show de circo. del artista nacional "Panchorizo".
- ✓ Apoyo de EMETRA, bomberos municipales y PNC.





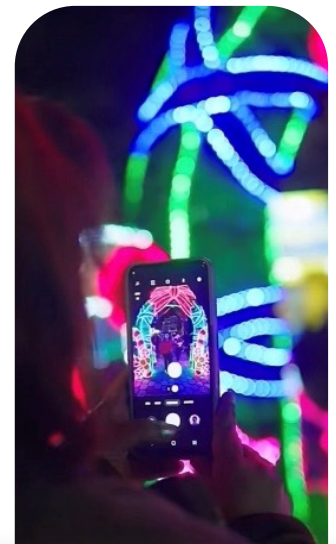
Edificio Administrativo  
Zona 1, Ciudad de Guatemala



Plaza el Sagrario  
Zona 1, Ciudad de Guatemala



Municipalidad de Fraijanes  
Calle principal del parque

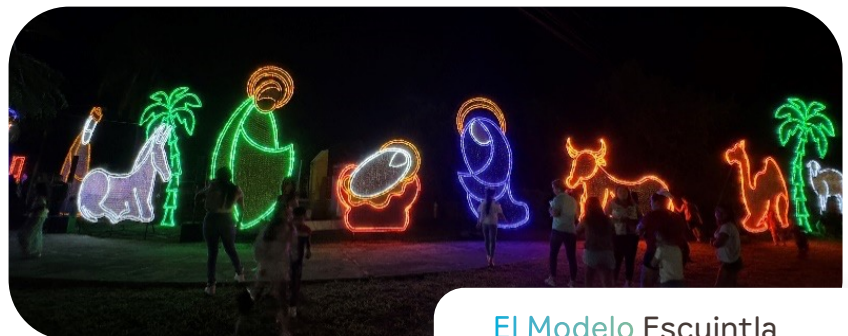




Municipalidad de Santa Catarina Pinula Parque Central



Antigua Guatemala  
Parque Central



El Modelo Escuintla

## Alumbrados EEGSA en Festival de la Luz

Alumbrados EEGSA estuvo presente en cuatro plazas de Antigua Guatemala: Parque Belén, Tanque de la Unión, el atrio de la Cooperación Española y el Parque Central, decorando estos espacios con más de 150 estructuras que iluminaron estos monumentos icónicos. Este evento está alineado con los principios que cimentan la filosofía del programa: promover el encuentro familiar y los valores que surgen a partir de él, con la visión de fortalecer nuestras relaciones con grupos de interés afines a nuestra naturaleza corporativa, no dudamos en formar parte de las empresas visionarias que apoyaron a la Fundación Antigua Viva en la primera edición del Festival de la Luz 2024. De esta manera, contribuimos a la satisfacción, lealtad y reputación de nuestra marca, fortaleciendo nuestra imagen como una empresa responsable.

Participar en este festival permitió intervenir y embellecer sectores clave de la ciudad colonial, ofreciendo una

experiencia visual tanto para locales como para turistas. Esto generó una expresión espontánea de emociones y dinamizó el turismo y el comercio en esta importante ciudad de nuestra área de cobertura. Asimismo, nuestra participación refuerza nuestro liderazgo en proyectos de iluminación en la región, destacándonos por el uso de energías sustentables y renovables, como la iluminación LED, así como por nuestra capacidad de intervención en ciudades patrimoniales.

El Festival de la Luz de Antigua es un evento de clase mundial que combina nuevas tecnologías aplicadas al arte y al patrimonio. Este evento, realizado del 19 al 21 de julio de 2024, tuvo como objetivo llevar momentos de magia y felicidad a los guatemaltecos, cambiar la percepción de la noche en Guatemala, dinamizar la economía local y posicionar a La Antigua Guatemala como un destino de vanguardia, alineado con las tendencias mundiales de creatividad.



Festival de la luz Antigua Guatemala





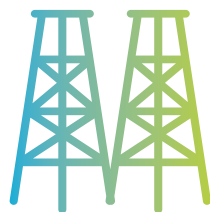
## Planta de producción, El Ceibillo

En 2024, dimos un gran paso hacia la optimización de nuestros procesos al iniciar la construcción de las instalaciones propias para Alumbrados EEGSA. Este nuevo espacio, diseñado a la medida de las necesidades del programa, permitirá producir y almacenar de manera más eficiente las estructuras y materiales necesarios, asegurando así la calidad y puntualidad del proyecto



## Programa Prevención de Accidentes (PPA)

En el marco de los 130 años de operaciones ininterrumpidas, EEGSA reafirma su compromiso con la responsabilidad social empresarial mediante acciones basadas en principios y valores, con el objetivo de generar un impacto positivo en los diferentes grupos de interés, en el que destaca el Programa de Prevención de Accidentes Eléctricos con cables de Media Tensión en los departamentos de Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez.



Este programa tiene como objetivo principal sensibilizar sobre temas de **prevención, riesgos eléctricos, distancias mínimas de seguridad, infraestructura de EEGSA** (tipos de voltajes, alturas y tipos de postes), así como proporcionar información general para evitar el contacto con cables eléctricos.

## PPA niños

El programa tiene como grupo objetivo a niños en edad escolar de nivel primario, debido a su alta capacidad de aprendizaje continuo, lo que les permite convertirse en agentes multiplicadores de información en su entorno familiar. Desde 2011, EEGSA ha trabajado con diversos establecimientos educativos en los departamentos de Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez, logrando impactar a más de 300 escuelas primarias.



Para 2024, el programa ha alcanzado directamente a **7,835 estudiantes en 22 escuelas, acumulando un total de 420,384 niños. Además, ha beneficiado de manera indirecta a 2,101,365 personas**, entre las cuales se incluyen familiares de los estudiantes y personas vinculadas al entorno de los beneficiados directos.

## PPA adultos

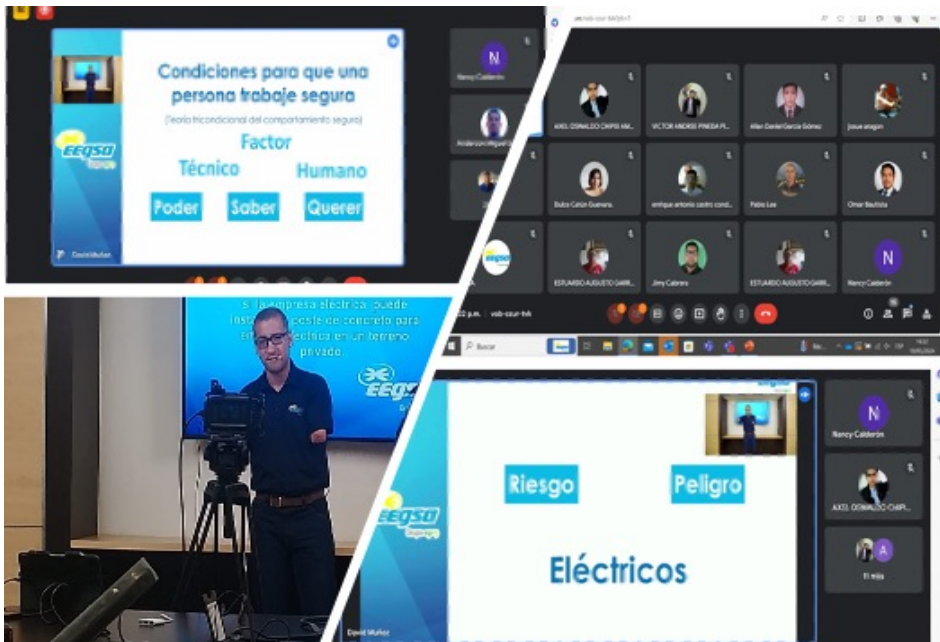
Otro grupo objetivo del programa son los adultos, y se ejecuta desde 2014 con el fin de promover el bienestar de las personas que trabajan en municipalidades, comunidades, construcción, instalación eléctrica, pintura, mantenimiento de infraestructura, instalación de vallas publicitarias, autorización de obras de construcción, estudiantes de ingeniería, entre otros.



Desde su inicio, el programa ha impactado a **165 instituciones y, en 2024, ha alcanzado directamente a 1,112 personas, contribuyendo a la prevención de accidentes fatales.** Ese mismo año, se realizaron 25 visitas a empresas cuyos empleados tienen contacto directo o indirecto con cables de energía eléctrica.

## PPA académico

Desde 2019, EEGSA y la Escuela de Electromecánica de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala han establecido un convenio para realizar anualmente un taller informativo dirigido a profesionales, técnicos y estudiantes del sector eléctrico. El taller se enfoca en la prevención de accidentes eléctricos y el cumplimiento de la normativa vigente, con el objetivo de reducir los riesgos derivados de la invasión de distancias mínimas de seguridad eléctrica.



En 2024, participaron **40 estudiantes**, alcanzando un total acumulado de **496 personas impactadas directamente** y **2,480 de forma indirecta** desde el inicio del programa.

## EnergiAulas

Este proyecto, en colaboración con municipalidades, alcaldías auxiliares, líderes comunitarios y escuelas, **tiene como objetivo equipar laboratorios de computación**, incluyendo el remozamiento de la instalación eléctrica interna.

En 2024, EEGSA firmó un convenio de cooperación con la Escuela El Éxodo Mezquital en Villa Nueva para implementar un laboratorio de computación. Como parte de esta alianza, **EEGSA entregó 25 equipos de cómputo en desuso**, provenientes de la renovación tecnológica interna, para fortalecer las capacidades tecnológicas de la escuela y promover el acceso a la educación.

# Beneficios

- ✓ Fortalecer las relaciones con grupos de interés.
- ✓ Aportar a la calidad de educación de más de 300 alumnos.
- ✓ Vinculación del tema ambiental a través de la reutilización de los equipos.
- ✓ Viabilizar proyectos de operación, construcción y mantenimiento.

**CONVENIO DE COOPERACION INSTITUCIONAL "ENERGIAULAS" - DONACION DE 25 COMPUTADORAS, INSTALACION Y ADECUACION DEL SISTEMA DE ENERGIA ELECTRICA EN LABORATORIO DE COMPUTACION EMPRESA ELÉCTRICA DE GUATEMALA, SOCIEDAD ANÓNIMA - ESCUELA OFICIAL URBANA MIXTA EL ÉXODO, MUNICIPIO DE VILLA NUEVA**

NOSOTROS, WENDY MARISOL PÉREZ LÓPEZ DE RUBÍ de treinta y nueve años, casada, guatemalteca, con domicilio en el municipio de Villa Nueva, me identifico con el Documento Personal de Identificación (DPI) con Código Único de Identificación (CUI) dos mil quinientos treinta espacio cuarenta y tres mil novecientos noventa y nueve espacio cero quinientos seis (2530 43999 0506) extendido por el Registro Nacional de Personas (RENAP), actuando en calidad de Directora de la Escuela Oficial Urbana Mixta El Éxodo Villa Nueva (en lo sucesivo del presente instrumento me denominaré en nombre propio o como **Directora**), calidad que acredito con: Certificación extendida por la Supervisora Educativa del Distrito cero uno guán cero uno guán veinticinco (01-01-25) del municipio de Villa Nueva, departamento de Guatemala, que contiene la elección como Directora del establecimiento y desempeñar las funciones del cargo a partir del tres de junio del año dos mil veinticinco; por otra parte, en representación de EMPRESA ELÉCTRICA DE GUATEMALA, SOCIEDAD ANÓNIMA (en lo sucesivo nombrada con su denominación social o como "EEGSA" indistintamente, actuando conjuntamente como sus Mandatarios Generales con Representación: a) RICARDO ALFREDO MÉNDEZ TELLO, de cincuenta y cuatro años, casado, guatemalteco, ingeniero electricista, de este domicilio, quien se identifica con el Documento Personal de Identificación (DPI) con Código Único de Identificación (CUI) mil quinientos noventa y nueve espacio noventa y cinco mil doscientos trece espacio cero ciento uno (1599 95213 0101), extendido por el Registro General de la Propiedad; y c) JAVIER ADOLFO JIMÉNEZ MEJÍA, de cuarenta y cuatro años, casado, guatemalteco, abogado y notario, de este domicilio, me identifico con el Documento Personal de Identificación (DPI) con Código Único de Identificación (CUI) dos mil trescientos cincuenta y nueve espacio cincuenta y seis mil setecientos treinta y dos espacio cero ciento uno (2359 56732 0101), extendido por el Registro Nacional de las Personas, calidad que acreditamos con el primer testimonio de la escritura pública treinta y uno (31), autorizada en esta ciudad el once de octubre de dos mil veinticuatro, por la notaria Emma Alejandra Menéndez Bustamante, inscrito en el Registro Electrónico de Poderes del Archivo General de Protocolos del Organismo Judicial con el número de inscripción cuatro (4) del poder quinientos ochenta y seis mil seiscientos noventa guán E (586690-1); y en el Registro Mercantil General de la República, el primero al número seiscientos noventa y nueve mil ochocientos setenta y cinco (699875), folio veintinueve (29) del libro ciento treinta y dos (132) de Mandatos; y el segundo al número seiscientos noventa y nueve mil ochocientos setenta (699870), folio veintiseis (26) del libro ciento treinta y dos (132) de Mandatos, respectivamente.

Aseguramos ser de los datos de identificación consignados, que las representaciones son suficientes de acuerdo con la ley y en este acto celebramos el presente Convenio de Cooperación Institucional, contenido en los siguientes puntos:

**PRIMERO: ANTECEDENTES.**

**RICARDO ALFREDO MÉNDEZ TELLO, JAVIER ADOLFO JIMÉNEZ MEJÍA y WENDY MARISOL PÉREZ LÓPEZ DE RUBÍ**, en la calidad con que actuamos, manifestamos que nuestras representadas han trabajado en alianza estratégica para el beneficio de la Escuela Oficial Urbana Mixta El Éxodo municipio de Villa Nueva, departamento de Guatemala. Con estos esfuerzos se pretende establecer vínculos de confianza entre ambas instituciones y promover el desarrollo social comunitario.

**SEGUNDO: FINES INSTITUCIONALES.**

Actualmente la ESCUELA OFICIAL URBANA MIXTA EL ÉXODO, MUNICIPIO DE VILLA NUEVA promueve proyectos de formación académica y desarrollo integral del estudiante. "EEGSA" dentro de sus políticas empresariales promueve el desarrollo y crecimiento social, motivo por el cual ha manifestado su interés en establecer vínculos de cooperación para fortalecer la realización de los fines inherentes al proyecto de ENERGIAULAS "DONACION DE VEINTICINCO (25) COMPUTADORAS, INSTALACIÓN Y ADECUACIÓN DEL SISTEMA DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN LABORATORIO DE COMPUTACIÓN" promovido en conjunto con la ESCUELA OFICIAL URBANA MIXTA EL ÉXODO, MUNICIPIO DE VILLA NUEVA.

**TERCERO: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.**

**DE EMPRESA ELÉCTRICA DE GUATEMALA, SOCIEDAD ANÓNIMA:**

a) Mano de obra en el remozamiento del sistema eléctrico de la Escuela "OFICIAL URBANA MIXTA EL ÉXODO", con el fin de beneficiar a trescientos (300) estudiantes del nivel preprimario y nivel primario.

**DE ESCUELA OFICIAL URBANA MIXTA EL ÉXODO:**

La ESCUELA OFICIAL URBANA MIXTA EL ÉXODO, se obliga a:

a) Proporcionar el material eléctrico valorado en un monto de SIETE MIL SEISCIENTOS QUETZALES (Q7,600.00), el cual será utilizado para el remozamiento del sistema eléctrico de la escuela, con el fin de beneficiar a trescientos (300) estudiantes del nivel preprimario y primario.

**DE LA ESCUELA OFICIAL URBANA MIXTA EL ÉXODO:**

Los padres de familia de la Escuela "OFICIAL URBANA MIXTA EL ÉXODO" apoyarán con proporcionar el traslado de las veinticinco (25) computadoras de: Segunda (2ª) Avenida, nueve guán veintisiete (9-27), zona uno (1), Ciudad de Guatemala, a la ESCUELA OFICIAL URBANA MIXTA EL ÉXODO, ubicada en: Primera (1ª) Avenida, seis guán sesenta y cuatro (6-64), Anexo El Éxodo, zona doce (12), municipio de Villa Nueva, departamento de Guatemala.

**CUARTO: PROHIBICIONES:**

ESCUELA OFICIAL URBANA MIXTA EL ÉXODO, a través de sus autoridades, personal docente y alumnos del nivel preprimario y primario tendrán prohibido utilizar las veinticinco (25) computadoras, objeto de la remodelación y equipamiento establecidos en el presente convenio para fines lucrativos, en virtud que el presente proyecto se llevará a cabo para beneficio escolar y comunitario.

**QUINTO: APROBACIÓN:**

El presente convenio surtirá sus efectos al momento de ser aprobado por la Municipalidad de Villa Nueva, debiendo trasladarse el mismo a dicho cuerpo colegiado para el fin ya suscrito por las partes.

Yo, Wendy Marisol Pérez López de Rubí, en la calidad con que actúa y en nombre de la ESCUELA OFICIAL URBANA MIXTA EL ÉXODO, declaro verlar porque las veinticinco (25) computadoras, sean instaladas de forma correcta y que sean utilizadas para fines educativos de los trescientos (300) estudiantes del nivel preprimario y primario.

**SEXTO: ACEPTACIÓN:** Ricardo Alfredo Méndez Tello, Javier Adolfo Jiménez Mejía y Wendy Marisol Pérez López de Rubí en la calidad con que cada uno actúa y en nombre de sus representadas aceptan el contenido del presente convenio.

En la ciudad de Guatemala el diecinueve de diciembre del dos mil veinticuatro.

Por: ESCUELA OFICIAL URBANA MIXTA EL ÉXODO

Wendy Marisol Pérez López De Rubí

Por: EMPRESA ELÉCTRICA DE GUATEMALA, SOCIEDAD ANÓNIMA

Ricardo Alfredo Méndez Tello      Javier Adolfo Jiménez Mejía

En la ciudad de Guatemala, el diecinueve de diciembre del dos mil veinticuatro, como Notaria hago constar que las firmas que anteceden son AUTÉNTICAS por haber sido puestas en mi presencia el día de hoy por: a) WENDY MARISOL PÉREZ LÓPEZ DE RUBÍ de treinta y ocho años, casada, guatemalteca, con domicilio en el municipio de Villa Nueva, me identifico con el Documento Personal de Identificación (DPI) con Código Único de Identificación (CUI) dos mil quinientos treinta espacio cuarenta y tres mil novecientos noventa y nueve espacio cero quinientos seis (2530 43999 0506) extendido por el Registro Nacional de Personas (RENAP); b) RICARDO ALFREDO MÉNDEZ TELLO; y, c) JAVIER ADOLFO JIMÉNEZ MEJÍA, personas de mi conocimiento; quienes firman la presente acta de legalización de firmas, a la que adhiero los timbres de ley. DOY FE.

Wendy Marisol Pérez López De Rubí

Ricardo Alfredo Méndez Tello      Javier Adolfo Jiménez Mejía

# Programa iluminando mi comunidad

En 2024, llegamos a 28 comunidades, impactando directamente a 862 usuarios y a más de 4,310 personas a través de nuestras visitas. Estas iniciativas incluyeron reuniones con líderes municipales y visitas de proyectos BID y GSES.

Mes	Visitas	Participantes	Clientes impactados	% de avance
Abril	8	310	1550	16%
Mayo	3	150	750	22%
Junio	7	161	805	36%
Julio	3	128	640	42%
Septiembre	3	7	35	48%
Noviembre	3	6	30	54%
Diciembre	1	100	500	56%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>862</b>	<b>4310</b>	



MA

# Medio ambiente

## Avances en el cumplimiento de la legislación ambiental

### Instrumentos ambientales fuera y dentro de áreas protegidas

Guatemala cuenta con 367 áreas protegidas que representan la biodiversidad y patrimonio cultural del país, bajo el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas (SIGAP) y administradas por Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP). **EEGSA tiene líneas de distribución en 10 de estas áreas**, principalmente en la Reserva Forestal Protectora de Manantiales Cordillera Alux (RFPMCA).

Desde 2021, se ingresaron expedientes al CONAP para cada área protegida, y en 2024 se dio seguimiento a varias de ellas, incluyendo la RFPMCA, el Parque Nacional (PN) Naciones Unidas, el PN Sipacate-Naranjo, PN Volcán de Pacaya y Laguna de Calderas, además del Parque Regional Municipal (PRM) Cumbre, Jute y el Platanar. Se obtuvieron contratos administrativos y dictámenes técnicos favorables en todos los casos.

Además, se ingresaron expedientes al Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN) para varias

áreas, como el PN Volcán de Pacaya y la Laguna de Calderas, y se gestionaron 6 expedientes para líneas o aumentos de potencia solicitados por clientes dentro de áreas protegidas y se obtuvieron los contratos administrativos de 8 expedientes (considerando algunos que se habían ingresado el año anterior) y se obtuvieron 4 resoluciones aprobatorias. Se gestionaron 7 expedientes adicionales que están a la espera de su ingreso en el CONAP cuando el MARN entregue la categorización de estos.



En 2024, se obtuvo la resolución aprobatoria y licencia ambiental para Jalapa, y se continuó el seguimiento de la matriz de compromisos ambientales para proyectos de distribución fuera de áreas protegidas y centros de atención al cliente.

Los siguientes expedientes fueron ingresados al MARN: PN Sipacate - Naranjo, PN Volcán de Pacaya y Laguna de Calderas, Zona de veda definitiva Volcán Acatenango, PRM Oxijuyu y PRM Sumpango, El Rejón, Chirres y los Encuentros.

En el 2024 se le dio seguimiento a 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.

## Auditorías ambientales

En 2024, se realizaron **29 auditorías: 15 al contrato de construcción de líneas y 14 al contrato de mantenimiento de líneas**, ya que ambos son los de mayor relevancia e impacto ambiental. Las auditorías fueron llevadas a cabo por el departamento de Planificación y Calidad de Servicio, a través de la unidad de Calidad de Servicio y el Programa de Evaluaciones Técnicas.





## Biodiversidad

### Monitoreos

En cumplimiento con los compromisos adquiridos en el contrato interinstitucional con el CONAP para las áreas protegidas de Sipacate-Naranjo, Naciones Unidas, Cordillera de Alux, Volcán Acatenango, Volcán de Pacaya y Laguna de Calderas, se abrió una convocatoria, seleccionó y adjudicó un equipo especializado para realizar monitoreos biológicos durante 3 años. **Este año se realizó el primer monitoreo biológico, que servirá de base para los estudios que se llevarán a cabo en las épocas seca y lluviosa en los próximos años.**

### Fauna

Las abejas desempeñan un papel crucial en la polinización, esencial para la reproducción y supervivencia de las plantas, ya que permiten la fecundación y producción de frutos y semillas. Aproximadamente el 85% de las plantas con flores en bosques y selvas dependen de ellas. Además de su función polinizadora, las abejas favorecen la variación genética y la resiliencia de los ecosistemas, y son indicadores de la salud ambiental.

En 2024, la unidad de Gestión Social y Ambiental coordinó **30 rescates de abejas y avispas en puntos de la red de distribución y sedes administrativas**, con la ayuda de un especialista, mitigando riesgos para los trabajadores y protegiendo estas especies clave.



2024

**30 rescates**  
**de abejas y avispas**



## Flora

En cuanto a la identificación de especies, el inventario forestal se llevó a cabo en 2024 en 5 municipios del departamento de Guatemala: Guatemala (con 12 zonas), Chinautla, San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo. También se incluyeron 8 municipios del departamento de Sacatepéquez: San Lucas Sacatepéquez, Santiago Sacatepéquez, San Bartolomé Milpas Altas, Santa Lucía Milpas Altas, Antigua Guatemala, Santo Domingo Xenacoj, Jocotenango y Ciudad Vieja.

Con el levantamiento de información, **se elaboraron 18 planes de manejo forestal, gestionaron más de 90 permisos municipales y se ejecutaron más de 449 actividades de mitigación de riesgo forestal** en puntos críticos de los municipios de Santa Catarina Pinula, San José Pinula, Villa Nueva, Fraijanes, Amatitlán, Antigua Guatemala, Villa Canales, Santo Domingo Xenacoj y San Miguel Petapa.



**18** planes de manejo forestal

**90** permisos municipales

**+449** actividades de mitigación de riesgo forestal

Durante el mantenimiento preventivo del arbolado en puntos críticos, **se promovieron acciones de conservación, como la reubicación de colmenas de abejas, epífitas, bromelias y orquídeas en espacios verdes cercanos.** Además, se apoyaron proyectos de electrificación rural y generación de energía, contribuyendo a la identificación de especies arbóreas y su manejo adecuado según la normativa ambiental.

En 2024, la gestión preventiva del arbolado evitó un promedio de 3:06 horas de reparación de averías por punto atendido, generando **un ahorro de Q5,843,853 en indemnizaciones y alrededor de Q23 millones en costos de energía no suministrada**. Estas acciones impactaron a más de 404,334 usuarios en los departamentos de Guatemala y Sacatepéquez.

## Índice de Gestión Ambiental Empresarial (IGAE)

A través de la evaluación del IGAE, se identifican anualmente las fortalezas y áreas de mejora en la gestión ambiental, alineadas con el cumplimiento de las políticas y normativas ambientales vigentes, así como con el Modelo de Sostenibilidad y el Direccionamiento Estratégico del Grupo EPM.

En 2024, **se alcanzó una calificación del 84% lo que representa un avance en la gestión ambiental en comparación con el 81% obtenido en 2023**. Este progreso refleja el impacto positivo de las diversas acciones implementadas por EEGSA a lo largo del año.



## Gestión de residuos sólidos y líquidos



### Clasificación de residuos

En 2021, el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales emitió el Acuerdo Gubernativo 164-2021, "Reglamento para la Gestión Integral de Residuos y Desechos Sólidos Comunes", que establece la separación de desechos (orgánicos, inorgánicos y reciclables) para el 11 de febrero de 2025.

En 2024, la Unidad de Gestión Social y Ambiental, con el apoyo de la Unidad de Desarrollo Sostenible, elaboró las especificaciones técnicas para **actualizar las islas de reciclaje y diseñó una campaña de comunicación interna**. Tras un análisis y levantamiento de información en sedes administrativas y agencias, se gestionó la compra para renovar las islas de reciclaje.



## Aguas residuales

En 2024, se realizaron dos muestreos de aguas residuales en las sedes administrativas: subestación La Antigua, edificio administrativo de EPM Guatemala, Club Vacacional, La Castellana y El Modelo. Los resultados fueron comparados con los lineamientos del Acuerdo Gubernativo 236-2006 sobre las descargas y reúso de aguas residuales del MARN.

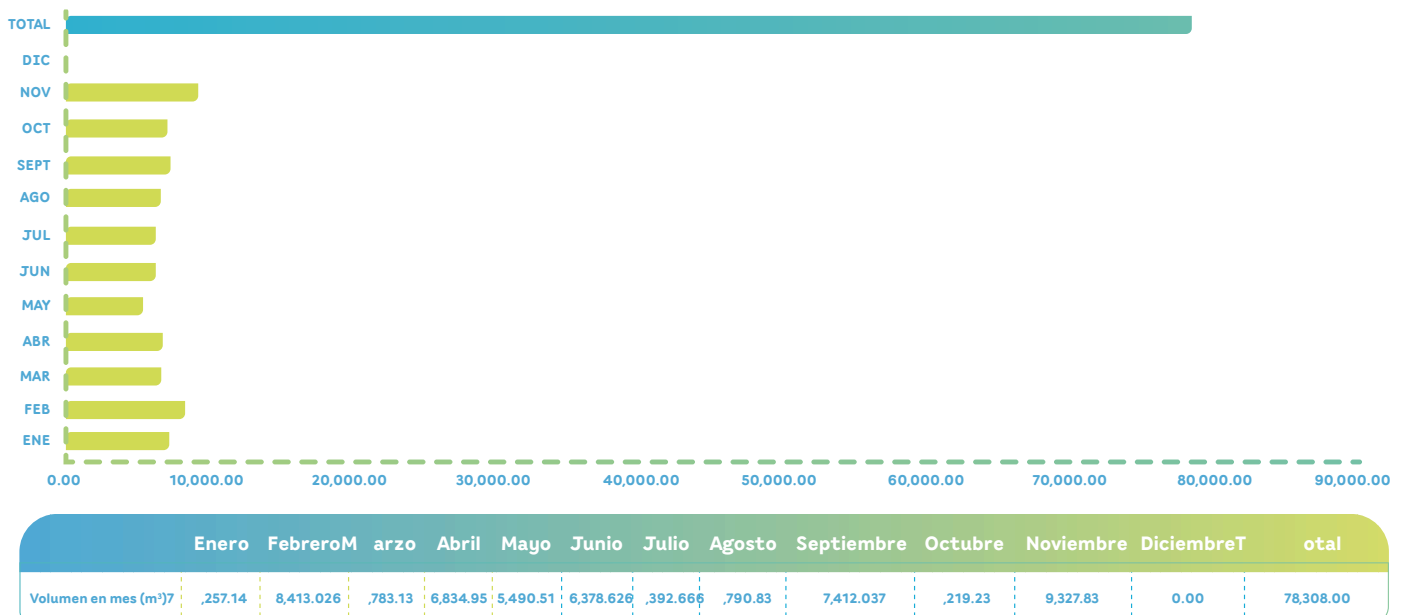
**El Club Vacacional cumplió con todos los parámetros evaluados, mientras que las otras sedes superaron algunos límites establecidos.** Las recomendaciones para su mejora se enviaron a las áreas correspondientes para su seguimiento.



## Gestión de residuos de arbolado

En 2024, la gestión preventiva de mantenimiento de arbolado incorporó cuadrillas especializadas para atender puntos críticos, lo que resultó en un aumento en la generación de residuos. También se añadieron equipos de trabajo para atender los requerimientos de la CNEE y el departamento de Escuintla, asegurando el cumplimiento de los requisitos gubernamentales y técnicos.

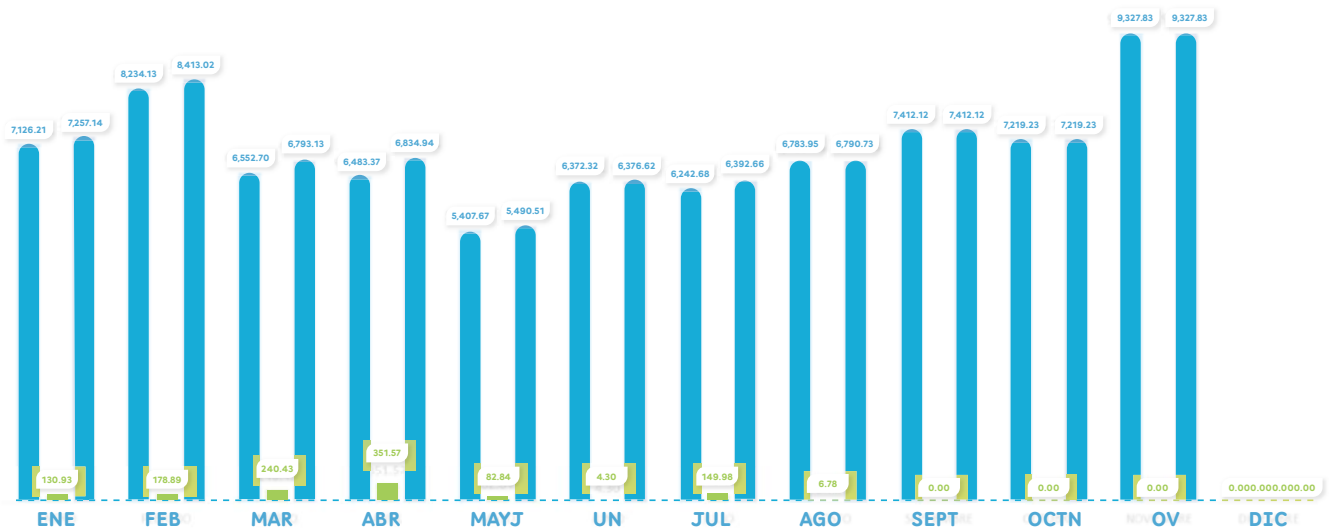
Volumen mensual extraído (m<sup>3</sup>) - 2024 actividades de poda y tala EEGSA



Los residuos de poda y tala se aprovechan de dos maneras:

- 1 Comunidades que solicitan material maderable en vía pública o privada.
- 2 Un contratista que lo utiliza en aboneras en predios propios. Los meses con mayores volúmenes de manejo son noviembre, febrero y septiembre, debido a los permisos municipales y la época lluviosa. La disposición final es mínima, limitada a cuestiones logísticas o material generado en los puntos de trabajo.

Tipo de gestión realizada (metros cúbicos/mes) - Mantenimiento de arbolado



## Gestión de residuos peligrosos y otros residuos

En 2024, no se identificaron transformadores con Bifenilos Policlorados (PCBs), tras realizar 75 muestras con LX2000, aunque 23 presentan sospecha de PCB y están pendientes de cromatografía. La información sobre PCB se sigue actualizando en SAP, y se aplican medidas preventivas en contratos relacionados con equipos con aceite dieléctrico.

Asimismo, se destruyeron o trataron diversos residuos, como materiales bioinfecciosos, uniformes, tubos de impresoras, residuos electrónicos, equipo de protección personal, postes de concreto, llantas, baterías y aceite de vehículos, a través de empresas autorizadas por el MARN.



## Otras acciones



Gestión de la información asociada a la Gestión Social y Ambiental a través de la plataforma Boreal-Is.



Participación en el conversatorio de Gestión Ambiental, Social y Predial de proyectos gestionado por ESSA en Bucaramanga, Santander, Colombia.



Participación en el "Taller Avanzar en el Liderazgo de las Mujeres en Energía para Acelerar el Progreso" en Medellín, Colombia.



Participación en el simposio regional de Infraestructura y Medio Ambiente: La ruta de América Latina hacia la sostenibilidad.

TDO

# Talento y Desarrollo Organizacional

En EEGSA, reconocemos que el talento de las personas es el mayor y el principal activo de nuestra organización, el motor clave de nuestra sostenibilidad y crecimiento. Por ello estamos comprometidos en aplicar las mejores prácticas en la identificación, atracción y fidelización del talento necesario para el desarrollo de los negocios, y nos esforzamos en promover un entorno de trabajo motivador que asegure el reconocimiento del esfuerzo, la autonomía necesaria para poder crear, desarrollar e innovar y un marco de compensación equitativo y competitivo.

Los focos estratégicos en la gestión de talento 2024 se centraron en:



**Garantizar la seguridad** en el trabajo como prioridad absoluta.



**Generar bienestar integral** a partir de un enfoque holístico.



**Promover una compensación** equitativa y competitiva.



**Incorporar nuevos talentos** y crear oportunidades de movilidad interna.



**Evaluar el desempeño** e identificar talento de alto potencial para su desarrollo.



**Mejorar capacidades** a través del desarrollo de habilidades y competencias claves.



**Consolidar cultura** y valores cómo habilitadores de la estrategia.



**Fomentar el liderazgo** y el compromiso ético a todo nivel.



**Movilizar la estrategia** a través del desarrollo organizacional.





## Garantizar la seguridad en el trabajo cómo prioridad absoluta

En EEGSA la seguridad y la salud de nuestros trabajadores propios y contratistas es la prioridad absoluta. La alta dirección promulga y demuestra su liderazgo y compromiso con la seguridad fijando objetivos relevantes para nuestro Sistema De Gestión Integrado (SIGS-GT), asegurando los recursos para que el sistema funcione, alcance los objetivos propuestos y mejore de forma continua. Con el liderazgo, compromiso y apoyo de todos los que conformamos EEGSA, el sistema ha logrado consolidarse en los últimos cuatro años, siendo hoy el pilar fundamental para garantizar la protección de las personas.

En el 2024 se revisaron y ajustaron **33 de los 124 documentos que conforman el SIGS-GT**. Estos procedimientos e instructivos actualizados, que son utilizados para la formación de los trabajadores y contratistas son fundamentales para la ejecución segura de las actividades diarias que requiere la operación de cada uno de los negocios. Asimismo, esta nueva documentación generada se integra a los anexos de cada nuevo contrato de servicio de la distribuidora que se materializa.

Los objetivos y metas anuales de EEGSA en materia de salud y seguridad son establecidas tanto para nuestra gente como para el personal operativo de nuestras empresas contratistas. EEGSA delega la realización de tareas operativas a terceros, a través de una gestión efectiva y una evaluación continua del desempeño asegurando que nuestros contratistas estén cumpliendo con la legislación

vigente en materia de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional (SISO), sus obligaciones laborales, y todos los requisitos de SISO en el trabajo pautados en los contratos de servicios vigentes.

Para garantizar la gestión de la seguridad en la ejecución de los trabajos cada contrato cuenta con un anexo SISO en el que se definen los requerimientos de una forma clara y en cumplimiento a la legislación nacional de la materia; para este año se gestionaron **15 diferentes tipos de contratos para la Gerencia de Distribución de EEGSA** en lo relativo a las actividades comerciales y de operación de redes; siendo asignados éstos a **21 empresas contratistas con una fuerza laboral 1,487 trabajadores**.

Para validar el cumplimiento de las condiciones SISO por parte de las empresas contratistas, se realizaron **61 auditorías de tercera línea de defensa SISO** a los contratos mencionados lo que representó un incremento del **22% respecto a las 50 ejecutadas en el 2023**, el proceso de auditoría nos permitió identificar **583 hallazgos de los cuales 580 se encuentran cerrados y 3 en tratamiento** de acuerdo con el plan de acción establecido.

En 2024 continuó el proceso de valoración y habilitación de linieros para trabajos en Tensión (TET), siendo ésta la principal estrategia que nos ha permitido reducir drásticamente la incidencia de accidentes eléctricos en EEGSA. **En 2024 se habilitaron 53 linieros para trabajos en red**

**energizada en Media Tensión, incrementando de esta manera la capacidad total a 134 linieros habilitados, lo que representa una mejora del 31% en la capacidad total de trabajo en red energizada a partir de 2023.** El incremento en linieros TET habilitados ayudó a reducir los tiempos de interrupción de servicio asociados a resolución de averías. La palanca fundamental que permitió incrementar el número de linieros habilitados TET fue el programa de formación teórico-práctica que se desarrolló durante 6 meses para cerrar las brechas identificadas en 2023, tanto en competencias técnicas como en habilidades blandas. El programa formativo para cierre de brechas estuvo dirigido a 21 linieros de contratistas y logró una efectividad del 86%, habilitando a 18 de los 21 participantes.

En el año **se ejecutaron 9,487 horas participante de formación en seguridad, 1,422 para personal propio y 8,065 para personal contratista**, buscando impactar en el nivel de conciencia individual sobre la exposición al riesgo y elevando el nivel de competencia, ampliando conocimientos teóricos y desarrollando habilidades prácticas para la prevención de accidentes de trabajo. Destacamos la formación específica en los siguientes temas: segunda línea de defensa SISO, certificación para trabajos en alturas, escuela de pilotos, normativas de seguridad en la electricidad, 5 reglas de oro y puestas a tierra, norma internacional de seguridad eléctrica NFPA 70E, entre otros, impactando este esfuerzo en la conciencia individual y generando conocimientos teóricos y prácticos para la prevención de accidentes, reforzando las competencias para la identificación y mitigación de riesgos laborales.

Como parte del plan de acción derivado del accidente vehicular fatal ocurrido en octubre de 2023, en 2024

se desarrolló la campaña de seguridad ¡Cuida tu vida y la de los demás en el camino! Esta campaña incluye 7 mensajes claros, concisos y contundentes que van orientados a mejorar la conciencia sobre los riesgos en la conducción de vehículos y motocicletas. Entre los múltiples canales y herramientas utilizadas durante el año para lograr el nivel de sensibilización deseada hacia la seguridad vial, cabe destacar:



Las conferencias sobre Seguridad Vial realizadas durante la semana de la seguridad. **Se realizaron cuatro eventos presenciales de 4 horas, uno en el departamento de Escuintla y 3 en la ciudad capital, llegando a 1,413 participantes.** Adicionalmente se desarrolló un webinar con la participaron de 380 trabajadores propios y una la sesión adicional de formación en la que participaron 160 trabajadores contratistas del área comercial, asociados a los contratos de lecturas de medidores.



**La innovación tecnológica en el proceso de sensibilización hacia la seguridad vial** mediante la incorporación de experiencias de realidad virtual de vanguardia, usando visores para lograr una inmersión total a situación de conducción vehicular en las cuales el conductor se expone a las distracciones que genera el uso del celular mientras se conduce y a los riesgos que representa el quedarse dormido mientras se conduce, debido al exceso de fatiga y sueño.



La interacción generada en redes sociales, mediante la etiqueta #SeguridadEnElCamino a través del cual los participantes pudieron interactuar compartiendo fotografías y comentarios durante los eventos presenciales de la semana de la seguridad.

**En 2024 no se presentaron accidentes fatales o incapacidades permanentes para trabajadores propios y contratistas de EEGSA, lo que representa un logro muy importante** considerando que en el año se trabajaron un total de 4,869,413 horas entre trabajadores propios y contratistas.

Durante el año ocurrieron **47 accidentes**, 11 de los cuáles implicaron pérdida de tiempo de trabajo, acumulando 144 días de baja por lesiones. De los 11 accidentes con tiempo perdido, únicamente un caso fue provocado por contacto eléctrico indirecto en la red de Media Tensión, 2 casos fueron por accidentes en motocicleta, y los otros 8 casos fueron atribuibles a diferentes causas, entre ellos caídas al mismo nivel, golpes, cortes y picaduras de insectos.

El Índice de Lesiones Incapacitantes sin Itinere (ILISI) para EEGSA fue de 0.0024 en 2024, considerando tanto trabajadores propios como contratistas, **representando una mejora del 98% respecto al cierre del 2023 que fue 0.1086.**



**2024**  
mejora en el  
ILISI  
**98%**



## Generar bienestar integral a partir de un enfoque holístico

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

En 2024, nuestro compromiso con el bienestar de los trabajadores ha sido una prioridad constante, y hemos continuado fortaleciendo nuestros esfuerzos en este ámbito, manteniendo la integralidad de nuestro enfoque, reforzando las iniciativas ya existentes e implementando nuevas acciones, actuando en los cuatro niveles que aportan al bienestar integral de nuestra gente: físico, emocional, relacional y espiritual.

**Este enfoque holístico busca facilitar el equilibrio entre la vida profesional y personal de nuestros trabajadores** y favorecer su desarrollo humano y social, contribuyendo en el mantenimiento de un entorno de trabajo productivo, motivador y sostenible a largo plazo.

**En 2024 se fortalece el Programa Energía y Movimiento, impactando tanto en el bienestar físico como relacional de 44 trabajadores.**

Se potencian diversas áreas de actividad física: atletismo, caminata, senderismo y gimnasio, con el apoyo de un entrenador que realiza planificación y seguimiento individual. Con el objetivo de guiar a los trabajadores hacia una mejor calidad de vida y monitorear el avance de cada participante del

programa, cuentan con apoyo de profesionales en nutrición y controles médicos específicos. El seguimiento personalizado y continuo a cada trabajador participante permitió evaluar su progreso a lo largo del año, y ajustar y mejorar las estrategias para lograr el cumplimiento de los objetivos individuales de salud y rendimiento físico.

Durante el año también se realizaron exámenes y consultas médicas preparatorias para los 13 participantes del programa que participaron en carreras de 21 km, tanto en Guatemala como en Colombia, representando en ambos casos a EEGSA.

Asimismo, se ejecutaron eventos de formación tanto presenciales como virtuales para sensibilizar en áreas clave de psicología deportiva y nutrición, entendiendo que el cuidado del cuerpo y la mente fortalece el bienestar general del individuo.

Como parte de nuestras iniciativas de bienestar en el eje espiritual, en 2024 **se implementaron dos grupos piloto enfocados en prácticas de Mindfulness y Yoga, dirigidos al nivel directivo de la organización.**

El programa de **Mindfulness consistió en 40 horas de formación experiencial, con la participación de 80 trabajadores**, quienes aprendieron técnicas de atención plena para reducir el estrés, mejorar la concentración y promover el bienestar emocional y espiritual. **La clase máster de Yoga, dirigida a 16 participantes, permitió explorar los beneficios** de esta práctica para la relajación y la mejora de la flexibilidad física y mental.

Ambos pilotos demostraron resultados muy positivos en términos de bienestar personal en los participantes. Debido a su éxito, estos programas serán potenciados en 2025, con la intención de extenderlos a todo el personal de EEGSA que desee participar, contribuyendo así al bienestar espiritual y a la creación de un ambiente laboral más saludable y equilibrado.

Sabemos que las relaciones interpersonales son un factor importante para el bienestar emocional, ya que permiten sentirnos parte de una comunidad y nos ayudan a reducir el estrés. Buscando impactar positivamente en las relaciones sociales de nuestra gente, en julio 2024 se aplicó una encuesta con el objetivo de conocer los pasatiempos favoritos de nuestros trabajadores. **Entre los intereses más destacados, los 195 participantes destacaron la lectura, los juegos de mesa y los videojuegos**, entre otros.

A partir de los resultados obtenidos, se creó en 2024 el Club de Lectura, el cual comenzó a funcionar en paralelo con dos géneros literarios: autoayuda y novela histórica. Esta iniciativa busca fomentar el desarrollo personal y el disfrute de la lectura como una actividad recreativa y enriquecedora para los trabajadores. En función de los intereses manifestados, se tiene previsto ampliar en 2025 los géneros literarios del Club de Lectura, así como también implementar otros clubes según el porcentaje de participación e interés en diferentes actividades.

En 2024, se llevaron a cabo diversas actividades deportivas y sociales para fomentar el bienestar, el sentido de pertenencia y la relación personal entre nuestros trabajadores.

Se organizaron **tres campeonatos deportivos: Electriboliche, Electrífutbol y Electribasket, con una participación total de 453 personas**. Estas actividades no solo promovieron la actividad física, sino que también contribuyeron al trabajo en equipo y al fortalecimiento de la comunidad laboral.

También se llevaron a cabo diversas actividades para fortalecer el vínculo entre los trabajadores y a la vez promocionar el interés por el arte. Entre ellas, cabe destacar el 14º Festival de Talentos y el 24º Concurso de Tarjetas Navideñas, que contó con la participación de hijos de los trabajadores, que concursaron en tres diferentes categorías.





**35**  
**trabajadores**  
**reconocidos**  
**por su vida laboral**  
**y 4 jubilados**

En EEGSA también buscamos que nuestra gente se sienta reconocida, por ello, celebramos los años de trayectoria laboral, **reconociendo a 35 trabajadores por su esfuerzo y dedicación durante su vida laboral, y a los trabajadores que se retiraron en 2024** por jubilación. También celebramos los días especiales como cumpleaños, el Día del cariño, el Día de la Madre (con 115 madres celebradas), el Día del Padre (con 235 padres homenajeados) y el Día de Independencia para todo el personal. Estas

actividades reflejan nuestro compromiso con la creación de un ambiente laboral inclusivo, motivador y lleno de reconocimiento, contribuyendo al bienestar integral y al fortalecimiento de los lazos entre todos los miembros de la organización.

Fortalecer una cultura de prevención es la clave para mejorar los indicadores de salud de nuestra gente. Por ello, el Programa Integral de Bienestar cuenta con un eje de salud física que en 2024 se enfocó en el desarrollo de los cuatro pilares principales en la atención primaria de la salud física: promoción, prevención, atención y rehabilitación en los casos que lo requieran.

La promoción de salud tiene como finalidad lograr que existan trabajadores saludables para obtener el conocimiento que nos permita cumplir con las metas y los objetivos trazados. Se impartieron temas de capacitación en salud para el 100% de la población, destacando los siguientes temas:



**Charla desayuno:**

Programa energía y movimiento.

Beneficio de las vitaminas en la práctica sistemática del deporte (actividad presencial).

**Webinar** "Impacto del uso y abuso de las pantallas".

**Desayuno informativo** sobre la nutrición en diabetes mellitus Tipo II (actividad presencial).

**Webinar** "Importancia de la inmunización en la población adulta".

Se impartieron **850 horas participante de capacitación** divididas en webinars, charlas y desayunos informativos, los cuales fueron bien acogidos por la mayoría de los participantes y se estableció un intercambio de conocimientos entre los expositores y los asistentes a través de preguntas y respuestas.

### Otros temas de capacitación que fueron impartidos a poblaciones específicas según el riesgo fueron:



Formación de ergonomía y manejo mecánico de cargas manuales.



Prevención de accidentes y enfermedades por contacto con transformadores con Bifenilos Policlorados (PCBs).



Plan educacional sobre el Síndrome de Guillain-Barre como complicación de procesos infecciosos agudos.



Prevención de la tuberculosis, formación sobre enfermedades de transmisión sexual ETS y educación familiar.



Prevención de VIH.

En lo referente al pilar de prevención, **se contó todo el año con la asesoría nutricional por parte de una especialista** en la materia, con una frecuencia de visitas mensuales para atención personalizada de los casos de alto riesgo y vulnerabilidad, así como presencia de enfermedades crónicas degenerativas que se diagnosticaron por medio del chequeo médico ocupacional periódico. **Se realizaron en total 14 visitas de seguimiento**, que consistieron en evaluación inicial, seguimiento, plan nutricional individualizado y establecimiento de metas o acuerdos pactados, que **beneficiaron a 108 trabajadores**.

Dentro de las actividades de nuestro sistema de vigilancia de la salud de los trabajadores, podemos destacar que **se realizaron 54 chequeos médicos ocupacionales pre contratación, se desarrolló el Sistema de Vigilancia Epidemiológica (SVE) que consiste en los chequeos médicos ocupacionales, por medio de estos se verificó el estado de salud general de 571 trabajadores equivalente al 81.80% de la plantilla fija de EEGSA**, así como, la evaluación médica a los miembros del Comité Ejecutivo con una participación del 100% del equipo, demostrando coherencia con la política SISO existente y orientada a la prevención y detección de enfermedades o condiciones de riesgo que en caso de existir impactan negativamente en el desempeño de los trabajadores.

**18 Jornadas** médicas **63** trabajadores atendidos

**Se realizaron 18 jornadas médicas de concientización, con un alcance a 629 trabajadores**, abordando las siguientes temáticas: 6 jornadas de seguimiento para enfermedades cardio-metabólicas, 2 jornadas de salud femenina (exámenes de papanicolaou), 5 jornadas de dermatología (cosméticas y de diagnóstico precoz de lesiones premalignas) sobre todo en trabajadores expuestos a los rayos ultravioleta por el tipo de labor que desempeñan, 3 jornadas de detección de vitamina D, 1 jornada de vacunación contra la influenza cepa 2023-2024 donde se inmunizaron 327 trabajadores y 1 jornada de vacunación contra el tétano y hepatitis A en grupos de riesgo en el centro operativo El Modelo en Escuintla.

El 14 de noviembre se realizaron actividades por el Día Mundial de la Diabetes, en las que participaron 77 trabajadores, además, se realizó una dinámica en la que por medio de un sorteo se benefició a 7 trabajadores con equipos para medición de glucosa, esto como parte de las actividades de prevención para esta enfermedad.

14 Nov **Día Mundial de la Diabetes**

**7 trabajadores**

Se les entregó equipo de medición de glucosa

En las clínicas médicas de EEGSA **se realizaron 846 consultas médicas orientadas a la atención primaria, estas fueron de forma gratuita** y en horario laboral; es de destacar que en el 2024 se presentaron 27 casos de dengue clásico, algunos necesitaron hospitalización, pero sin mayores complicaciones y se desarrollaron acciones para el diagnóstico temprano, manejo clínico-epidemiológico y prevención de las complicaciones, tanto el dengue como otras infecciones por virus emergentes, siendo un desafío actual y creciente para los sistemas de salud en las empresas.

**El índice de ausentismo laboral en el 2024 fue de 1.13%, incrementándose un 0.48% en relación con el 2023** que se cerró en 0.76%. Respecto a las suspensiones médicas se generaron 127 que impactaron con 1,723 días de ausencia laboral por enfermedad general, ningún día por enfermedades ocupacionales y se registraron 777 días de ausentismo por maternidad con 12 casos.



Durante el año 2024, **hemos garantizado el acceso a atención médica de calidad para un total de 1,551 personas, conformado por 629 trabajadores y 922 familiares directos.** Esto ha sido posible gracias a la gestión eficiente de nuestros servicios médicos, seguros de Gastos Médicos, así como la entrega de 1,208 cupones gratuitos a través del servicio odontológico, los cuales han brindado un apoyo integral para el cuidado de la salud de nuestros empleados y sus familias.

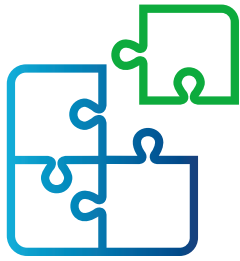
Adicionalmente, además de cuidar la salud física, seguimos profundamente comprometidos con un enfoque integral que también abarca la salud psicológica. Desde 2020, hemos brindado apoyo psicológico tanto a nuestros trabajadores como a sus familiares, reconociendo la importancia de su bienestar emocional. Este año en EEGSA, referimos a 12 trabajadores para acompañamiento psicológico, proporcionando un total de 41 sesiones de apoyo emocional gratuitas con psicólogas externas.

En noviembre de 2024, se llevó a cabo la Encuesta Bienal de Calidad de Vida (evaluación de riesgos psicosociales), cuyo objetivo principal es identificar los factores de riesgo y los problemas de salud mental asociados al entorno laboral. Esta herramienta es fundamental para detectar áreas de mejora y diseñar estrategias específicas que contribuyan a la salud y el bienestar de nuestros trabajadores. La participación voluntaria en la encuesta fue de 403 personas, lo que refleja el compromiso del personal con el

proceso de evaluación y el interés por mejorar su calidad de vida y bienestar. Los resultados obtenidos permitieron identificar que el 3% de los trabajadores que participaron en el estudio muestran niveles de estrés altos/muy altos, el 3% niveles de estrés medio y el 94% no reportaron síntomas físicos o psicológicos asociados a estrés. El análisis detallado de los factores de riesgo psicosocial intralaborales y extralaborales identificados será fundamental para diseñar intervenciones específicas e individualizadas que apoyen la salud mental de nuestros trabajadores y permitan mantener un entorno laboral y libre de estrés.

En 2024 **se realizaron dos estudios de salario emocional en áreas clave de EEGSA: la unidad de Logística y Almacenes y la unidad de Abastecimiento,** ambas pertenecientes a la Gerencia de Suministros y Servicios. Estos estudios tuvieron como objetivo principal detectar factores y elementos que puedan impactar de manera positiva en el bienestar de los equipos, así como mejorar sus expectativas dentro de la organización. Los estudios se centraron en identificar las necesidades emocionales de los trabajadores, con el fin de implementar acciones y estrategias que contribuyan a mejorar las expectativas, el relacionamiento con el jefe inmediato, el crecimiento personal, entre otros elementos del salario emocional. **Con estos estudios, se busca crear un ambiente laboral saludable y positivo, más alineado con las expectativas de los trabajadores.**





## Potenciar la Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)

EEGSA busca potenciar la DEI, comprometida con crear un entorno donde se respete la singularidad de cada persona. Para lograr este objetivo, gestionamos diferentes programas, estrategias e iniciativas que promuevan la igualdad de oportunidades y la valoración de las diferencias, asegurando los principios de equidad y no discriminación.

**Somos una empresa profundamente comprometida con la inclusión y la diversidad. Creemos firmemente en la formación de equipos heterogéneos que no solo impulsan el crecimiento y desarrollo sostenible de la empresa, sino que también promueven el crecimiento personal y profesional de cada individuo, sin discriminación.**

Por ello, buscamos que nuestra fuerza laboral refleje la diversidad de la sociedad en la que servimos, con particular énfasis en las minorías más vulnerables, cómo son las personas con discapacidad y las mujeres.

Nuestro programa de inclusión de personas con discapacidad refleja este compromiso con la diversidad, abarcando diferentes tipos de discapacidad, incluyendo auditiva, visual, física, intelectual y múltiple. Este año, con especial orgullo, hemos incluido el síndrome de Down y el autismo, reafirmando nuestro compromiso de crear un entorno inclusivo para todos rompiendo barreras.

En Guatemala, un país donde las políticas empresariales aún no exigen la contratación de personas con discapacidad, nuestro programa se destaca por su genuino deseo de impactar positivamente a este

grupo vulnerable. A lo largo de los años, hemos trabajado tenazmente para que estas personas vean reconocidos sus derechos a una vida digna y autónoma. Nuestro compromiso no solo beneficia a las personas con discapacidad, sino que también impacta positivamente a sus familias, comunidades y a la sociedad en general. Nos enorgullece ver cómo estos esfuerzos contribuyen a construir un entorno más inclusivo y justo para todos.

Desde hace 4 años **somos una empresa líder en la inclusión de personas con discapacidad, impactando tanto en Guatemala como en Iberoamérica.**

Nos esforzamos por empoderar a las personas con discapacidad, ayudándolas a desarrollar sus talentos y habilidades. Al compartir buenas prácticas, buscamos construir una Guatemala más inclusiva, donde todos tengan la oportunidad de prosperar y contribuir a la sociedad.

Durante los primeros 2 años de nuestro programa, el proceso de reclutamiento se realizó con el apoyo de nuestros aliados. Sin embargo, desde hace dos años, hemos incorporado convocatorias en nuestra plataforma oficial, lo que ha permitido un notable aumento en el número de aplicantes. En 2024, nos llenó de satisfacción recibir **aplicaciones de 36 personas a través de nuestra plataforma oficial y de 14 personas por medio de nuestros aliados, sumando un total de 50 personas con discapacidad que desean unirse a nuestro equipo.** Este crecimiento refleja nuestro compromiso continuo de ofrecer oportunidades, romper barreras y fomentar un entorno inclusivo para todos.



# 16 personas

en condición de discapacidad

## en nuestro equipo

### 2024


Este año, **hemos dado la bienvenida a 3 nuevas personas a nuestro Programa de Inclusión** y hoy, con orgullo, podemos decir que contamos con 16 personas en condición de discapacidad en nuestro equipo. Esto representa el 3% de la planta total de EEGSA. Este logro ha impactado positivamente la vida de 78 personas, incluyendo a sus familias, al brindarles oportunidades de crecimiento y desarrollo. Nos enorgullece ver cómo nuestro compromiso con la inclusión sigue transformando vidas y creando un entorno más equitativo y justo para todos.


El proceso de selección incluyó los ajustes razonables en cada fase, tanto para los candidatos como para los equipos con los que trabajan, asegurando así el éxito en la adaptación y el aprendizaje en sus puestos de trabajo.


Continuamos trabajando con nuestros aliados estratégicos: el Ministerio de Trabajo (MINTRAB), el Benemérito Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala, AIESEC, Asociación de Capacitación y Asistencia Técnica en Educación y Discapacidad (ASCATED), Asociación Guatemalteca para el Síndrome de Down (TEBOW DOWN) y la Asociación Guatemalteca para el Autismo, uniendo esfuerzos, recursos y experiencias.


Implementamos ajustes razonables y personalizados para cada persona con discapacidad que se integra a nuestro equipo, facilitando su acceso al puesto de trabajo, su desarrollo y sostenibilidad en el empleo. **Utilizamos tecnología y herramientas adaptadas y ajustamos las condiciones del puesto y del entorno.** Por ejemplo, en 2024 continuamos con el curso de Lengua de Señas de Guatemala en niveles elemental e intermedio.


**El equipo que lidera nuestro Programa de inclusión participó representando a EEGSA en diversas actividades e instancias relacionadas con la inclusión laboral, de la discapacidad y de género, destacando:**


- 


Pacto Global ONU: Objetivos clave para igualdad de género e igualdad salarial.
- 


Pacto Global ONU: involucramiento de los hombres en la igualdad de género.
- 


Certification in Advanced Women’s Leadership in Energy, USEA y USAID.
- 


Equidad de género, inclusión y derechos humanos, CENTRARSE.
- 

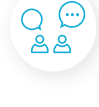
Visita técnica a instalaciones de ENÉRGICA Y AMESA con plantel Azteca, Escuela Normal para Varones.
- 


Taller de Equidad de Género y Energía, TETRA TECH.
- 

Participación de EEGSA y AMESA en Premios Iberoamérica Incluye 2024.
- 

Participación en la cena a ciegas organizada por el Benemérito Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala.
- 

Presentación del Programa de Inclusión de Discapacidad ante el Patronato Nacional de Ciegos de España (FOAL).
- 

Presentación de nuestras buenas prácticas en el Día Internacional de las Personas con Discapacidad ante el MINTRAB y el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación (MAGA).
- 

Participación en la primera feria de empleo para personas con discapacidad, con entrega de promocionales inclusivos, punzones y boletas en braille.
- 

Entrevista y sensibilización sobre inclusión de síndrome de Down ante diferentes públicos.



En el ámbito de la equidad de género, este año hemos avanzado significativamente al firmar acuerdos clave. Nos hemos asociado con AMBEV a través de la iniciativa 'Inclusión en Acción', y también nos hemos suscrito al 'Women in Energy Workplace Charter' en colaboración con USAID y USEA. Estos acuerdos nos permiten compartir y adoptar buenas prácticas con diversas empresas, fortaleciendo nuestro compromiso con la inclusión y la diversidad en el lugar de trabajo.

En 2024, **EEGSA logró una significativa incorporación de talento femenino a su equipo, logrando un 34% de participación femenina en la plantilla**, demostrando así nuestro compromiso con alcanzar la equidad de género en el ámbito laboral. En total, 19 mujeres se unieron a EEGSA, de la siguiente manera: 6 en posiciones operativas, 12 en cargos profesionales y 1 en posición directiva. Este progreso palpable subraya nuestro esfuerzo por promover un entorno laboral más inclusivo y diverso, en línea con nuestras Políticas de Igualdad y desarrollo profesional para todos los trabajadores.

Además, 3 mujeres de nuestra plantilla realizaron movimientos horizontales que les permitieron cambiar de área, ampliando sus horizontes profesionales

dentro de la organización. Así también, **12 mujeres avanzaron significativamente en sus carreras al acceder a cargos de mayor responsabilidad, reforzando nuestro compromiso con el desarrollo y la promoción interna del talento femenino.**

Nos enorgullece destacar que, respetando nuestras políticas de selección, en 2024 contratamos para un cargo profesional a la candidata finalista del centro de valoración que se encontraba en período de gestación, reforzando así nuestro compromiso con la inclusión y el apoyo a las mujeres en todas las etapas de su vida profesional.

Nuestro Programa de Inclusión de personas con discapacidad también contribuye a la equidad de género, ya que **8 de las 16 personas incorporadas en el programa son mujeres, representando el 50%** y por segundo año consecutivo contamos en el programa con un trabajador extranjero, en condición de discapacidad.

A través de estas y otras iniciativas, EEGSA evidencia su esfuerzo constante por fomentar la diversidad y la igualdad de oportunidades dentro de nuestra organización.



## Promover una 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 en EEGSA se encuentran valorados y homologados a clase IPE Mercer, y con base en la encuesta de mercado realizada esta consultora internacional especializada, en 2024 se ajustó la tabla salarial de referencia, garantizando que nuestros trabajadores perciban un salario integrado comparable a la media del mercado laboral guatemalteco.

En 2024 el equipo de compensaciones obtuvo la certificación Mercer para valoración de cargos por metodología Mercer IPE, lo que permitió la revaloración de 19 cargos, utilizando esta metodología reconocida internacionalmente.

Durante el 2024, se llevó a cabo la actualización de los 16 procedimientos de compensaciones. Esta actualización incluyó la integración de accesos a SAP HCM en cada actividad, siguiendo la matriz RACI, lo que **permitió una mayor claridad en la asignación de responsabilidades y una mejora en la eficiencia de los procesos**.

También se logró la digitalización del 100% de los contratos individuales de trabajo, los cuales fueron añadidos al sistema SAP HCM. Esta iniciativa ha facilitado significativamente las consultas y revisiones de los contratos, reduciendo el tiempo de respuesta y mejorando la accesibilidad a la información.

En busca de brindar cada vez un mejor servicio a nuestros trabajadores, en 2024 se crearon enlaces específicos para centralizar los requerimientos de los trabajadores. Esta medida permitió **agilizar la atención a las solicitudes reduciendo tiempos de respuesta y a la vez mejorando nuestros controles internos**. También se automatizaron los formatos para la asignación de días reales de vacaciones, basados en rangos de fechas. Esta automatización ha permitido una mejor planificación y control eficiente de las vacaciones, beneficiando tanto a los empleados como a la administración.

## Incorporar nuevos talentos y crear oportunidades de movilidad interna

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.

**Los procesos de selección de nuestros trabajadores se rigen por estricta normativa interna, por ello, ejecutamos etapas de reclutamiento, preselección, aseguramiento y vinculación que nos permiten medir el nivel de desarrollo que presentan los aspirantes,** en las competencias que componen el perfil requerido para cada cargo.

Nuestros procesos de selección se caracterizan por una comunicación constante y transparente desde la convocatoria hasta la selección -final de candidatos. Utilizamos dos canales principales para la difusión de nuestras vacantes: una convocatoria interna a través del correo electrónico corporativo y una convocatoria externa por medio de [www.tecoloco.com.gt](http://www.tecoloco.com.gt) (sitio web líder en bolsa de empleo en diferentes países), que nos permite llegar a candidatos en toda la región. Durante cada fase del proceso de selección, nos aseguramos de mantener a los candidatos informados a través de correos electrónicos y llamadas telefónicas, brindando retroalimentación y claridad sobre el estado de su candidatura. Para abordar consultas, quejas y reclamos, los candidatos pueden comunicarse directamente con la profesional encargada de la vacante a través de correo electrónico. Además,

ponemos a disposición de todos los participantes la línea ética "Contacto Transparente", un recurso que refuerza nuestro compromiso con la transparencia y la equidad en todos nuestros procesos.

Este año, en EEGSA **recibimos a 17 estudiantes de práctica y 2 pasantes internacionales de universidades en España.** Estos pasantes se integraron a los departamentos de Tesorería y Pagos, y Relaciones Corporativas y Mercados. Además, enriquecieron nuestra organización con su formación en diversas carreras universitarias, incluyendo: Administración de Empresas, Ingeniería Eléctrica, Mecatrónica, Química, Electrónica, Ciencias de la Computación y Tecnología de la Información y Maestría en Dirección y Administración de Empresas.

Estos jóvenes talentosos no solo aplicaron sus conocimientos en áreas clave como cobros, calidad de Servicio al Cliente, desarrollo de sistemas, unidad de Pérdidas y Telemidida, Gestión Social y Ambiental, Planificación y Automatización, sino que también contribuyeron significativamente al crecimiento y desarrollo de nuestra organización. EPM Guatemala identificando talento y aportando experiencias para su futuro profesional.

**El Índice De Rotación de Personal de EEGSA para el 2024 fue del 4.88%, y el Índice de Rotación Voluntaria, en ese mismo período, fue del 3.25%.**

Durante el año 2024 **se cubrieron 92 puestos vacantes mediante una mezcla equilibrada y transparente de procesos internos (27), externos (13) y mixtos (52). Se registraron 49 contrataciones laborales, 6 movimientos horizontales y 37 promociones internas que promovieron valor positivo** y una oportunidad de crecimiento profesional, permitiendo desarrollar diferentes competencias para que los trabajadores sean más versátiles y adaptables.

Con el fin de desarrollo en los procesos de selección, los candidatos finales tienen el beneficio de solicitar retroalimentación, para evaluar las áreas de fortalezas y mejoras cerrando brechas para su desarrollo personal y profesional. **En el 2024 se brindaron un total de 37 retroalimentaciones.**

Cabe destacar que en 2024 ingresaron a la planta fija de EEGSA 12 trabajadores temporales, que anteriormente se encontraban contratados mediante servicio de outsourcing, cubriendo necesidades operativas derivadas de proyectos empresariales.

La movilidad interna del talento, definitiva o temporal, nos permite acelerar el desarrollo integral de los trabajadores y nos prepara para la sucesión. La vinculación de directivos y profesionales de manera temporal en diferentes proyectos no

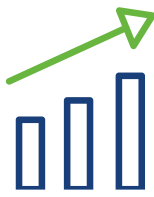
sólo expone y desarrolla a quienes se trasladan al proyecto, sino que también abre la posibilidad de que otros profesionales cubran posiciones superiores asumiendo mayores responsabilidades, y generando un círculo virtuoso de aprendizaje. **En 2024 se registraron 43 movimientos internos definitivos, más 93 movimientos transitorios por cobertura temporal de cargos superiores.**

El uso de un enfoque multicanal en el reclutamiento, un flujo de trabajo completamente digital, entrevistas psicológicas y técnicas en línea, soluciones predictivas para la evaluación de talento, la asignación de roles y el seguimiento de tareas y tiempos dentro del equipo, contribuyeron significativamente a la eficiencia de este proceso.

**Nuestro proceso de selección demostró ser eficaz, ya que el 100% de las personas contratadas superó el período de prueba de dos meses.** Por otra parte, únicamente dos personas se retiraron de la empresa antes de cumplirse los seis meses de antigüedad, lo que refleja nuestro compromiso con la selección del mejor talento y el apoyo continuo al trabajador desde el momento de su ingreso al equipo. Nos enorgullece ver cómo estas prácticas no solo mejoran nuestra eficiencia, sino que también contribuyen al bienestar y satisfacción de nuestro equipo.







## Evaluar el desempeño e identificar talento de alto potencial para su desarrollo

Continuamos fortaleciendo el proceso de evaluación del desempeño, valorando la contribución de cada trabajador al cumplimiento de la estrategia de negocio, destacando la importancia de los espacios de seguimiento, generando conversaciones que permitan tanto a los líderes de equipo como a los profesionales reconocer lo bien hecho y encontrar esas oportunidades de mejora en la consecución de las metas propuestas.

Se ha considerado dentro de la evaluación no solo el cumplimiento de los objetivos duros sino también las competencias blandas y el relacionamiento interno, valorando los comportamientos evidenciados asociados a liderazgo personal consciente, conexión con el propósito empresarial, creación colaborativa, proactividad para incorporar el futuro, empatía para la evolución y la prospectiva y dinamismo. Asimismo, se incluyó en la evaluación de desempeño anual la valoración de la pasión por servir que demuestra cada trabajador, la cual se demuestra y evidencia a través de los siguientes aspectos asociados a la calidad del servicio interno: garantía de competencia y dominio técnico, tiempo de respuesta, empatía, disponibilidad y voluntad de ayudar, proactividad e iniciativa, comunicación, información y calidad de respuesta al requerimiento del cliente.

Durante el 2024 **se gestionó el desempeño del 100% de los trabajadores EEGSA a través de**

**Success Factors SAP para el personal directivo (77 personas) y de la plataforma TARGET para el personal Profesional y Operativo (550 personas).**

La medición anual de nuestro talento humano es crucial en nuestra estrategia de sucesión. Creemos firmemente que nuestros profesionales de alto potencial son el activo más valioso de EEGSA. Nuestros trabajadores poseen la capacidad, la aspiración y el compromiso para superar las expectativas en sus roles actuales y avanzar hacia posiciones de liderazgo en el futuro.

**Por ello, en 2024 se identificó al talento de alto potencial a nivel profesional. Entre los 262 profesionales de Generación Y o Z que se encuentran hoy en categorías profesionales T1-T4 en EEGSA,** se seleccionaron aquellos que son sobresalientes y destacados, los cuales representan aproximadamente el 20% del total. Estos 48 profesionales tienen características personales, competencias y fortalezas que generan hoy un valor agregado importante para la organización; y sabemos que a mediano – largo plazo, si los formamos, los exponemos a mayores retos, y los acompañamos en su crecimiento profesional, pueden llegar a materializar y consolidar todo su potencial, e impulsar a nuestra organización desde posiciones de liderazgo y mayor responsabilidad.



El proceso se realizó mediante una metodología “Top of mind awareness” y con la participación directa de todos los gerentes y jefes de departamento de la organización (38 evaluadores). Cada uno de ellos, con su buen criterio y a partir de un listado de atributos esperados, seleccionó a los 30 profesionales de EEGSA que consideró más destacados por su alto potencial, independientemente del proceso, o filial en el cual trabajan. Luego, se integró la información de todos los evaluadores y se **seleccionaron los 60 profesionales con más menciones, a quienes se les dedicará especial atención dentro del programa corporativo de desarrollo de competencias, de cara a prepararlos para su crecimiento interno.**



## Mejorar capacidades a través del desarrollo de habilidades y 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 2024 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.

**El Plan de Desarrollo de Competencias 2024 de EEGSA impactó a 627 personas** y en promedio se computaron **75 horas de formación anual por empleado**. Se registraron 47,004 horas participante de formación, 11,801 horas de participación en proyectos, 23,159 horas presenciales (49%), y 23,845 horas virtuales (51%), a través de 1,836 eventos formativos que abarcaron 270 temas específicos. El 29% del aprendizaje fue experiencial, el 54% fue aprendizaje formal y el 17% restante fue aprendizaje social.



Durante el año 2024 **hemos trabajado en el fortalecimiento de las capacidades organizacionales en los niveles directivo, profesional y operativo**, dando especial enfoque en los temas de ciberseguridad y analítica de datos, gestión de proyectos, gestión financiera, sostenibilidad y ambiente, movilidad eléctrica, cumplimiento, gestión de activos, regulación de los mercados eléctricos.

**En 2024 se otorgaron 5 becas de maestrías o posgrado y se realizaron 3 pasantías internacionales, con el fin de apoyar a nuestros profesionales de alto potencial a fortalecer su formación académica.** Asimismo, se capacitaron como formadores internos a 13 profesionales que a partir del desarrollo de estas nuevas competencias como instructores serán capaces de transferir su conocimiento y experiencia a las nuevas generaciones de ingenieros que ingresan al Centro de Operaciones e Información (COI).

En 2024 se realizó un piloto de formación sobre Modelo de Ética de Grupo EPM en una plataforma de aprendizaje digital. El resultado fue muy positivo, optimizando tiempos y costos y brindando a los participantes una experiencia de aprendizaje muy completa y eficaz. **La digitalización del proceso de formación, a través del uso de una plataforma y métodos digitales, nos permitirá a partir del 2025 la accesibilidad a cursos y a certificaciones en línea**, una mayor transferencia de conocimientos internos, así como la gestión ágil de la información y la analítica de datos, asegurando decisiones oportunas y eficientes en materia de desarrollo de personas.



## Consolidar cultura y valores cómo habilitadores de la estrategia

En EEGSA reconocemos la importancia de nuestra cultura y valores corporativos como ese gran activo que habilita e impulsa la consecución de la estrategia. **La cultura EEGSA es nuestro sello distintivo, es la forma de actuar y de relacionarnos, es la forma en que en la cotidianidad organizacional afrontamos las circunstancias del entorno externo e interno.** Por ello, durante el 2024 nos esforzamos en reforzar los pilares fundamentales que la conforman, particularmente en nuestros líderes que son quienes orientan de forma reflexiva y co-creativa a sus equipos para materializar el propósito empresarial y los resultados esperados.

Por ello desarrollamos un plan de asimilación, movilización y ejecución de acciones específicas a fin de generar impacto en nuestra gente, poniendo especial énfasis en nuestro compromiso por servir con pasión, responsabilidad, transparencia y calidez. A través de talleres de “Conversaciones Poderosas” nos enfocamos en reforzar en nuestros líderes las habilidades de comunicación, escucha activa y pensamiento crítico, brindándoles metodología y herramientas prácticas para uso inmediato con sus equipos.

Uno de los pilares fundamentales de nuestra cultura es que valoramos la diversidad y la enfocamos en el logro de objetivos comunes, y por ello durante el año continuamos llevando a cabo diversas iniciativas para fortalecer el compromiso de nuestros trabajadores con la diversidad, la equidad y la inclusión. A través de diferentes talleres de sensibilización y concientización, buscamos eliminar prejuicios inconscientes y capacitar a nuestros trabajadores para que desempeñen un papel integral en nuestra manera de crear una organización más inclusiva.

Convencidos de la Gestión del Cambio debe ser parte integral en cada proyecto corporativo, en 2024 **se incorporó el plan de sensibilización, movilización, desarrollo de competencias y apropiación en el Programa de Gestión de Activos y el Proyecto de Gestión de la Información.** En cada proyecto se aseguró la asimilación de las nuevas tecnologías, metodologías de gestión y formas de operar, así como la transferencia de conocimientos. Desde los proyectos, la gestión del cambio ayudó también a fortalecer la adaptabilidad y la habilidad social de los miembros de equipos multidisciplinarios, que lograron un aprendizaje y desarrollo acelerado.

A través del liderazgo consiente como movilizador del cambio cultural, y comprometidos con la generación de experiencias únicas y positivas en nuestra gente, nuestros clientes y la sociedad, se continuó trabajando en la consolidación de la cultura la de servicio interno "Pasión por Servir". En 2024 cada directivo de primer nivel, en su función de liderazgo y agente promotor del cambio, estableció de forma conjunta con su equipo un plan de acción concreto a ejecutar durante el año para cerrar brechas y mejorar los aspectos detectados en la evaluación de calidad de servicio interno de Pasión por Servir realizada a inicios del año. **Entre las acciones definidas para abordar las oportunidades de mejora destacamos la aplicación de encuestas de satisfacción interna, la realización de acuerdos de servicio internos, la innovación y mejora en las plataformas y herramientas internas, así como talleres de socialización, desayunos de integración de equipo e instancias de refuerzo en grupos primarios de los comportamientos de servicio esperados.** La definición, seguimiento y cierre de los planes de acción establecidos por cada gerencia es un ejemplo vivo de creación colaborativa, alcanzando un 100% de cumplimiento del programa "Pasión por Servir" a nivel corporativo.

Finalmente, en la evaluación de calidad de servicio interno de pasión por servir que se aplicará a inicios del 2025 conoceremos el impacto de las acciones ejecutadas en la calidad de servicio interno percibida, evaluando de manera consciente los siguientes comportamientos: dominio técnico, tiempo y calidad de respuesta, comunicación e información, disponibilidad, empatía, respeto y cortesía.





## Fomentar el liderazgo y el compromiso ético a todo nivel

En EEGSA estamos convencidos de que una cultura ética sólida contribuye a mejorar el clima laboral, así como la confianza y satisfacción de todos los grupos de interés, reduciendo los riesgos de cumplimiento e incrementando la reputación de nuestra organización.

Por ello, durante el 2024 se han utilizado diferentes estrategias para fortalecer la cultura ética, **buscando avanzar hacia un liderazgo y compromiso ético cada vez más efectivo. Entre ellas, podemos destacar: la promoción del liderazgo ético desde arriba, la sensibilización, concientización y formación en ética empresarial, el reconocimiento a los trabajadores que actúan de forma ética y la potenciación de la utilización del mecanismo de denuncia** “Contacto Transparente”, entre otros.

Con el fin de lograr cumplir el propósito empresarial de “Contribuir a la armonía de la vida, para un mundo mejor”, y en un entorno de confianza, construcción y evolución, nos guiamos por el Modelo de Ética Empresarial de Grupo EPM. Este modelo establece con claridad nuestro marco de actuación y su aplicación asegura que nuestras interacciones con los diferentes grupos de interés se encuentren siempre normadas por nuestros valores (Responsabilidad, Calidez y Transparencia) y cinco principios: cumplimos nuestros compromisos, nuestro interés primordial es la sociedad, brindamos trato justo, cuidamos el entorno y los recursos, y buscamos fundamentalmente servir.

Durante el 2024 se desarrollaron dos momentos de ética, en los cuáles se trataron dos temas fundamentales y prioritarios: el acoso sexual y laboral en el trabajo, presentado por una conferencista internacional experta en el tema, y la gestión de los conflictos de interés, tema que fue presentado por nuestra gerente de Talento y Desarrollo Organizacional. Estos dos momentos de ética fueron de asistencia obligatoria, con la participaron del 100% de los trabajadores de EEGSA.

Asimismo, en 2024 **se reforzó el conocimiento del Modelo de Ética Empresarial para todo el personal de EEGSA a través del diseño e implementación de un curso obligatorio de 2 horas de duración, en formato e-learning, que abarcó todos los componentes del modelo:** código de ética, manual de conducta empresarial, manual de conflicto de interés, política de cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno, y la utilización de la línea ética Contacto Transparente.



2024

## Reforzamiento de ética empresarial a todo el personal

Al finalizar cada módulo se realizó una evaluación de aprendizaje, la cual nos permitió garantizar que todos los trabajadores de la empresa conocen y comprenden cada uno de los componentes del modelo, ya que la evaluación de cada módulo debió repetirse hasta lograr una calificación perfecta, y únicamente al superar todos los módulos se dio por aprobado el curso. **Cabe destacar el compromiso y la excelente actitud demostrada por todos los trabajadores de EEGSA que lograron completar y aprobar el curso en su totalidad en sólo cuatro semanas**, lo cual fue celebrado entregando un reconocimiento y regalo corporativo a los primeros 50 trabajadores que concluyeron el proceso de formación virtual del Modelo de Ética.

También durante el año se desarrolló una campaña de comunicación, que utilizando diferentes canales, **reforzó los 3 valores corporativos, los 5 principios éticos, la forma de utilización del canal de denuncias "Contacto Transparente"**, y los principales conceptos del manual de conducta empresarial y del manual de conflictos de interés.

La gestión y actualización permanente de los posibles conflictos de interés asegura un entorno laboral más transparente y ético. Por ello, **en 2024 se revisaron, actualizaron, digitalizaron y resguardaron en expediente laboral todas las declaraciones de conflictos de intereses y de transparencia presentadas por los trabajadores**. Todos los conflictos de interés potenciales y reales declarados fueron analizados con detalle y trasladados a las áreas responsables su gestión.

A partir de noviembre 2024, el nuevo curso digital del Modelo de Ética se incorporó en el programa de inducción a la empresa, siendo obligatoria su consecución y aprobación para todos los nuevos trabajadores antes de incorporarse al equipo, y cómo paso previo a la firma de sus respectivas declaraciones de transparencia y conflictos de interés.

En el 2024 se han registrado 4 incidentes en el canal de Contacto Transparente, los cuales fueron atendidos por el equipo de Auditoría Interna, dándoles el debido tratamiento y seguimiento.



## Movilizando la estrategia a través del desarrollo organizacional

El desarrollo y evolución de las capacidades organizacionales con una visión integral de los negocios, procesos y organización es un eje fundamental para la ejecución de la estrategia, creando a través de ello ventajas competitivas que permitan la adaptabilidad a los cambios del entorno, el crecimiento y eficiencia de los negocios de EEGSA. Para ello, **durante el 2024 desde la unidad de Desarrollo Organizacional trabajamos en el modelo de procesos, modelo normativo y el modelo organizacional**, teniendo los siguientes logros:



Se actualizó y aprobó la tercera versión del Lineamiento del Modelo Normativo Interno describiendo sus elementos y pasos de aplicación que permiten emitir y gestionar las normas internas de EEGSA, fortaleciendo el sistema de control interno.



Con enfoque en el cliente y comprometidos con la mejora continua, el modelo de procesos fue revisado y ajustado, teniendo para el 2024, 13 macroprocesos y 74 procesos, de los cuales se actualizaron 28 y elaboraron 3 caracterizaciones nuevas. En los últimos 3 años 68 de los 74 procesos (92%) han sido revisados y actualizados.



Generando conocimiento, un entorno de trabajo transparente, autorregulado y autogestionado se incorporaron y actualizaron un total de 103 normativas internas, de las cuales se crearon dos políticas, dos lineamientos, dos reglas de negocio, 30 procedimientos, un manual, 7 instructivos y un reglamento, sumando con ello un total de 448 normas, que permiten mejorar el sistema de control y estandarización de las operaciones, así como gestionar los riesgos, asegurar el direccionamiento, el logro de los objetivos y el cumplimiento de la legislación y marco regulatorio. Al cierre del 2024, el 73% del total de documentos (normas) vigentes en EEGSA fueron revisados y ajustados en los últimos 3 años, lo que garantiza que la documentación vigente refleja fielmente la forma en que hoy se realizan las actividades en la organización y habilita la ejecución del control interno.





En 2024 se trabajó en el rediseño de la estructura organizacional y de equipos de la Gerencia Legal y Secretaría General. Este rediseño se enfocó en la reasignación de los procesos y actividades a cargo de las diferentes áreas, ajustando el alcance de los cargos directivos y preparando la reasignación de equipos de trabajo entre las unidades administrativas. La implantación del cambio organizativo diseñado está prevista para el 2025.



Durante el 2024 se incorporaron 5 nuevos cargos al modelo organizacional y se actualizaron 60 descriptores de cargo, teniendo al cierre un modelo conformado por 316 cargos, de los cuales 84 (27%) corresponden a cargos de nivel directivo, 127 (40%) nivel profesional y 105 (33%) nivel operativo. Al cierre del 2024, el 99.5% de los descriptores de cargo han sido revisados y actualizados en los últimos 5 años.

Si bien estamos avanzado y en constante transformación, tenemos retos en el corto y mediano plazo para los cuáles nos venimos preparando en 2024 y que nos permitirán optimizar la gestión para brindar soluciones ágiles y oportunas a las necesidades de los negocios, asegurando el cumplimiento de los objetivos y logro de la estrategia de la organización, entre los que podemos mencionar:

**Implementación del sistema informático** de gestión documental, el cual nos permitirá gestionar las normativas relacionadas a los diferentes procesos de manera integral y colaborativa, permitiendo el acceso permanente de la información a todos los trabajadores de la organización.

**Fortalecer la cultura de gestión** por procesos para promover la optimización y mejora continua de los procesos.

**Definir la metodología de optimización de procesos** basada en la mejora continua e innovación.

**Integrar la analítica de datos** a la gestión de Desarrollo Organizacional para apalancar el diseño de soluciones organizacionales

Este informe refleja nuestro firme compromiso con el desarrollo sostenible y la creación de valor a largo plazo. Creemos en el potencial del país y en la importancia de nuestras actividades para impulsar la competitividad y el bienestar de la sociedad. Continuaremos trabajando con pasión y determinación para cumplir con nuestro propósito de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor.



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