

Informe de Gestión 2021

epm[®]

Guatemala

Informe de Gestión 2021

Producción
Edición y coordinación de diseño
Corrección de estilo
Fotografía institucional

*Departamento de Comunicación y Relaciones
EPM Guatemala*

Diseño y diagramación
D.G. Irene M. Santizo

Guatemala, marzo 2021

epm[®]

Guatemala

Índice

Índice de abreviaturas	4
Carta del Presidente del Consejo de Administración	10
Carta del Gerente General	12
Perfil de las empresas	23
Solidez financiera	35
Abastecimientos	51
Seguridad	58
Transportes	60
Datos de los servicios	63
Aprendizaje y desarrollo	113
Nuestro propósito	117
Derechos Humanos	131
Transparencia	136
Modelo de ética empresarial	144
Estrategia y planeación	148
Desarrollo sostenible	151
Comunicación y relaciones	153



Índice de abreviaturas

epm[®]

Guatemala



A

- AGTE: Asociación Guatemalteca de Transportistas de Electricidad
- AMEGUA: Asociación de Movilidad Eléctrica de Guatemala
- AMESA: Almacenaje y Manejo de Materiales Eléctricos, S.A.
- AMI: Administración de Medición Inteligente
- AMM: Administrador del Mercado Mayorista
- AP: Alumbrado Público
- ArcGIS: Conjunto de productos de software en el campo de los Sistemas de Información Geográfica o SIG
- ATS: Interruptor de Transferencia Automática, por sus siglas en inglés

B

- BMS: Servicios de Aseguramiento para Edificios, por sus siglas en inglés
- BT: Baja Tensión
- BTD: Baja Tensión con Demanda
- BTS: Baja Tensión Simple

C

- C4C: Módulo de Ventas de SAP, por sus siglas en inglés
- CAPEX: Gastos de Capital, por sus siglas en inglés
- CDA: Consejo de Administración
- CEADS: Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible
- CentraRSE: Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala
- CI: Control Interno
- CIER: Comisión de Integración Energética Regional
- CITES: Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre
- CNEE: Comisión Nacional de Energía Eléctrica
- CNFL: Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A.
- COMEGSA: Comercializadora Eléctrica de Guatemala, S.A.
- CONAP: Consejo Nacional de Áreas Protegidas
- COP: Contaminantes Orgánicos Persistentes
- COSO: Comité de Organizaciones Patrocinadoras, por sus siglas en inglés
- CPC: Pruebas para Transformadores de Potencia, por sus siglas en inglés
- CRIE: Comisión Regional de Interconexión Eléctrica

D

- DDHH: Derechos Humanos
- DECA II: Distribución Eléctrica Centroamericana Dos, S.A.
- DGPCYN: Dirección General del Patrimonio Cultural y Natural
- DTI: Duración Total de Interrupciones



E

- EBITDA: Ganancias antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones, por sus siglas en inglés
- ECC: Estudio de Caracterización de la Carga
- ecoins®: ecomoneda
- EEGSA: Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A.
- EFY: Empleadores para jóvenes, por sus siglas en inglés
- EMAT: Empresas Más Atractivas para Trabajar
- ENS: Energía No Suministrada
- EOR: Ente Operador Regional
- ERM: Modelo de Riesgo Empresarial, por sus siglas en inglés
- ERP-SAP: Módulo de Planificación de Recursos Empresariales, por sus siglas en inglés
- EVAD: Estudio de Valor Agregado de Distribución

F

- FAVAD: Formula de Ajuste del Valor Agregado de Distribución
- FEL: Factura Electrónica en Línea
- FERNC: Fuentes de Energía Renovables No Convencionales
- FMIK: Frecuencia Media de Interrupción por KVA
- FP: Factor de Potencia

G

- GASP: Unidad de Gestión Ambiental, Social y Predial
- GESA: Gestión de Empresas Eléctricas, S.A.
- GIS: Sistemas de Información Geográfica, por sus siglas en inglés
- GRC: Gobierno, Riesgo y Cumplimiento
- GRI Estándares de la Iniciativa de Informes Globales, por sus siglas en inglés
- GU: Grandes Usuarios
- GWh/día: Gigavatios hora por día
- GWh: Gigavatio hora

I

- ICASA: Inversiones Centro Americanas, S.A
- ICONTEC: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación
- IDEAMSA: Inmobiliaria y Desarrolladora Empresarial de América, S.A.
- IGAE: Índice de Gestión Ambiental Empresarial
- IGSS: Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
- ILISI: Índice de Lesiones Incapacitantes Sin Itinere (trayecto)
- INAB: Instituto Nacional de Bosques
- INDE Instituto Nacional de Electrificación



- *INTECAP: Instituto Técnico de Capacitación y Productividad*
- *IoT: Aplicación de telemetría*
- *IRE Índice de Recuperación de Cartera*
- *ISR: Impuesto sobre la Renta*
- *IT: Tecnología de la Información, por sus siglas en inglés*
- *IVR: Respuesta de voz interactiva, por sus siglas en inglés*

K

- *Kg: kilogramos*
- *KgCO2E: kilogramos de equivalente de dióxido de carbono*
- *Km: kilómetro*
- *kV: kilovatio*
- *KVA: kilovatio amperio*
- *kWh: kilovatio hora*

L

- *LAFI: Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo*

M

- *MARN: Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales*
- *MEM: Ministerio de Energía y Minas*
- *MINTRAB: Ministerio de Trabajo y Previsión Social*
- *MIT: Modelo de Integración al Territorio*
- *MM: Mercado Mayorista*
- *mm: milímetros*
- *MQ: millones de quetzales*
- *MRE: Modelo de Riesgo Empresarial*
- *MRP: Planeación de los Requerimientos de Materiales, por sus siglas en inglés*
- *MT: Media Tensión*
- *MVA: Megavoltamperio*
- *MW: Megavatios*
- *MWH: Megavatios por hora*

N

- *NCC: Normativa de Coordinación Comercial*
- *NPET: Nuevo Plan de Expansión*
- *NTDOD: Normas Técnicas de Diseño y Operación de las Instalaciones de Distribución*
- *NTI: Número Total de Interrupciones*
- *NTSD: Normas Técnicas del Servicio de Distribución*



O

- OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
- ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible
- ONUDI: Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial
- OPEX: Gastos Operativos, por sus siglas en inglés
- OPGW: Cable de tierra óptico, por sus siglas en inglés

P

- PAC: Plan Anual de Contrataciones
- PCB: Bifenilos Policlorados, por sus siglas en inglés
- PCR: Reacción en Cadena de la Polimerasa, por sus siglas en inglés
- PCYM: Protección, Control y Medición
- PDA: Asistente Digital Personal, por sus siglas en inglés
- PET: Plan de Expansión de Transporte
- PETNAC: Plan de Expansión de Transmisión Nacional
- PMC: Precisión de Consumo de Energía, por sus siglas en inglés
- PME: Experto en monitoreo de energía, por sus siglas en inglés
- PRONACOM: Programa Nacional de Competitividad

Q

- Q/ MWh: Quetzales por megavatio hora.

R

- RPA: Automatización Robótica de Procesos, por sus siglas en inglés
- RSE: Responsabilidad Social Empresarial
- ROA: Rentabilidad sobre el Activo, por sus siglas en inglés
- ROE: Rentabilidad sobre el Patrimonio, por sus siglas en inglés

S

- SA: Aislamiento con aire
- SAIDI: Tiempo Total Promedio de Interrupción por usuario en un periodo determinado, por sus siglas en inglés
- SAIFI: Frecuencia Media de Interrupción por usuario en un periodo determinado, por sus siglas en inglés
- SAP: Sistema Informático de Administración, por sus siglas en inglés
- SAP-SD: Módulo de Ventas y Distribución, por sus siglas en inglés
- SAT: Superintendencia de Administración Tributaria
- SCADA: Supervisión, Control y Adquisición de Datos, por sus siglas en inglés
- SCI: Sistema de Control Interno
- SF₆: Hexafluoruro de azufre
- SIGRE: Sistema de Información Geográfica de la Red Eléctrica



- SIG-SST-EPMGT: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de EPM Guatemala
- SIAU: Sistema Informático Integrado de Atención al Usuario
- SIMEC: Sistema Integral de Medición de Calidad
- SIMERC: Sistema de Medición Comercial Regional
- SISO: Seguridad Industrial y Salud Ocupacional

T

- TMO: Tiempo Medio por Operador
- TRELEC: Transportista Eléctrica Centroamericana, S.A.
- TRS: Módulo de Tesorería Avanzada de SAP, por sus siglas en inglés
- TTIK: Tiempo Total de Interrupciones de Suministro.
- Tw: Tera Watios

U

- UPYT: Unidad de Pérdidas y Telemedidas

V

- VAD: Valor Agregado de Distribución

W

- WE: Aislamiento con aceite, por sus siglas en inglés

Carta del Presidente del Consejo de Administración



Guatemala

Estimados Accionistas:

En nombre del Consejo de Administración de Distribución Eléctrica Centroamericana Dos (II), S.A. (DECA II), con agrado y satisfacción, me complace presentarles el informe de gestión con los aspectos relevantes realizados durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021.

DECA II es la Holding de EPM Guatemala, poseedora del 80.88 % de las acciones de TREC, EEGSA, IDEAMSA, CREDIEGSA; 99.67 % de AMESA; 78.9 % de

COMEGSA, 66.69 % de ENÉRGICA y su gestión es la de obtener rentabilidad por medio de los dividendos decretados que posteriormente serán pagados al accionista. En el año 2021 se registraron Q 520.7 millones equivalentes a la participación de los resultados de las utilidades del año 2021, que es un 35.6 % mayor a lo registrado en 2020 por Q 383.90 millones, lo anterior se debe al buen resultado de EEGSA que aumentó en un 79 % su participación comparada con el año anterior y COMEGSA su aumento fue de un 12.40 %.

Adicionalmente, se tiene una participación en inversiones en la entidad EPM Latam, quien tiene una participación del 32.20 % en EPM Capital México; el 11.4 % en Tecnología Intercontinental S.A.P.I. de C.V. y el 15 % en CaribeMar de la Costa S.A.S, donde en el año 2020 se registró una participación de Q 68.90 millones de acuerdos a los análisis financieros de las entidades y para el año 2021 luego de realizar las actualizaciones en las proyecciones financieras de cada entidad, se definió ajustar los valores dando como resultado Q 769.60 millones en el año 2021; su principal impacto viene de EPM Capital México y se debe a que en las últimas proyecciones financieras de las filiales operativas del grupo TICSa se presentan las siguientes situaciones: i) Retoma de la operación de las plantas de Tuxtla por negociación con Organismo Municipal, las cuales no eran operadas desde el año 2017 y ii) Retoma de la operación de las plantas de Tampico las cuales no eran operadas desde septiembre de 2020.

De otro lado, y como hecho relevante, frente a la solicitud de nuestra casa matriz de recibir parte de las utilidades retenidas, se realizó una operación de deuda con la banca local, que refleja la confianza y el nivel de relacionamiento de nuestras empresas, y se hizo un pago extraordinario de dividendos por un valor de Q 764.20 millones (US\$ 98 millones).

Es importante mencionar que el año 2021 fue el primer año donde se implementó la macro estructura organizacional aprobada en 2020, incorporando la Gerencia de Estrategia y Planeación, que permitió desarrollar un enfoque de planeación integraa en las



empresas de EPM Guatemala, incorporando de una manera constante y continua los análisis de riesgos en los procesos, anticiparnos a los cambios dinámicos en el entorno y desarrollar sinergias para trabajar en equipo, siempre involucrando a nuestros grupos de interés y manteniendo la visión de sostenibilidad económica ambiental y social que permita que sigamos siendo un actor relevante en el país.

Finalmente, agradezco a los miembros del Consejo de Administración por su involucramiento y valiosas aportaciones, al equipo directivo de las empresas que conforman el portafolio de inversiones por el compromiso realizado para alcanzar estos logros y a todos los colaboradores de la organización sin cuyo aporte y desempeño, estos resultados no habrían sido posible alcanzar. Es importante que los avances que se han venido teniendo en los 11 años de haber adquirido estas empresas, se continúe profundizando la cultura organizacional del Grupo EPM, se mantenga la mejora continua que sigue caracterizando a las empresas, superando las exigencias de la regulación vigente, en beneficio de Guatemala, de nuestros clientes, trabajadores y por supuesto, de ustedes, queridos accionistas.

Atentamente,



Daniel Arango Ángel

**Presidente del Consejo de Administración de
Distribuidora Eléctrica Centroamericana Dos (II), S. A**

Carta del Gerente General



Guatemala

El 2021, año del bicentenario de la República de Guatemala, concluye para nosotros como un año muy positivo que se suma a la sólida trayectoria de EPM Guatemala y sus empresas; y en el que consolidamos una virtualidad eficiente y empática con nuestra gente, al buscar preservar ante todo, su integridad; atendimos a nuestros clientes con calidad y confiabilidad; seguimos construyendo relaciones de confianza con nuestros aliados estratégicos, que son parte fundamental de la logística requerida para garantizar la continuidad de nuestros negocios; e incrementamos el valor para nuestros grupos de interés en forma sostenible y bajo un modelo de negocio que continúa preservando un balance equilibrado entre lo social, lo ambiental y lo económico.

Seguimos en condición de pandemia, una realidad innegable, pero la premisa sigue siendo cuidar a nuestra

gente, por ello se mantuvo la facilidad del trabajo desde casa y se robusteció nuestro sistema tecnológico buscando la mejora de los controles y procesos en el marco de una relación óptima de tiempo - costo para lograr eficacia desde el home office.

La gran lección es como logramos aumentar la capacidad de adaptarnos al cambio y más aún, obtener la agilidad de asimilar esos procesos evolutivos de forma personal y colectiva, bajo la premisa de la responsabilidad social individual, que se refleja en la calidad de los productos y servicios, y en la rentabilidad para los dueños y accionistas.

Hemos adoptado entonces la resiliencia como una práctica habitual, dada la dinámica de los cambios que se han dado, y con ello vamos avanzando en la búsqueda del logro de nuestros objetivos y en el acercamiento a nuestras comunidades y así, afianzarnos en las sociedades en las que participamos.

El Modelo de Ética Empresarial es parte de la cultura de nuestras empresas, y sobre ese cimiento fuerte construimos un legado que traspasa generaciones dentro de la misma organización, y esto lo reafirmamos de manera individual a través del diligenciamiento de nuestra declaración de transparencia y conflicto de intereses. De otro lado,



la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un sello que queremos que nos distinga y por ello nos complace haber elaborado y publicado nuestro primer Informe de Sostenibilidad en la modalidad exhaustiva de la Iniciativa de Reporte Global, (GRI por sus siglas en inglés), a través del cual reflejamos las diferentes acciones que acometemos diariamente en procura de alcanzar el propósito empresarial del Grupo EPM “*contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor*”.

Nuestro manejo de reputación e imagen habla por sí solo, pues se refleja en el cumplimiento de los objetivos de cada una de las empresas, en el relacionamiento con los diferentes grupos de interés y en el cuidado de cada una de nuestras acciones. Una labor que parte de nuestros valores: transparencia, calidez y responsabilidad, y se enmarca en un adecuado Sistema de Control Interno y un proceso de evolución en la Gestión Integral de los Riesgos inherentes a nuestros negocios y a las regiones en las que interactuamos.

Como EPM Guatemala, también pudimos llevar a feliz término el Proyecto de Gobernabilidad, buscando establecer un modelo de operación integrada, que nos permita asegurar la sostenibilidad de los negocios y habilitar las capacidades requeridas para crecer y consolidarnos como un grupo en Guatemala; adicionalmente, y en términos de sostenibilidad financiera, tuvimos un ciclo de grandes resultados

en el que nos medimos por el EBITDA y la utilidad neta que mostraron un crecimiento del 13 % y 45 % en relación con el 2020, respectivamente.

En TRELEC, nuestra transportadora, líder en el mercado nacional, uno de los hitos más importantes fue cumplir tres años sin accidentes laborales y mantener un Índice de Lesiones Incapacitantes Sin Itinere (ILISI) de cero, lo cual ratifica nuestro compromiso con la seguridad de nuestros equipos de trabajo y que fue reconocido por la Comisión de Integración Energética Regional (CIER) a nivel latinoamericano. Adicionalmente, continuamos con la dinámica de ejecución de proyectos y pusimos en operación obras, subestaciones y líneas importantes para el Sistema de Transmisión de Energía Eléctrica de Guatemala que hacen parte del Plan de Expansión de Transmisión Nacional (PETNAC), del Plan de Expansión de Transmisión (PET) y avanzamos en la ejecución y aprobación de obras del Nuevo Plan de Expansión de Transmisión (NPET).

En el entorno de distribución, en EEGSA atendemos una demanda de clientes regulados de 600 MW de pico y distribuimos una energía anual de más de 3.5 TW a más de 1.4 millones de clientes en nuestra área de cobertura, manteniendo el nivel de pérdidas de energía que nos hace un referente en la región y nuestros estándares de calidad, confiabilidad y continuidad del servicio, lo cual conllevó a que fuéramos reconocidos por CIER con el Premio Plata en Satisfacción al Cliente para empresas superiores a los quinientos mil clientes.

Asimismo, continuamos con la dinámica de ejecución de los proyectos 4.7, que son los adicionales al estudio quinquenal y que buscan seguir mejorando en términos de tecnología y acceso tanto para la atención de clientes como para la prestación del servicio, y con unos niveles de recuperación de cartera que reflejan la confianza de nuestros clientes al pagar oportunamente su factura.

Por su parte, en COMEGSA, comercializadora líder a nivel nacional, aumentamos nuestra participación en el mercado, superamos los objetivos propuestos en el plan de negocios al representar una demanda firme de 150 MW y más de 400 grandes usuarios, y destacando además por un portafolio de servicios de valor agregado que permiten tener diferenciación y por la certificación de nuestros procesos de gestión por parte del ICONTEC, bajo la norma ISO 9001:2015.

En ENÉRGICA, ejecutamos el Proyecto de Telemetría que se consolidó con el lanzamiento de ENERMETRIC, un nuevo servicio para todos los clientes, independientemente de su ubicación geográfica, que permite un mayor control, monitoreo y optimización de sus procesos productivos; adicionalmente, continuamos con el proceso de ajuste de nuestra estrategia de crecimiento y expansión a partir de productos y servicios de portafolio, y avanzamos en la identificación y análisis de nuevos negocios que permitan aprovechar las sinergias que tenemos en el país; pero lo más relevante fue que logramos

alcanzar más de 1,220 días continuos sin accidentes eléctricos, lo cual ratifica nuestro compromiso con nuestra gente y su seguridad.

En cuanto a AMESA, además del arduo trabajo realizado para el ajuste y mejoramiento de los procesos internos y el control de inventarios, nos enfrentamos a todos los inconvenientes derivados de la emergencia sanitaria a nivel mundial, contando además con una mayor demanda y cronogramas logísticos impactados no solo por los tiempos, sino por la capacidad de las entregas de la cadena de suministro internacional, pero nos sobrepusimos mediante un reordenamiento de materiales y equipos por filial, logrando su clasificación, reubicación y etiquetado, y responder a las necesidades que cada empresa y los propios clientes atendidos como terceros, demandaban.

En CREDIEEGSA, impulsamos y presentamos al mercado el programa Consíguelo, como un beneficio para fidelizar a los clientes de EEGSA que realizan sus pagos de forma puntual. En IDEAMSA, pudimos terminar la actualización de la base de datos digital y se llevó a cabo toda la reorganización de propiedades y el ajuste entre empresas; así mismo, desarrollamos el modelo de negocio para la optimización de la flota vehicular y con ello la prestación del servicio de renta de vehículos entre compañías en el marco del mismo aprovechamiento de sinergias y de eficiencias operativas.

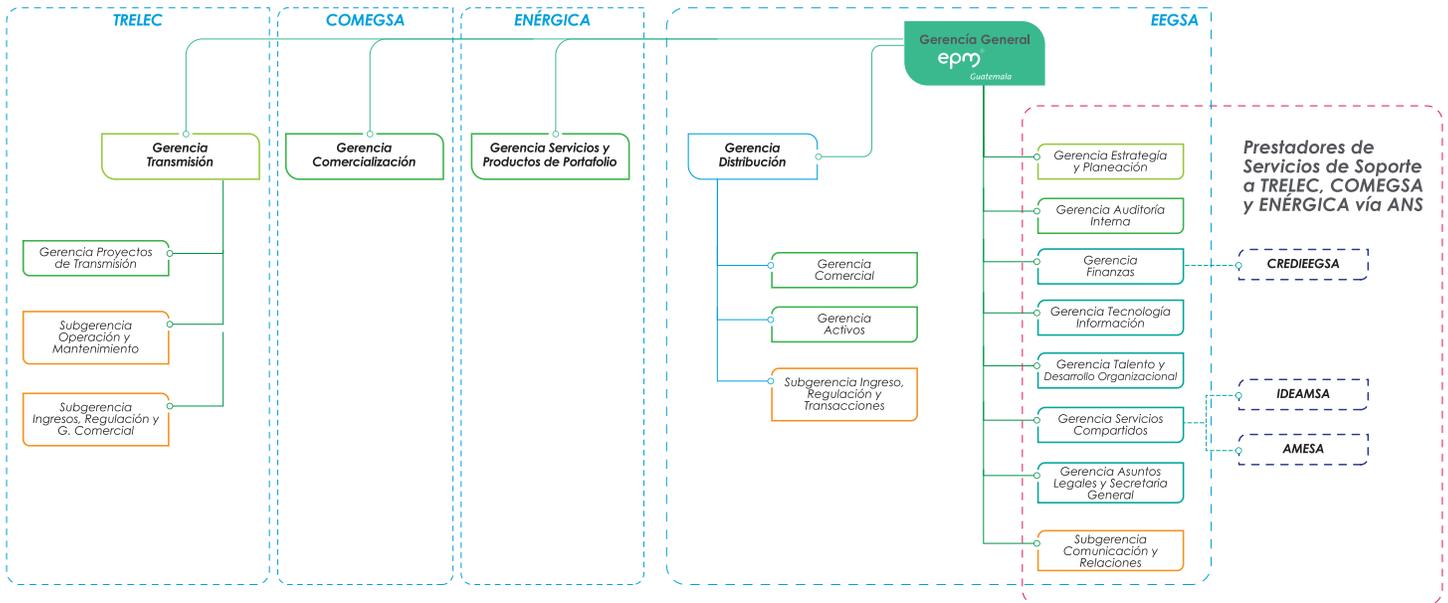
Un hito importante para todos fue el poder replicar algo que es icónico en nuestra casa matriz y desarrollar el proyecto piloto de Alumbrado Navideño “Guate, luces bien” en puntos de iluminación de importancia en la Ciudad de Guatemala y la municipalidad de Chinautla, permitiendo generar de manera directa empleo para 24 artesanas y 14 soldadores.

Nada de lo anterior hubiera sido posible sin la confianza de nuestros grupos de interés, en especial nuestros accionistas representados en el Consejo de Administración, clientes y proveedores y contratistas, pero sobre todo, sin el compromiso y responsabilidad de cada uno de nuestros trabajadores cuyos puestos garantizamos a lo largo del año en condiciones de máximo cuidado velando por su salud e integridad, y en quienes confiamos para construir de manera conjunta el camino que nos hemos trazado de crecimiento, evolución y sostenibilidad.

Finalmente, todo lo que se refleja en esta comunicación y que se desarrolla a lo largo de este informe, ratifica nuestra confianza en el país y nuestra consciencia de la importancia que los negocios en los que participamos tienen para la competitividad de las empresas, el desarrollo de las personas y el mejoramiento de su calidad de vida. Sabemos que los retos que vienen son importantes y que se nos avecinan cambios significativos a partir de la esperanza de salir paulatinamente de las condiciones de pandemia, que impactaron considerablemente a nuestra sociedad, en todos los aspectos, pero tenemos las capacidades y los recursos para afrontarlos y sacarlos adelante a partir de la potencialidad de trabajar como equipo y como sociedad aprovechando las sinergias de nuestras empresas y el compromiso de todos por construir cada vez una mejor sociedad.



Mario Naranjo
Gerente General



Consejo de administración



Puesto

Presidente de Consejo de Administración

Vicepresidente

Secretario

Director

Directora

Nombre

Mario Alberto Naranjo Echeverri

Daniel Arango Ángel

John Jairo Celis Restrepo

José Enrique Salazar Velásquez

María del Carmen Aceña Villacorta

Consejo de administración



Puesto

Presidente de Consejo de Administración

Vicepresidente

Secretario

Director

Directora

Nombre

Daniel Arango Ángel

John Jairo Celis Restrepo

Darío Amar Flórez

José Enrique Salazar Velásquez

María del Carmen Aceña Villacorta

Consejo de administración



Puesto

Presidente de Consejo de Administración

Vicepresidente

Secretario

Director

Directora

Nombre

Mario Alberto Naranjo Echeverri

Daniel Arango Ángel

John Jairo Celis Restrepo

José Enrique Salazar Velásquez

María del Carmen Aceña Villacorta

Consejo de administración



Puesto

Presidente de Consejo de Administración

Vicepresidente

Secretario

Director

Directora

Nombre

Mario Alberto Naranjo Echeverri

Daniel Arango Ángel

John Jairo Celis Restrepo

José Enrique Salazar Velásquez

María del Carmen Aceña Villacorta

Consejo de administración



Puesto

Presidente de Consejo de Administración

Vicepresidente

Secretario

Director

Directora

Nombre

Mario Alberto Naranjo Echeverri

John Jairo Celis Restrepo

Darío Amar Flórez

José Enrique Salazar Velásquez

María del Carmen Aceña Villacorta

Consejo de administración



Puesto

Presidente de Consejo de
Administración

Vicepresidente

Secretario

Director

Directora

Nombre

Mario Alberto Naranjo Echeverri

John Jairo Celis Restrepo

Darío Amar Flórez

José Enrique Salazar Velásquez

María del Carmen Aceña Villacorta

Consejo de administración



Puesto

Presidente de Consejo de
Administración

Vicepresidente

Secretario

Director

Directora

Nombre

Mario Alberto Naranjo Echeverri

John Jairo Celis Restrepo

Darío Amar Flórez

José Enrique Salazar Velásquez

María del Carmen Aceña Villacorta



Puesto

Presidente de Consejo de
Administración

Vicepresidente

Secretario

Director

Directora

Nombre

Daniel Arango Ángel

John Jairo Celis Restrepo

Darío Amar Flórez

José Enrique Salazar Velásquez

María del Carmen Aceña Villacorta

INTRODUCCIÓN

En EPM Guatemala somos un grupo de empresas guatemaltecas del sector eléctrico y áreas afines, pertenecientes a la organización multilatina Grupo EPM cuya sede principal está en la ciudad de Medellín, Colombia. Los 786 trabajadores de EPM Guatemala trabajamos arduamente para alcanzar los resultados que tienen como fundamento de acción los valores corporativos de: transparencia, calidez, y responsabilidad. También nos enfocamos en la planificación y gestión eficiente para entregar a nuestros clientes, productos y servicios de alta calidad que, a su vez, generaren a la sociedad, bienestar, productividad y desarrollo.

El direccionamiento estratégico del Grupo EPM 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.

En EPM Guatemala, en línea al direccionamiento estratégico corporativo, nos enfocamos a los negocios en su aporte 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

Las filiales que conforman EPM Guatemala son:



Transportista Eléctrica Centroamericana, S.A., transportista de energía eléctrica que opera en los departamentos de Guatemala, Escuintla, Sacatepéquez, Suchitepéquez, Santa Rosa, Jutiapa, Jalapa, Chiquimula y El Progreso.



Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A., distribuidora de energía eléctrica para los departamentos de Guatemala, Escuintla, Sacatepéquez y parte de Santa Rosa.



Comercializadora Eléctrica de Guatemala, S.A., opera como agente comercializador de electricidad en el mercado eléctrico guatemalteco y centroamericano.



Soluciones de diseño, montaje, construcción, implementación y mantenimiento de todo tipo de redes y subestaciones, y productos y servicios de valor agregado.



Almacenaje y Manejo de Materiales Eléctricos, S.A., prestadora de servicios de administración, logística y comercialización de materiales y equipos eléctricos.



Dedicada a servicios de administración de los recursos financieros para las empresas del grupo y operadora del producto Consíguelo como fidelizadora de clientes.



Inmobiliaria y Desarrolladora Empresarial de América, S.A., prestadora de servicios inmobiliarios.



Gestión de Empresas Eléctricas, S.A., prestadora de servicios administrativos.

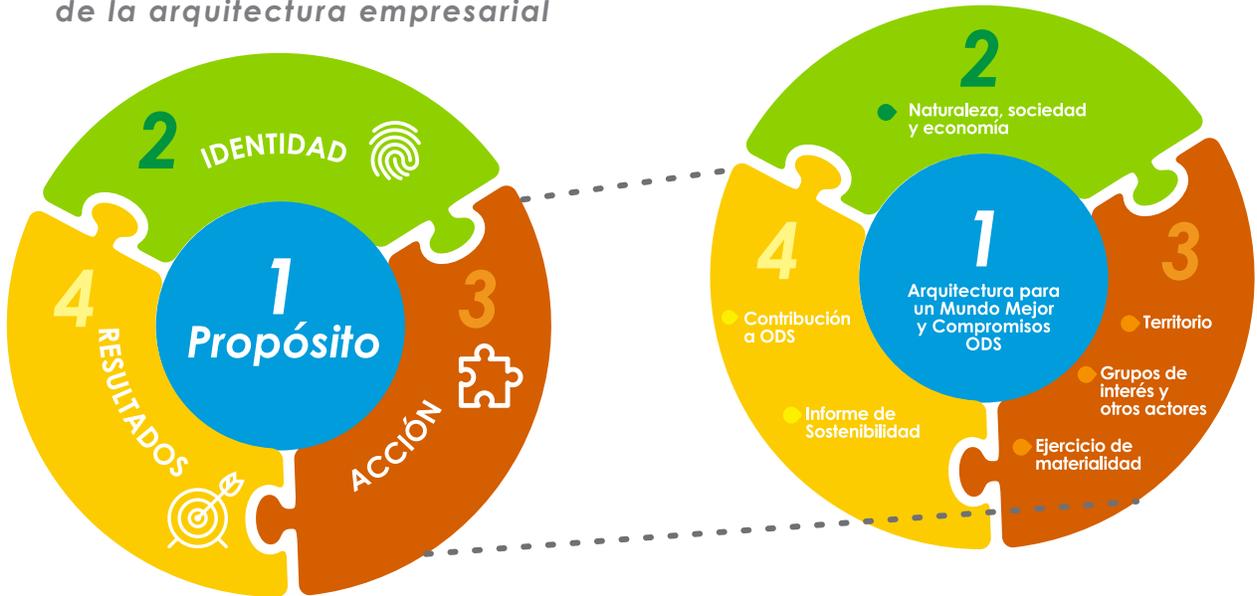


DECA II: Grupo empresarial y accionista mayoritario de TREC, EEGSA, COMEGSA, ENÉRGICA, CREDIEGSA e IDEAMSA.

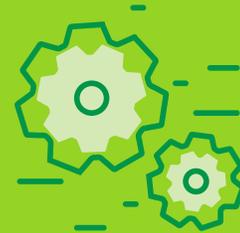
reconocido y valorado en los territorios donde operamos, proporcionando valor a todos nuestros grupos de interés a partir de nuestro propósito organizacional "contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor".

Direccionamiento estratégico Grupo EPM 2021

*Dimensión Estrategia
de la arquitectura empresarial*



*Modelo de Sostenibilidad
Base fundamental de la estrategia*



Perfil de las empresas

epm[®]

Guatemala

Transportista Eléctrica Centroamericana S.A. (TRELEC)

Somos una empresa guatemalteca dedicada al transporte de energía eléctrica que fue constituida el 6 de octubre de 1999 acorde a los lineamientos de la Ley General de Electricidad de 1996. TRELEC tiene presencia en 9 departamentos de Guatemala (Guatemala, Sacatepéquez, Escuintla, Suchitepéquez, El Progreso, Jalapa, Chiquimula, Jutiapa y Santa Rosa).

En la actualidad cuenta con 745.49 kilómetros de líneas de transmisión (69kV y 230kV). Además de una capacidad de transformación MVA de 1529 y el recurso humano lo conforman 78 empleados.

TRELEC basa su modelo de negocio preservando un balance entre lo social, lo ambiental y lo económico, buscando la sostenibilidad por medio de una gestión adecuada de sus grupos de interés.



Activos y presencia en el mercado

Dentro de la estrategia de crecimiento en el mercado eléctrico guatemalteco, TRELEC ha incrementado de forma progresiva su participación en el sistema de transporte de energía eléctrica y al cierre del año 2021, tiene los siguientes indicadores:

- 83 subestaciones de energía en operación.
- 745.49 km de líneas de transmisión.
- Presencia en 9 departamentos (Guatemala, Sacatepéquez, Escuintla, Suchitepéquez, El Progreso, Jalapa, Chiquimula, Jutiapa y Santa Rosa).
- Se alcanzó una participación en el mercado de transporte de energía eléctrica del 25.84 % ¹ (en el año 2020 fue del 25 %).

De esta manera TRELEC se consolida como uno de los actores más relevantes en el mercado de transporte de energía en el país.



83
Subestaciones
en operación

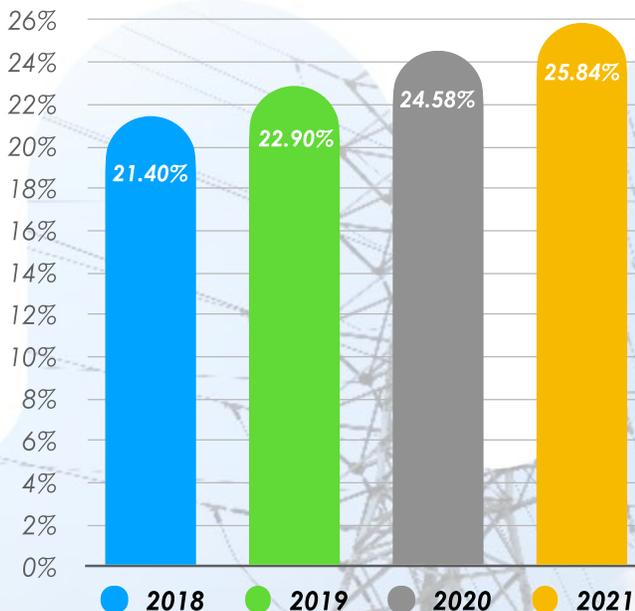


Líneas de
transmisión
745.49
km



Presencia
en 9
departamentos
de Guatemala

Participación en el mercado de
transporte de energía eléctrica



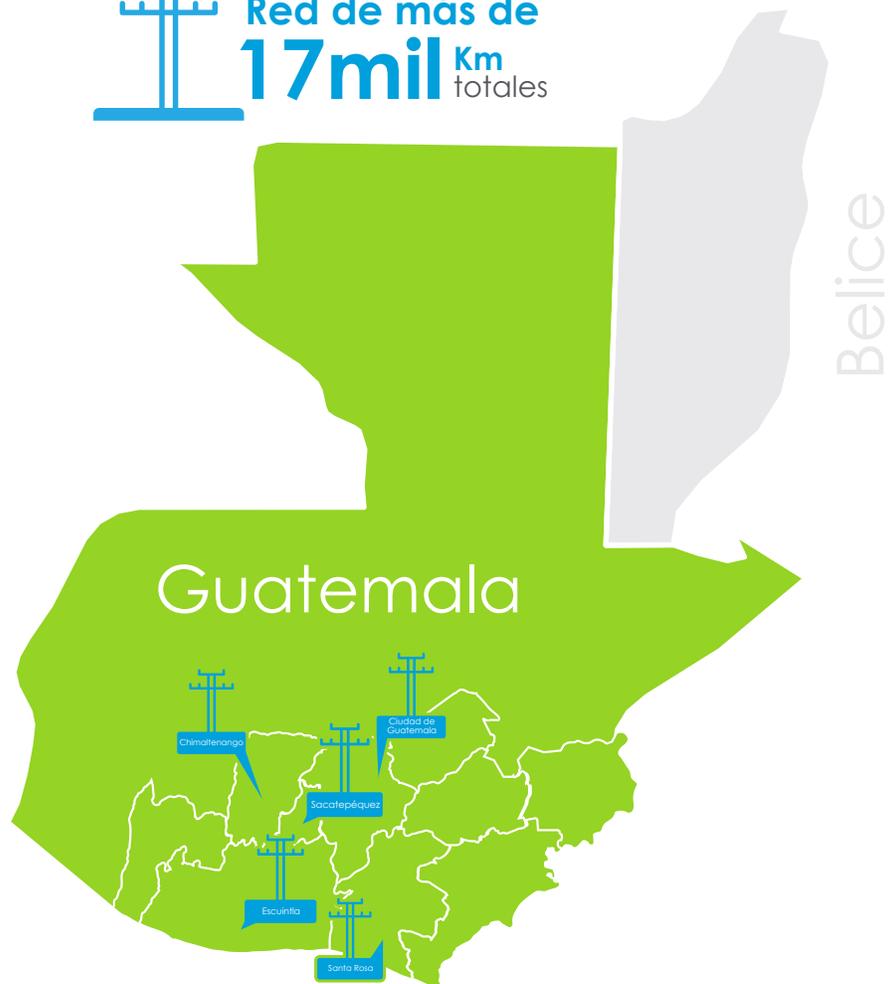
25.84%
participación del
mercado del transporte
de energía



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

Somos una empresa que por más de 127 años ha servido a los guatemaltecos distribuyéndoles energía eléctrica. Actualmente, atendemos 1,401,325 clientes y por nuestra red circula el 40 % de la energía del país, incluyendo los departamentos más industrializados: Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez, además de algunas áreas de Santa Rosa y Chimaltenango, con una cobertura superior al 99 % en nuestra área de influencia.

En el entorno energético, EEGSA atiende una demanda de clientes regulados de 600 MW de pico y distribuye una energía anual de más de 3.50 TW. La energía circulante del mercado no regulado representa aproximadamente un 30 % de potencia y energía adicionales que se operan con una red de más de 17 mil kilómetros.



Indicadores relevantes

La recuperación del nivel de la demanda que se tenía previo a la pandemia, con un crecimiento en GWh de 4.20 % y de clientes de 3.90 %.

La tarifa social en promedio se mantuvo en Q 1.23/MWh y la tarifa no social en Q 1.32 /MWh. Lo anterior, permitió mantener el nivel competitivo de las tarifas debido al mix de compra de energía derivados de los procesos de licitación anteriores (47 % de energía hidroeléctrica, 15 % gas natural, 5 % energía solar y eólica, 20 % para el resto de las tecnologías).

Se avanzó en iniciativas de mejora del servicio y atención al cliente tales como: Administración de Medición Inteligente (AMI), Sistema Integral de Medición de Calidad de Energía (SIMC) y Sistema Informático Integrado de Atención al Usuario (SIIAU). También se han abierto nuevas sedes, se ha realizado la medición de Bifenilos Policlorados (PCB, por sus siglas en inglés) a los equipos sospechosos y se ha avanzado en la electrificación rural.

SE RECUPERÓ EL NIVEL DE DEMANDA

4.20 %

Crecimiento de la demanda gigavatio - hora (GWh)

3.90 %

Crecimiento de clientes

Las tarifas en promedio se mantuvieron

TARIFA SOCIAL

Q1.23
Q/MWh

TARIFA NO SOCIAL

Q1.32
Q/MWh

INICIATIVAS DE MEJORA 2021



Se avanzó en varias iniciativas de mejora del servicio y atención al cliente en 2021

- AMI
- SIMC
- SIIAU
- Nuevas Sedes
- Medición de PCB a equipos sospechosos.
- Electrificación rural

Comercializadora Eléctrica de Guatemala, S.A

Somos la unidad estratégica de negocios de EPM Guatemala. Nuestra actividad principal es la de comercializar bloques de energía y productos asociados a GU del sector no regulado, acorde a lo establecido en la Ley General de Electricidad en el MM guatemalteco.

Tras más de 21 años de labores, COMEGSA sigue siendo la empresa líder en el sector de comercialización de energía del mercado mayorista guatemalteco, realizando también transacciones a nivel regional.

El mercado de la comercialización a GU, es un mercado muy competitivo, el cual está conformado en la actualidad por 20 empresas comercializadoras que realizan transacciones en el AMM, representando a 1,270 puntos de suministro de GU.

Gestión

COMEGSA en el año 2021, obtuvo una participación en el mercado de comercialización de 30.30 % en las ventas de potencia y energía a GU suministrando 954.28 GWh-año y atendió a un 32.40 % del total de puntos de suministro representando a más 400 GU en el mercado mayorista.

El imperativo de COMEGSA es la búsqueda de la sostenibilidad empresarial mediante la atención de las expectativas y necesidades de sus clientes en el sector libre. Competimos a través de la optimización de nuestra matriz de contratos de compra y venta de potencia y energía, a fin de encontrar soluciones energéticas integrales, ágiles e innovadoras que contribuyan a la rentabilidad del EPM Guatemala, y así lograr los objetivos trazados, apoyados en un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.



ENÉRGICA S.A.

ENÉRGICA S.A. es una entidad privada con competencia y jurisdicción en todo el territorio nacional, creada especialmente para brindarle soluciones inmediatas a las necesidades de diseño, montaje, construcción, implantación y mantenimiento de todo tipo de redes y conducciones. Es considerada la empresa con mayor experiencia en construcción, mantenimiento y operación de redes de distribución eléctrica.

Contexto de la empresa

El principal mercado de ENÉRGICA, son las empresas de EPM Guatemala, el mercado de terceros, que comprende desarrolladores de construcción, ingenios, industrias, entre otros, abarca un 5 % de participación en los ingresos.

Los ingresos que se obtienen de teled medida y Metric representan un 27 %, de los ingresos de ENÉRGICA. El mercado de teled medida consiste en la toma de medición de los puntos de intercambio de GU, distribuidoras y generadoras que participan en el mercado mayorista.

Los servicios que se prestan son:

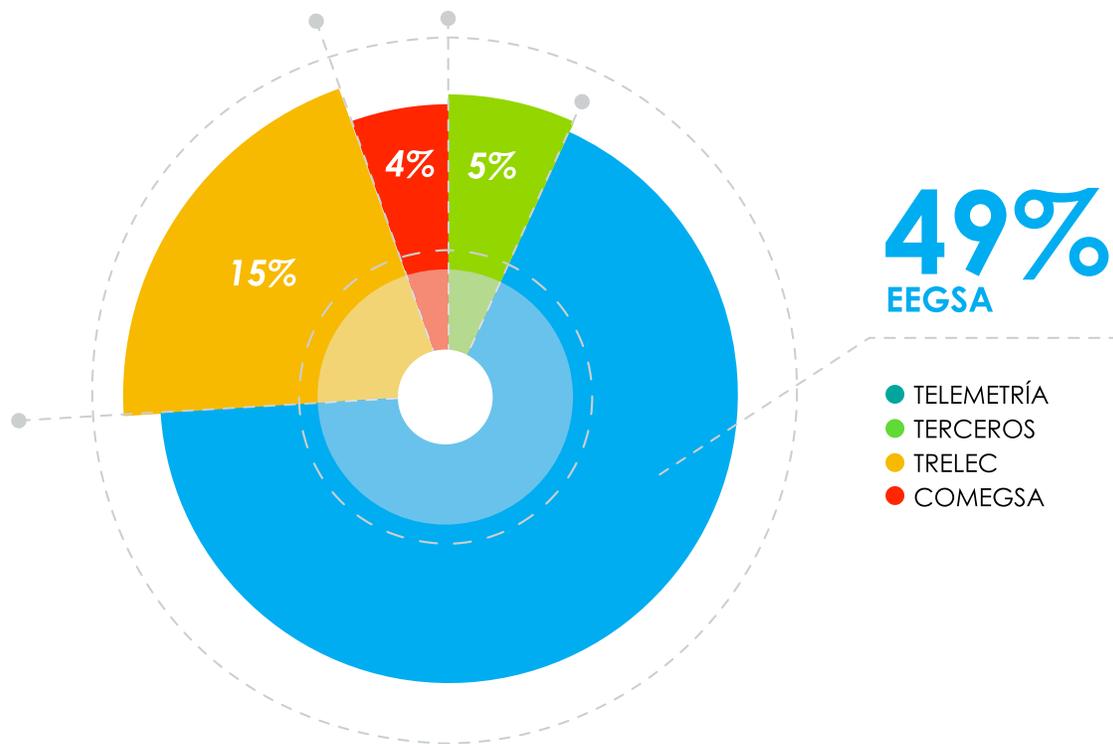
- Calibración de medidores.
- Calibración de patrones de energía eléctrica.
- Calibración de transformadores de instrumento CTs y PTs.
- Ensayos y pruebas de desempeño a medidores de energía eléctrica y transformadores de instrumento.
- Muestreo para lotes de medidores.
- Asesoría y capacitación en metrología eléctrica.
- Calibración de medidores en campo monofásico y trifásico.
- Calibraciones en laboratorio y verificaciones de campo de transformadores de instrumento.
- Verificación de multímetros.

Los ingresos representan

27% **Teled medida**
Metric

A continuación se presenta el segmento por línea de negocio:

Ingresos por segmento



Almacenaje y Manejo de Materiales Eléctrico, S. A.



PRESENCIA EN

5

Departamentos

Sacatepequez, Solalá,
Quiché, Jalapa y El Progreso

**Con potencial de venta
en todo el país**

Proyectos en los municipios de:

Puerto de San José, Escuintla
San Pedro Sacatepéquez, Sacatepéquez.



Datos relevantes

En la actualidad AMESA cuenta con un equipo de personas pequeño y efectivo, con gran responsabilidad y compromiso, lo cual se ve reflejado en las buenas prácticas administrativas, comerciales y de operación adoptadas por el grupo.

La equidad de género ha sido base para el balance de la toma de decisiones, donde el 28 % del equipo está conformado por mujeres, siendo ellas quienes lideran procesos de almacenes y ventas, reflejando en todo momento, el compromiso con el alcance de las metas.

Los 23 colaboradores que conforman la empresa, se encuentran distribuidos en las siguientes áreas: 2 en temas administrativos, 4 en el área comercial y 17 en la unidad de almacenes. Cada colaborador ha contribuido de manera directa o indirecta a la generación de Q 2.25 millones que representan un total anual de Q 51.86 millones de ingresos totales, siendo las personas que conforman la unidad de almacenes, responsables del manejo y resguardo de Q 242 millones de inventarios de manera mensual.



Q2.25
millones

INGRESOS TOTALES



Q242
millones

INVENTARIOS MENSUALES



CREDIEEGSA

CREDIEEGSA es una empresa comercial constituida bajo las leyes de la República de Guatemala, el 11 de diciembre de 1992, para operar por tiempo indefinido. Además, es propiedad de Distribución Eléctrica Centroamericana Dos (II), S.A. (DECA II), quien posee el 80.88 % de nuestras acciones autorizadas y suscritas. Nuestra actividad principal consiste en prestarle a las empresas de EPM Guatemala, un servicio de administración de efectivo en el que se realiza el 100 % de los pagos a proveedores, personal, contratistas, entre otros. Por la administración de esos fondos, cobramos una comisión fija que cubre un determinado número de transacciones al mes; cada transacción adicional tiene un costo extra. No prestamos servicios de administración de efectivo a empresas que no sean parte de EPM Guatemala.

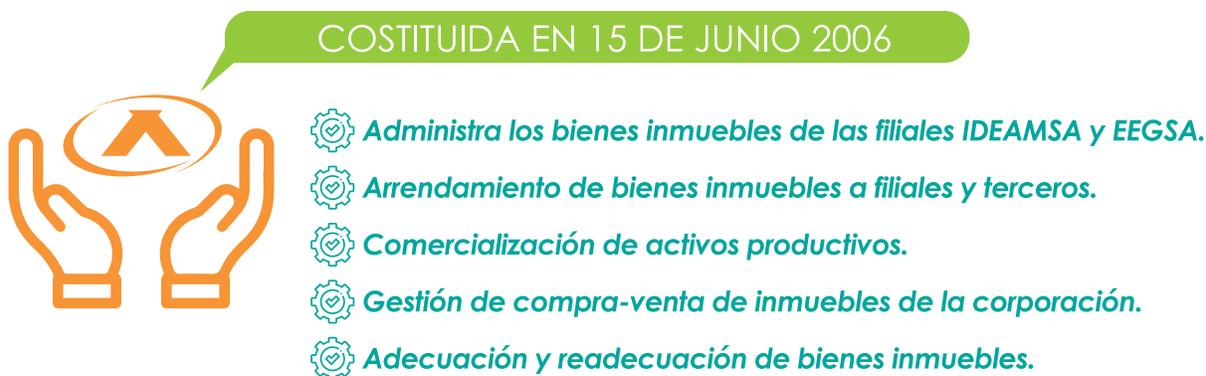


IDEAMSA

Inmobiliaria y Desarrolladora Empresarial de América, S.A. (IDEAMSA), es una empresa comercial constituida el 15 de junio de 2006 bajo las leyes de la República de Guatemala.

Su actividad principal consiste en administrar e invertir en bienes inmobiliarios y de operación, que generen valor agregado, por medio de la gestión de adecuación, readecuación y arrendamiento. Prestamos el servicio de arrendamiento principalmente a las filiales de EPM Guatemala.

IDEAMSA se encuentra permanentemente en la búsqueda de alianzas estratégicas que permitan desarrollar nuevos negocios y rentabilizar los bienes en su portafolio.



En relación con los clientes y negocios, IDEAMSA cuenta con 55 propiedades, de las cuales el 25 % se arrendan a empresas de EPM Guatemala, siendo ellas EEGSA, TRELEC, COMEGSA, AMESA y ENÉRGICA, y un 18 % a terceros, el 30 % en análisis para venta a filiales del grupo. 3 % de sus propiedades corresponden a parques arrendados a las mismas empresas del EPM Guatemala a sus colaboradores y a terceros.

El 24 % de las propiedades se encuentran en análisis para su mejor utilización y revisión de alianzas estratégicas para su desarrollo.

Adicionalmente, IDEAMSA cuenta con los derechos de explotación de activos operativos (postes y fibra óptica), siendo ésta la responsable del cumplimiento de las obligaciones económicas establecidas en los contratos elaborados con las principales empresas de telecomunicaciones de Guatemala (Comcel y Claro), y algunas otras como Navega y Ufinet, S.A.





Es la administradora del contrato de Fee de operación entre EPM y el grupo de las empresas DECA II. Los ingresos son obtenidos por el cobro de un Fee operador, siendo un 1.42 % de todos los ingresos de las empresas del grupo, exceptuando EEGSA y AMESA.





Solidez financiera

epm[®]

Guatemala

Solidez Financiera

Los resultados económicos contables de TREC para el año 2021 son:

Resultados:

Utilidad neta	Q168.90 millones
Inversión en activos	Q2,874.40 millones
Patrimonio	Q1,392.10 millones
Rentabilidad Sobre el Patrimonio (ROE)	12.40%
Rentabilidad Sobre el Activo (ROA)	6.40%

Inversión total acumulada
para el año 2021

Q 2,031.10
millones

Planificados Q2,773.59 M

REPRESENTANDO

73.20%

Inversión acumulada
PET al 2021

Q1,379.60
millones

Planificados Q1,568.60 M

EJECUCIÓN DEL

87.90%

Inversión acumulada
PETNAC al 2021

Q490.80
millones

Planificados Q531.60 M

EJECUCIÓN DEL

92.30%

Inversión acumulada
NPET al 2021

Q88.60
millones

Planificados Q615 M

EJECUCIÓN DEL

14.40%

Inversión acumulada
en renovación fue

Q52.80
millones

Superando los Q46.80 M planificados

EJECUCIÓN DEL

112.70%

Otros activos
cumulados

Q19.30
millones

Planificados Q11.50 M

EJECUCIÓN DEL

167.80%

Ecosistema de proveedores

Planeación

Durante el año 2021, TRELEC consolidó sus requerimientos de materiales, bienes y servicios en su Plan Anual de Contrataciones (PAC) 2021, que partió de la planeación de los requerimientos de contratación, donde las áreas de TRELEC definieron: el qué, el cuándo y el cuánto de los requerimientos de adquisición de un bien o servicio, y se hizo la distribución de requerimientos para el año, agrupando el PAC en 17 procesos de contratación por un monto de Q 246.60 millones.



PAC 2021

17

Procesos de
contratación

Q 246.60 millones



Proveedores

La planeación permite la búsqueda anticipada de nuevos proveedores o tecnologías que aporten al cumplimiento de los planes operativos y de inversión de las empresas. Como resultado, en el año 2021 se logró la inclusión de 87 nuevos proveedores con contrataciones que ascienden a un monto de Q 33.80 millones.

Para poder adicionar nuevos proveedores a nuestros procesos, se desarrollaron estrategias de búsqueda y comunicación por medio de entidades nacionales como la Cámara de Industria de Guatemala y la Cámara de Construcción. También se desarrollaron estrategias de búsqueda y comunicación en entidades internacionales tales como Procolombia, el Programa Nacional de la Competitividad (Pronacom), la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción y se promovió por medio de nuestras filiales internacionales en sus páginas web y en investigaciones basadas en los registros de nuestra herramienta de contratación Ariba.



Búsqueda

NACIONALES

- Cámara de Industria de Guatemala
- Cámara de Construcción

INTERNACIONALES

- Procolombia
- Pronacom
- Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción

PROMOCIÓN

Por medio de nuestras filiales internacionales en sus páginas web y en investigaciones basadas en los registros de nuestra herramienta de contratación Ariba.

Estas acciones generaron un incremento de 35 % de nuevos proveedores inscritos en la herramienta de contratación Ariba. En el incremento de registros se ha identificado proveedores de varios países de Asia, Europa y América, lo que permite diversificar nuestra cadena logística. Entre los principales países se encuentran: Guatemala, Colombia, Estados Unidos, España, México, China, Costa Rica, Panamá, Argentina, Brasil, Chile, Corea del Sur, Finlandia, Francia, Perú y Suiza.

Se debe mencionar, que nuestros procesos incluyen verificaciones del análisis de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo (LAFT) en todos nuestros registros de proveedores y previo a la adjudicación. Esta actividad reduce de manera importante los riesgos en la contratación.

Contratación

Durante el año 2021, TRELEC realizó contrataciones por un total de Q 171.00 millones. La contratación de mayor relevancia se realizó en las categorías de servicios a ser utilizados en la operación, materiales y equipos.

En la búsqueda de eficiencia y control en los procesos de contratación se trabajó durante el año 2021 en el desarrollo de nuevas modalidades de contratación, aprobaciones y mecanismos de control durante la ejecución de contratos.



Solidez Financiera

EEGSA reportó como resultados económicos contables Q 330.51 millones. Las inversiones fueron de Q 186.69 millones, el mantenimiento fue de Q 73.91 millones y el pago de Impuesto Sobre la Renta (ISR) de Q111.06 millones.

Con relación a las inversiones más relevantes podemos mencionar: expansión de red (extensión de línea franja obligatoria y nuevas conexiones), renovación de red (protecciones, aumento de capacidad, cambio de transformadores y postes), medida (cambio de medidores), sistemas de información (equipo de cómputo y servidores) y proyectos 4.7 (AMI, SIMC y Electrificación Rural).

Resultados:

Resultados económicos-contables	Q330.51 millones
Inversiones	Q186.69 millones
Mantenimiento	Q73.91 millones
Pago de ISR	Q111.06 millones

Proveedores

La planeación permitió la búsqueda anticipada de nuevos proveedores o tecnologías que aporten al cumplimiento de los planes operativos y de inversión de las empresas. Como resultado, en el año 2021 se logró la inclusión de 87 nuevos proveedores con contrataciones que ascienden a un monto de Q 33.80 millones, en todo EPM Guatemala.

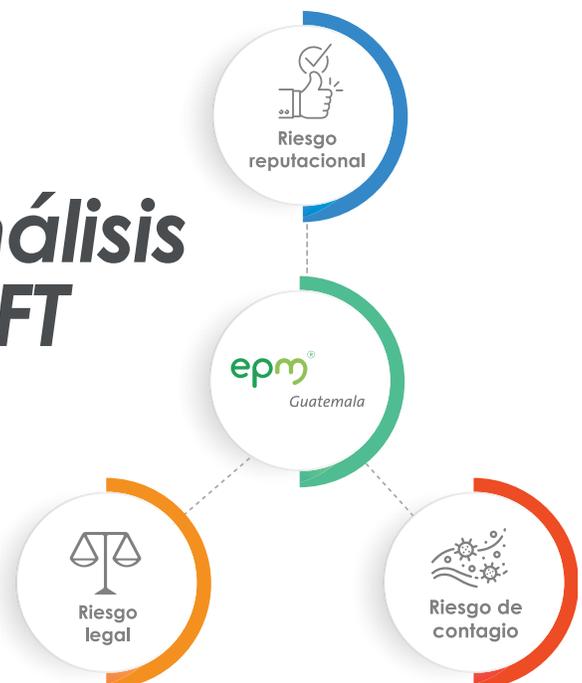
Para poder adicionar nuevos proveedores a nuestros procesos, se desarrollaron estrategias de búsqueda y comunicación por medio de entidades nacionales como la Cámara de Industria de Guatemala y la Cámara de Construcción. También se desarrollaron estrategias de búsqueda y comunicación en entidades internacionales tales como Procolombia, Programa Nacional de Competitividad (Pronacom), la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción y se promocionó por medio de nuestras filiales internacionales en sus páginas web y en investigaciones basadas en los registros de nuestra herramienta de contratación Ariba.



Estas acciones generaron un incremento de 35 % de nuevos proveedores inscritos en la herramienta de contratación Ariba. En el incremento de registros se ha identificado proveedores de varios países de Asia, Europa y América, lo que permite diversificar nuestra cadena logística. Entre los principales países se encuentran: Guatemala, Colombia, Estados Unidos, España, México, China, Costa Rica, Panamá, Argentina, Brasil, Chile, Corea del Sur, Finlandia, Francia, Perú y Suiza.

Se debe mencionar, que nuestros procesos incluyen verificaciones del análisis de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo (LAFT) en todos nuestros registros de proveedores y previo a la adjudicación. Esta actividad reduce de manera importante los riesgos en la contratación.

Análisis LAFT



Contratación

Durante el año 2021, EEGSA realizó contrataciones por un total de Q 543.00 millones, cuando se tenía un monto planificado de Q 389.30 millones. La contratación de mayor relevancia se realizó en las categorías de servicios a ser utilizados en la operación, materiales y equipos.

En la búsqueda de eficiencia y control en los procesos de contratación se trabajó durante el año 2021 en el desarrollo de nuevas modalidades de contratación, aprobaciones y mecanismos de control durante la ejecución de contratos.



Liquidez Financiera

No obstante, a las variaciones de mercado y el efecto post – pandemia, que afectó la liquidez de las empresas en el año 2021, se sostuvo una eficiente gestión en la cartera de cuentas por cobrar que incidió en una disminución del riesgo de la pérdida esperada conforme lo siguiente:

Diciembre 2020



Diciembre 2021



La Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE, por sus siglas en inglés), es del 24.50 %. Es importante resaltar el desarrollo e implementación de nuevos esquemas tarifarios en los procesos de lectura y facturación, así como la presentación y actualización de nuestra página de internet y su comunicación a los clientes mediante la Oficina Virtual de COMEGSA www.comegsa.com.gt.



Además, se logró superar los objetivos propuestos para el año 2021 obteniendo ventas de 954.28 GWh, representando una demanda firme de 149.00 MW y logrando el EBITDA de Q 80.76 millones y utilidad neta de Q 46.18 millones

Ventas obtenidas
954.28 GWh
 Representando una demanda firme
150 MW

EBITDA
Q80.76
 Millones
Utilidad Neta
Q46.18
 Millones

Solidez Financiera

ENÉRGICA presenta sus resultados financieros considerando los ingresos propios del giro de negocio y también los ingresos por servicios de telemedida. A pesar de la contracción del mercado de servicios inmobiliarios, se lograron resultados positivos, que se muestran en la siguiente tabla.

Resultados en millones de quetzales

RESULTADOS	PRESUPUESTO	REAL	% EJECUCIÓN
EBITDA	14.29	19.18	134 %
Utilidad neta	4.17	10.48	252 %

Gestión de proveedores

Para ENÉRGICA es de vital importancia resaltar el aporte de nuestros proveedores. En el año 2021, ENÉRGICA realizó contratos con proveedores nacionales por un monto de Q 37.00 millones (USD \$ 4.80 millones).



Proveedores Nacionales
USD 4.80 millones

Solidez Financiera

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

En el año 2021, se logró una mejora en relación con el año anterior de un 17 % en ventas totales, 10 % en su margen bruto, 8 % en el EBITDA de gestión y 94 % con relación al resultado neto. La Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROI) es de 21 %.

Resultados (Miles de Quetzales)

17 %	10 %	8 %	94 %
VENTAS	MARGEN BRUTO	EBITDA de gestión	Resultado neto
51,856	23,715	16,863	9,668

Ecosistema sostenible de desarrollo de proveedores

En el año 2021, AMESA realizó contratos por un monto de Q 26.25 millones (USD \$ 3.4 millones). Los contratos realizados fueron con proveedores nacionales por un 22 % e internacionales por un 78 %.

Contratos
por un monto  **USD 3.40 millones**

22 % Nacional
78 % Internacional

Solidez Financiera

Ingresos:

Ingresos inter compañías	Q50.60 millones
Ingresos terceros	Q38.60 millones
Resultados económico-contables	Q70.10 millones
Pago del ISR	Q6.30 millones

Los ingresos están distribuidos de la siguiente manera:



CREDIEEGSA

CREDIEEGSA, a través de las operaciones con las empresas de EPM Guatemala, reporta una utilidad neta al cierre del año 2021 por Q 8.60 millones. El programa Consíguelo tendrá su primer año de operaciones en el 2022.

Utilidad neta al cierre 2021

Q 8.60 millones

IDEAMSA

IDEAMSA registró en 2021 resultados por Q 70.10 millones.

Registró en 2021 por

Q 70.10 millones

Resultados acumulados en miles de quetzales de IDEAMSA:

	2020	2021
Ventas	79,870	89,318
Gastos operativos	8,663	7,470
EBITDA	71,208	79,014
Utilidad	62,160	70,188



GESA obtuvo Q 17.60 millones como resultado del año, a reserva legal de Q 0.90 millones y utilidades retenidas de Q 16.70 millones.

En el año 2021, GESA realizó con proveedores nacionales, contratos por un monto de USD \$ 5 mil.

Contratos por un monto **USD \$ 5 millones** 2021



Abastecimientos

epm[®]

Guatemala



Abastecimientos

- Se realizó la contratación total de Q 753.00 millones, la de mayor relevancia en la categoría de servicios de operación.
- Se integraron nuevas modalidades de contratación con el acompañamiento de casa matriz, permitiendo contar con disponibilidad de varios proveedores calificados y clasificados para el suministro y desarrollo de trabajos en períodos mayores de un año a precios competitivos de mercado:
 - Suministro de varios proveedores SVP para equipos.
 - Acuerdo de disponibilidad técnica ADT para servicios.
- Mecanismo de control
 - Aplicación del Análisis de Precios Unitarios (APU) en las contrataciones como buena práctica de casa matriz.
 - Niveles de aprobación, siendo el control máximo el Comité de Contratación, el cual aprobó un monto de Q 512.00 millones que representa el 68.00 % del total de la contratación.

Se reportan beneficios de Q 24.00 millones para EPM Guatemala, como resultado de una gestión de captación de ahorros o beneficios en las distintas negociaciones de contratación para CAPEX (gastos en capital) y OPEX (gastos en funcionamiento), gestión de materiales y comercio exterior.

B
Q **Beneficios**
24 millones
como resultado de una gestión de captación de ahorros o beneficios

Planeación y suministros

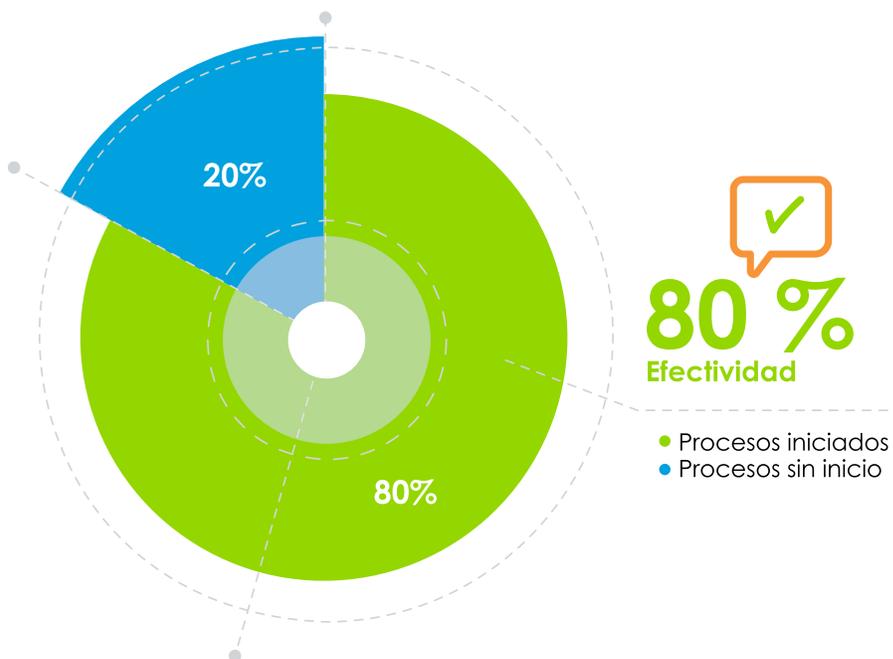
- Se consolidaron requerimientos de materiales, bienes y servicios en el Plan Anual de Contrataciones (PAC) 2021, agrupado en 122 procesos de contratación de un total de 913 necesidades, por un monto de Q 701.40 millones, generando eficiencia y eficacia logrando un cumplimiento del 83.00 %.
- La estrategia de contratación contiene los siguientes beneficios:
 - Materiales para el uso en los diferentes proyectos a cargo de las áreas de construcción y mantenimiento de líneas.
 - Suministro de medidores de consumo.
 - Servicios de mano de obra de la Gerencia de Activos.
 - Servicio de atención telefónica.
 - Seguridad física.
 - Equipo de cómputo.
 - La planeación de la contratación permitió que fabricantes, proveedores, contratistas y nuestros equipos de trabajo sea eficientes en sus procesos. Lo que se traduce en la reducción de la incertidumbre y minimiza los riesgos de desabastecimientos de la operación.

Principales 10 Macro categorías del Plan Anual Contrataciones 2021

No.	Macro categoría	Presupuesto miles Quetzales	%
1	Transformadores de distribución	Q 123,662	18 %
2	Servicios técnicos	Q 80,243	11 %
3	Medidores de consumo	Q 36,279	5 %
5	Recursos de tecnología y telecomunicaciones	Q 34,134	5 %
6	Servicios y recursos TI	Q 27,330	4 %
4	Servicios ambientales	Q 22,529	3 %
7	Otros servicios profesionales/corporativos	Q 19,391	3 %
8	Herramientas y equipos de soporte a la operación	Q 19,129	3 %
9	Repuestos de materiales estándar	Q 1,997	2 %
10	Cables y alambres	Q 1,508	2 %

Plan anual consolidado 2021

Procesos Contratación Planeados Iniciados



Procesos estratégicos EPM Guatemala a mediano plazo

Plan	No.	Empresa	Proceso	2021	2022	2023
2019 - 2020		EEGSA	Mantenimiento de poda arbolado	→		
		EEGSA	Materiales compra conjunta (cables-aisladores)	→		
		EEGSA	Contrato de suministro de postes	→		
		EEGSA	Contrato de suministro transformadores alta capacidad	→		
		EEGSA	Servicios de mano de obra de Activos	→		
		GESA	Servicios de Seguridad Física	→		
2021	1	EEGSA	Transformadores de Distribución - compra conjunta EPM	→		
	2	EEGSA	Cables de cobre - compra conjunta EPM	→		
	3	EEGSA	Cables de acero - compra mediano plazo EEGSA	→		
	4	EEGSA	Materiales y Equipos Cuchillas - Banco de Capacitores	→		
	5	EEGSA	Medidores consumo residencial consumo 2022-2023	→		
	6	EEGSA	Mantenimiento y mejoras - construcción de proyectos AP	→		
	7	EEGSA	Contrato de suministro para equipos de cómputo	→		
	8	EEGSA	Materiales compra anual 2021 (Herrajes, fusibles, AP, otros)	→		
	9	EEGSA	Materiales automatización compra anual 2021	→		
	10	EEGSA	Materiales transformadores medida	→		
	11	TRELEC	Transformadores de Potencia	→		
	12	TRELEC	Montaje Electromecánico	→		
	13	TRELEC	Unidad Basica de mano de obra subestaciones	→		
	14	TRELEC	Obra Civil Subestaciones	→		
	15	TRELEC	Unidad Basica de mano de obra ingeniería civil	→		
	16	TRELEC	Suministro de concreto	→		

87 2021 
Nuevos proveedores

Q33.80
Millones

MONTO



Logística y almacenes

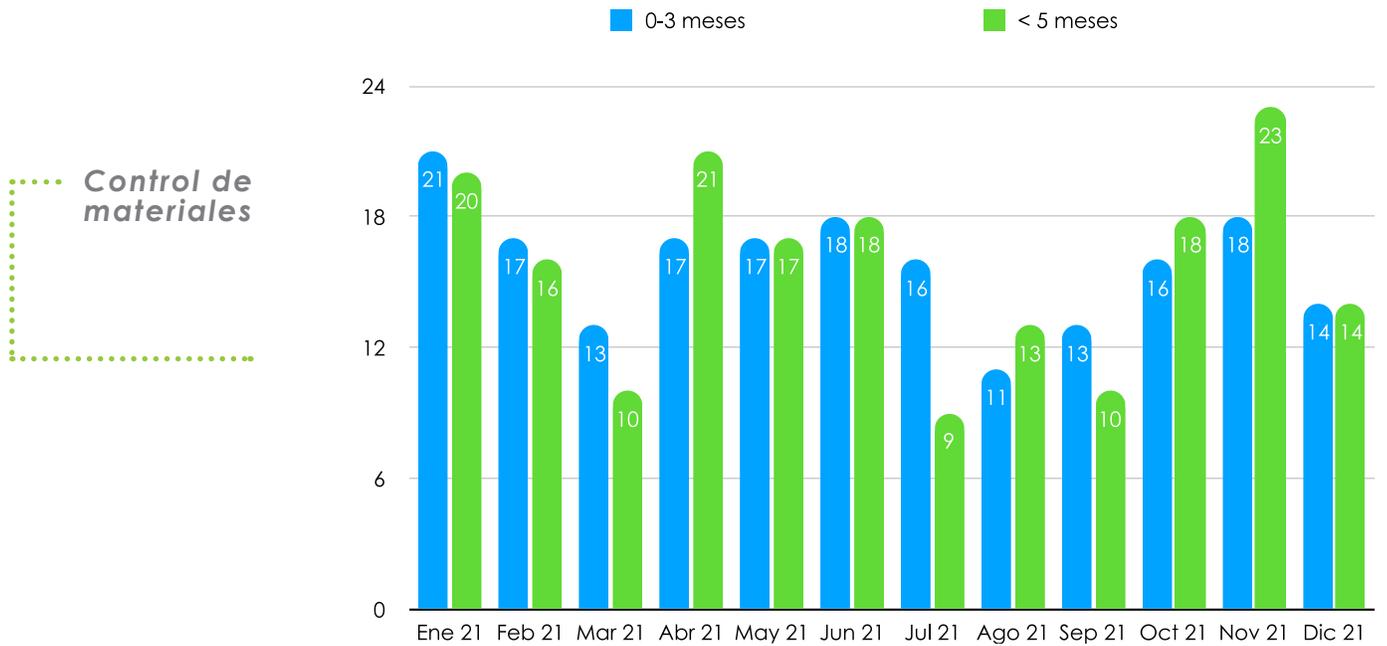
- Se realizaron 266 importaciones en EPM Guatemala, valoradas en Q 94.60 millones, del total de importaciones anuales se tuvieron 10 importaciones en selectivo rojo (3.70 %), de ellas la Superintendencia de Administración Tributaria, (SAT) requirió 4 reajustes, los cuales fueron satisfactorios, generando alta confiabilidad por el ente fiscalizador en aduanas.
- Se realizó el primer inventario general en los últimos 10 años, en sede La Castellana y El Modelo, además, se completaron los inventarios en contratistas de EEGSA y el modelo de administración de materiales se encuentra implementado, teniendo resultados satisfactorios.
- Se realizaron dimensionamientos para el desarrollo de inventarios en subestaciones de TRELEC y contratistas de ENÉRGICA. Adicional, se realizaron capacitaciones en temas SISO, ambiente, gestión de materiales e inventarios.
- El rubro de materiales con riesgo de desabastecimiento cerró con 55 ítems y se registraron 28 materiales de 1,800 códigos, utilizados tradicionalmente en EEGSA, representando el 0.80 %, esto se debe al seguimiento semanal y colaborativos con las áreas requeridoras de las empresas, AMESA y la subgerencia de Suministros y Servicios, generando optimización logística, como entregas en sitio y cumplimiento del plan de entrega de materiales.



266 importaciones
Q94.60 millones



- Inició la implementación del proyecto de planeación de los requerimientos de materiales (MRP, por sus siglas en inglés) en su fase I, con el módulo de SAP y el apoyo de las áreas requeridoras, para planear de forma sistematizada las necesidades de materiales, y con ello tener inventarios óptimos en nuestros almacenes y en almacenes de los contratistas. El cierre programado se fijó para abril de 2022.





Seguridad

epm[®]

Guatemala

La seguridad corporativa, se concibe como el aliado estratégico del negocio en la operación de EPM Guatemala, con el propósito de generar valor a cada una de las empresas del grupo.

Con un enfoque hacia la optimización de recurso y maximización de resultados con cobertura integral y holística en los procesos, permitiendo evaluar su eficiencia mediante indicadores de gestión para fortalecer el mejoramiento continuo de la seguridad.

Este enfoque permitió en el 2021, realizar una reingeniería de la estructura de la seguridad de EPM Guatemala, que involucró la inmersión de la política de seguridad, el lineamiento del no uso de armas peligrosas en los aliados estratégicos del negocio, lo cual permitió, definir las variables estratégicas de la seguridad, formalizar, fusionar, integrar y estandarizar los procesos de los contratistas de seguridad física, seguridad electrónica, monitoreo y control, entorno a la visión de una cultura de la seguridad moderna, eficiente que genere valor en su gestión.

Como parte de este proceso se lograron, entre otros, los siguientes aspectos:

- La sensibilización entorno a una cultura ambiental en los contratistas de seguridad.
- La estandarización de la metodología de investigación de incidentes de seguridad.
- La promoción de la cultura de respeto de los Derechos Humanos en los aliados estratégicos de seguridad.
- Levantamiento de modelos 3D para análisis de seguridad de las instalaciones de EPM Guatemala.
- Definición de los niveles de calidad del servicio en los contratistas de seguridad.

Dentro de los servicios de soporte para los proyectos de inversión EEGSA – IDEAMSA se encuentran:

- Diseño, planificación y ejecución física de agencias Villa Canales, Próceres y conformación de Quiosco San José Pinula.
- Obra civil preliminar edificio C3, fases 1 y 2.
- Obra civil elevadores vehiculares parqueo P12.
- Obra civil oficinas de



Transportes

epm[®]

Guatemala

Transportes

Uno de los aspectos que se destacan en el área de transportes de EPM Guatemala, es la habilitación de dos estaciones de carga con 5 cargadores en puntos estratégicos.

Con relación a la gestión documental se reportó la conformación y validación del listado maestro de documentos corporativos, dio inicio al programa para la digitalización masiva de contratos y la implementación de portal de gestión documental en SharePoint.

También se registró el mantenimiento de activos inmobiliarios, la implementación de portal de solicitudes y el cumplimiento del cronograma de mantenimientos preventivos.

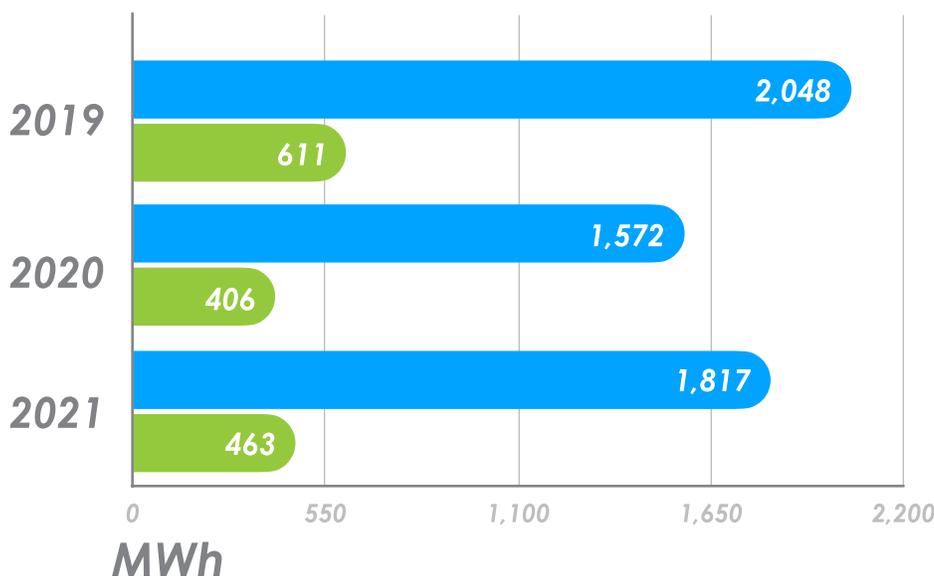
La adquisición de 3 vehículos eléctricos tipo SUV y análisis de recorridos vehículos eléctricos, evitando un consumo estimado de 318 galones.

Se implementó un nuevo portal para abastecimiento de combustibles por medio de tablet.

Consumo energético (MWh)				
Fuente	2019	2020	2021	Variación 2021/2020
Diésel	2,048	1,572	1,817	16%
Gasolina	611	406	463	14%
Total, consumo derivado de combustibles	2,659	1,978	2,280	15%

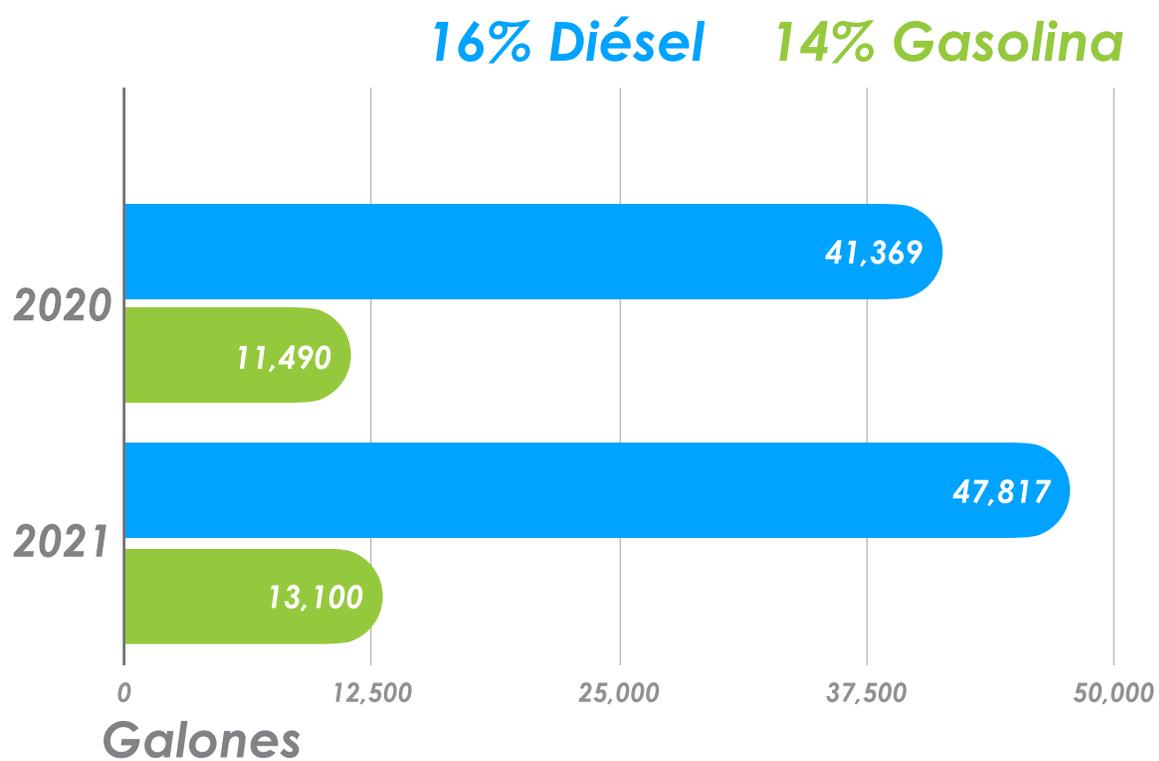
En comparación al año 2020, de acuerdo con el control del consumo de combustible de la flota vehicular de EPM Guatemala, se presentó un aumento general del 16 % en los vehículos diésel y un 14 % en los que utilizan gasolina.

Este aumento va acorde a que durante el año 2021 y conforme al avance de la pandemia, las actividades se fueron normalizando.



Diésel
16 %
Variación
2021/2020

Gasolina
14 %
Variación
2021/2020





Datos de los servicios

epm[®]

Guatemala

Iniciativas para mejorar la calidad

Con el objetivo de proveer un sistema de transporte de energía eficiente y de calidad para sus clientes, TREC anualmente planifica y ejecuta planes de mantenimiento orientados a mejorar las condiciones de los activos del sistema, reduciendo de esta manera el número y tiempo de interrupciones que los pueden afectar.

Asimismo, realiza inversiones importantes para implementar sus planes de renovación, los cuales tienen como objetivo reemplazar los activos que ya han cumplido con su vida útil, procurando así mantener sus estándares y niveles de calidad en la prestación del servicio.

En este gráfico se resumen los logros más importantes en 2021, los cuales serán ampliados y complementados más adelante en este documento.

Ambiental, social, predial, sostenibilidad



Planificación, regulación e ingresos



Personal



Gestión de inversiones y proyectos

TRELEC es una empresa que continúa en crecimiento y actualmente desarrolla tres planes de expansión: *Plan de Expansión de Transporte (PET)* y el *Nuevo Plan de Expansión de Transporte*, autorizadas a realizarse a través de la modalidad de iniciativa propia, y el *Plan de Expansión de Transmisión Nacional (PETNAC)* adjudicado por licitación pública por el Ministerio de Energía y Minas (MEM), otorgando el desarrollo del Lote D.

Durante el año 2021, se logró avanzar con la puesta en servicio de proyectos que contribuyen al desarrollo del país, logrando así:

- *La puesta en operación comercial de 7 proyectos de subestaciones, que incluye nuevas subestaciones y ampliaciones a subestaciones existentes (4 PET, 3 PETNAC)*
 1. Ampliación subestación La Paz (febrero 2021).
 2. Subestación nueva Barberena (abril de 2021).
 3. Subestación nueva La Vega II (junio de 2021).
 4. Ampliación y modernización de la subestación El Guarda con tecnología GIS (junio de 2021).
 5. Ampliación de la subestación Héctor Flores (julio de 2021).
 6. Subestación nueva Esquipulas (septiembre de 2021).
 7. Ampliación de la subestación Aurora 69/13.80 kV (diciembre de 2021).



Además, como resultado de la puesta en servicio de la subestación El Guarda en 2021, TRELEC acumuló su séptima subestación GIS en operación comercial, lo cual afianza a la empresa como líder en la aplicación de nuevas tecnologías al servicio del país.

Los proyectos mencionados involucran además de la construcción de nuevas subestaciones y ampliación de subestaciones existentes, la construcción de nuevas líneas de transmisión y algunas adecuaciones. Entre ellas se tienen:

- a. Interconexión Barberena – Pastoría Los Esclavos (abril de 2021)
- b. Línea nueva 69 kV La Vega II – Barberena (junio de 2021)
- c. Adecuación de líneas asociadas a la subestación Héctor Flores (julio de 2021)
- d. Línea nueva Quezaltepeque - Esquipulas (septiembre de 2021)
- e. Repotenciado y línea nueva Aurora – Centro (diciembre de 2021)

Con estos proyectos puestos en operación, TRELEC fortalece su red de transporte con lo cual se mejoran los índices de calidad del servicio y se presta una operación más eficiente de su sistema.

Con relación al Nuevo Plan de Expansión de Transporte (NPET) 2020 - 2024, del cual fueron aprobadas 33 obras mediante la resolución CNEE-18-2021, durante el año 2021 se avanzó en las gestiones administrativas correspondientes, dentro de las cuales se destacan: *obtención de permisos, licencias, elaboración de diseños, contratación de suministros, materiales y mano de obra*. Lo anterior permitirá que en el año 2022 se pueda iniciar con la fase constructiva de las obras que conforman este plan. Cabe mencionar que se tienen aprobados los recursos necesarios para poder llevar a cabo este nuevo reto, que para TRELEC y su Gerencia de Proyectos, en conjunto con las áreas transversales, permitirán su ejecución con avances importantes esperados para el año 2022.



7 proyectos
de subestaciones

PET
PETNAC



LÍDER EN LA APLICACIÓN DE NUEVAS
TECNOLOGÍAS AL SERVICIO DEL PAÍS

7^a subestación
GIS

OBRAS APROBADAS

33 NPET
2020-2024

Hitos sobre la gestión TRELEC

Mil días sin accidentes

TRELEC se trazó como primer objetivo en materia de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional (SISO), alcanzar una meta de 1,000 días sin accidentes con tiempo perdido, como un estímulo hacia todos los colaboradores, buscando así mantener ferviente el ánimo para estar siempre alertas en todos los temas relacionados a la prevención de los accidentes en los diferentes frentes de trabajo.



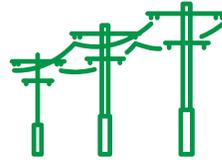
Auditorías de tercera línea

A la fecha, se han realizado 39 auditorías de tercera línea, de las cuales 24 se llevaron a cabo en la gerencia de Proyectos y 15 en la subgerencia de Operación y Mantenimiento. Se identificaron 173 hallazgos en total, los cuales son oportunidades de mejora en nuestros procesos y los mismos han sido resueltos en su totalidad.

Magnitud de la red de distribución de EEGSA



Líneas de 13.8 kV
8,403.30
km



Postes
330,614
Unidades



Bancos de
capacitores
296
Unidades



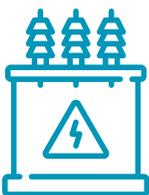
Seccionadores
2,101
Unidades



Pararrayos
21,851
Unidades



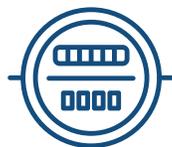
Reguladores de voltaje
en línea de distribución
16 Unidades



Transformadores
75,243
Unidades



Líneas de baja
tensión
9,146.30
km



Medidores
1.38 millones
de unidades

Los datos anteriores, en comparación con los datos de 2020, presentan un ligero crecimiento de 0.89 % de crecimiento en la longitud de líneas de 13.2 kV, 1.23 % en transformadores, 2.18 % en la longitud de líneas de baja tensión y 2.72 % en medidores o puntos de entrega.

Operación de la red

En 2021 la red eléctrica de EEGSA concluyó con 203 circuitos de media tensión y 75,243 transformadores que suministraron energía eléctrica a 1.38 millones de puntos de entrega.

La demanda máxima de 2021 fue de 809.10 MW, registrada el 1 de diciembre a las 18:15 horas, día en el que se entregaron 15.63 GWh, valores que son mayores a los ocurridos en el día de máxima demanda de 2020 en 5.68 % y 6.87 %.

Se atendieron 39,542 emergencias, un 6.24 % mayor a las atendidas en 2020. El costo total de mano de obra en este concepto ascendió a la cantidad de Q 27.20 millones.

El tiempo medio de atención anual por emergencia fue de 2:17:29 horas. El porcentaje de eventos atendidos en más de 4 horas fue de 9.94 %.



203
Circuitos de
media tensión



75,243
Transformadores



1.38 millones
Puntos de entrega

DEMANDA MÁXIMA 2021



809.10 MW

ATENCIÓN DE EMERGENCIAS



39,542

2:17:29 Horas

Tiempo promedio de atención anual por emergencia.

Mantenimiento de líneas

- En 2021 se corrigieron 4,045 averías en las instalaciones y 125,309 fallas potenciales en arbolado, reportadas entre el centro de operaciones y mantenimiento.
- En 2021 se contó con dos contratos de arbolado, incluyendo un nuevo contrato que inició en marzo y en el que se tuvo el acompañamiento de Grupo EPM para elaborarlo, creando un contrato mejor estructurado con el fin de alcanzar el objetivo deseado, en armonía con las áreas de SISO y ambiente y económicamente sustentable para el contratista, con estos dos contratos se cuenta con las cuadrillas necesarias para cubrir toda el área de la red de distribución.
- Durante el año 2021, se generaron ingresos indirectos por la recuperación de 1,464 transformadores en el taller, obteniendo con esto un ahorro aproximado de Q 14.82 millones.

AVERÍAS CORREGIDAS
 **4,045**

FALLAS POTENCIALES EN ARBOLADO
 **125,309**



Inversiones en la red

El monto total anual invertido en expansión, renovación y automatización de la red alcanzó la suma de Q137.50 millones que representan el 96.56 % del total de inversiones realizadas por EEGSA en 2020, cuyo monto total asciende a Q 142.38 millones.

Al clasificar las inversiones en la red por fin específico, se tiene la siguiente distribución: 67.49 % en expansión de red, 27.65 % en renovación de red, 1.43 % automatismos, 0.25 % telecomunicaciones y 3.19 % de otros, correspondiente a herramientas, infraestructura y vehículos y proyectos Valor Agregado de Distribución (VAD).

Las inversiones en nuevas conexiones y extensiones de línea dentro de la franja obligatoria representaron el 61.82 % del total de inversión en la red.

Se construyeron 2,789 extensiones de línea, dentro de la franja obligatoria, con un costo total de Q 49.40 millones.

Se hicieron 63,416 nuevas conexiones, con una inversión de Q 38.50 millones, monto que también incluye el costo de determinar su posición mediante coordenadas geodésicas de cada nueva conexión.

El incremento de 714 centros de transformación se debió en parte a las extensiones de línea dentro de la franja obligatoria ya mencionadas, así como a los aumentos de capacidad por emergencia o para evitar sobrecarga en transformadores, a la instalación de nuevos centros para alimentar sectores en baja tensión y a la incorporación a la red de EEGSA, de nuevas instalaciones de distribución construidas. En esta cifra influyen también, los transformadores desmontados de la red.

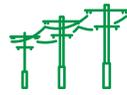


Categoría	Inversión en Q.
Expansión de red	96,090,860
Renovación de la red	39,364,304
Automatización de la red	2,033,816
Telecomunicaciones	352,349
Otros proyectos, proyectos VAD y herramientas.	4,538,540
Total de las inversiones	142,379,870.13

Incrementos en la red



Líneas de 13.8 kV
74.17 km



Postes
7,343
Unidades



Pararrayos
547
Unidades



Medidores
36,468
Unidades



Líneas de baja
tensión
195.33 km



Seccionadores
0
Unidades



Transformadores
1,295
Unidades



Marco Regulatorio Normas Técnicas

del Servicio de Distribución

Calidad del producto

En el año 2021 se realizó el monitoreo de la regulación de voltaje en 4,202 puntos de suministro. El resultado del procesamiento de los archivos de medición demostró el cumplimiento al Marco Regulatorio. Los valores nominales de tensión en todos de los puntos medidos permanecieron en norma. Esto demuestra y confirma que EEGSA brinda un voltaje de operación con calidad para atender las necesidades de los clientes en lo que respecta al funcionamiento de los equipos eléctricos. En la tabla se presenta el resultado final de mediciones llevadas a cabo durante el año 2021.

Calidad del servicio

Mediciones realizadas durante 2021

2021	Monitoreo de calidad
3,558	Mediciones de voltaje obligatorias
4,202	Mediciones de voltaje realizadas
0	Mediciones fuera de norma
48	Mediciones armónicas flicker obligatorias
48	Mediciones armónicas flicker realizadas
0	Mediciones fuera de norma
0	Sanciones calidad del producto

Calidad del Servicio Técnico

El control de las interrupciones es mediante los indicadores individuales Frecuencia de Interrupción por Usuario (FIU) y Tiempo de Interrupción por Usuario (TIU). Se debe indemnizar aquellos usuarios en los cuales se supere la tolerancia por frecuencia o tiempo de interrupción. En el año 2021 se le dio trámite al periodo de control correspondiente al segundo semestre. Se indemnizó al 6.40 % de los usuarios conectados a la red de distribución porque le fueron superadas las tolerancias para el control de la calidad del servicio técnico.

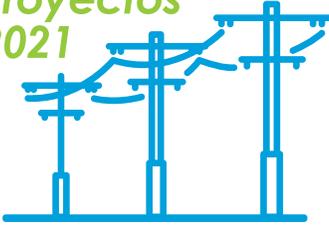
Para la resolución final de los indicadores individuales de calidad de servicio, fueron invocados 490 casos como causal de fuerza mayor en todo el año 2021. Esto representó un ahorro de Q 1.90 millones en pago de indemnizaciones.

Electrificación rural

En el año 2021 se obtuvieron 1,221 contratos nuevos relacionados a servicios de electrificación rural en los departamentos de Escuintla y Sacatepéquez.

Así mismo, se registraron 1,796 contratos nuevos relacionados a comunidades y asentamientos en el departamento de Guatemala.

Proyectos 2021



Relacionados a:

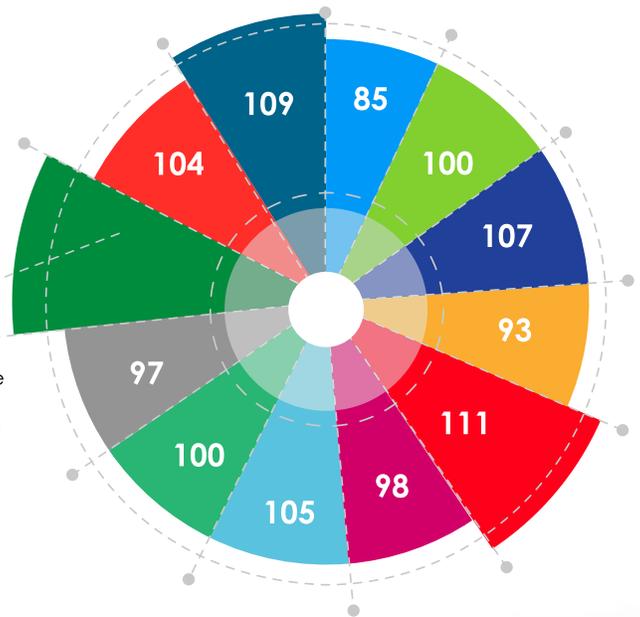
Servicios de electrificación Rural

1,221 contratos nuevos
Escuintla y Sacatepéquez

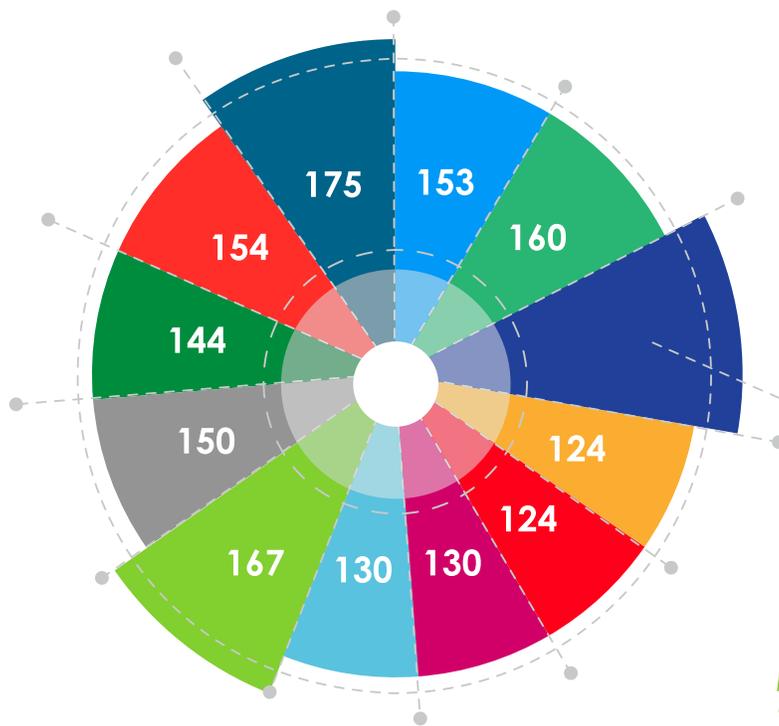
Comunidades y asentamientos

1,796 contratos nuevos
Departamento de Guatemala

112
Octubre



Durante el 2021 se construyeron 5 proyectos de electrificación rural, con una inversión total de Q 1.42 millones. Se logró brindar el suministro eléctrico a 52 nuevos usuarios, lo cual impacta a más de 300 personas, contribuyendo a crear mejores condiciones para impulsar el desarrollo social y productivo de los mismos. Los proyectos que se realizaron fueron los siguientes: caserío El Socorro, caserío Obrero y San Miguel Las Flores, en el municipio de Masagua, Escuintla; caserío Los Ajcuc, Chuarrancho, Guatemala y Sacojito, Chinaultla, Guatemala, el cual es para para la conexión de una bomba de agua que beneficia a toda la comunidad del lugar.



185
Marzo

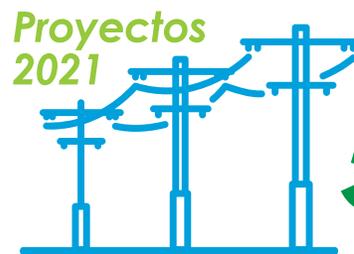
- Enero
- Febrero
- Marzo
- Abril
- Mayo
- Junio
- Julio
- Agosto
- Septiembre
- Octubre
- Noviembre
- Diciembre



52 Nuevos usuarios



300 Personas impactadas



5 Proyectos de electrificación rural

Q 1.42 millones
Inversión total

Hitos relevantes de la gestión en el año 2021

- Se logró incluir dentro del procedimiento de ventanilla única de la Municipalidad de Guatemala la integración de las Normas Técnicas de Diseño y Operación de las Instalaciones de Distribución (NTDOID) aprobadas por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE), las cuales establecen lineamientos obligatorios que se deben cumplir al momento de una construcción, ampliación o remodelación de viviendas, edificios, entre otros. El material informativo se encuentra disponible en el sitio web de la Municipalidad de Guatemala y un vínculo a la página de empresa eléctrica.



- Desarrollo del proyecto de alumbrado navideño "Guate, luces bien" en alianza con la Municipalidad de Chinautla, en el cual se beneficiaron directamente a 24 artesanas y 14 soldadores.

Punto de iluminación en Chinautla



Punto de iluminación en la Plaza Central, Guatemala



Punto de iluminación en Plaza Berlín, Guatemala



- En alianza con la Municipalidad de Chinautla y el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP), en el año 2021 finalizó el primer programa Escuela de Electricidad, donde se graduaron 22 jóvenes con el título de técnicos en electricidad industrial.



- Se implementó el proyecto *Energiaulas* en la Escuela Oficial Rural Mixta El Rejón, el cual consta de un laboratorio de computación y la donación de 25 computadoras y la adecuación del sistema eléctrico.
- Gestión de casos y resolución de conflictos en atención a diversos proyectos y áreas de EEGSA, entre los más relevantes están: automatización, construcción y mantenimientos.

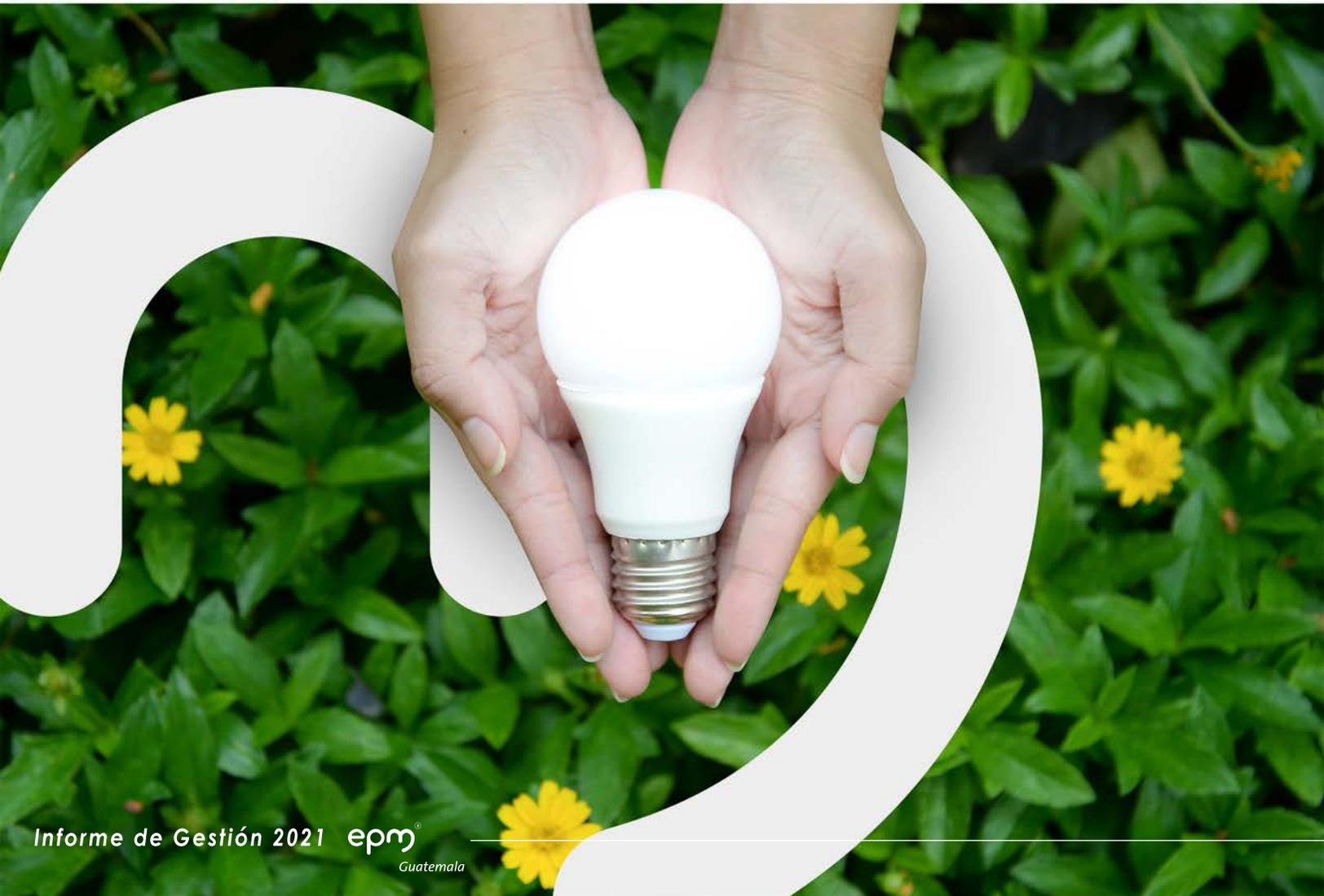


Proyecto Energiaulas



DONACIÓN DE

25 COMPUTADORAS



Cifras relevantes de nuestros servicios

Resumen de los resultados del año

Las principales cifras que COMEGSA obtuvo en su gestión de negocios en el año 2021 son:

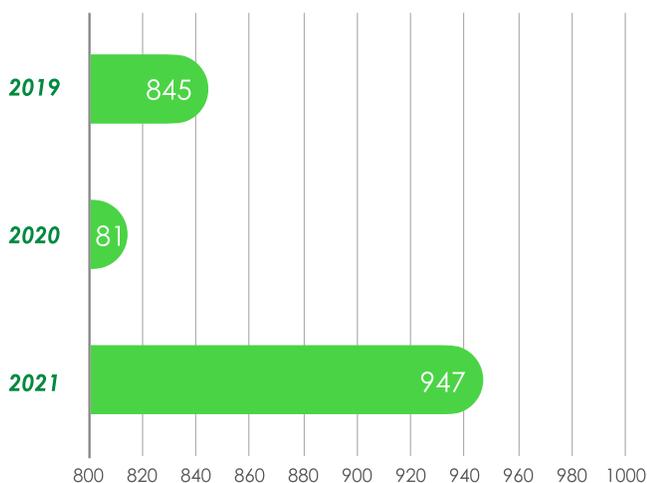
Principales cifras de negocio COMEGSA 2021

Descripción	Unidad	Valor
Ventas locales	GWh	947
Exportaciones	GWh	6.10
Ventas Mercado de Oportunidad (MO)	GWh	0.50
Energía gestionada en el mercado mayorista	GWh	953.10
Demanda firme representada actual	MW	149.00
GU representados actual	PS	407
Transacciones gestionadas en el mercado mayorista	Número	4,964
Facturaciones anuales	MQ (US\$)	825.24 (106.50)
EBITDA	MQ (US\$)	80.76 (10.42)
Fee operador	MQ (US\$)	11.94 (1.54)
Trabajadores	Profesionales	18

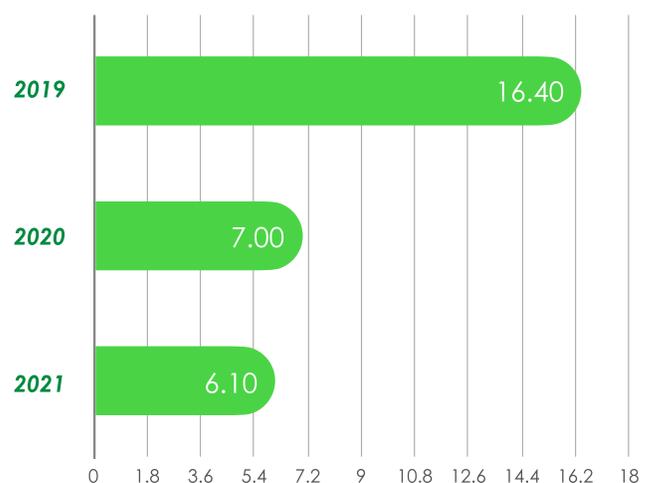
Evolución de COMEGSA

La evolución de las gestiones de COMEGSA a partir del año 2019 al 2021 son las siguientes:

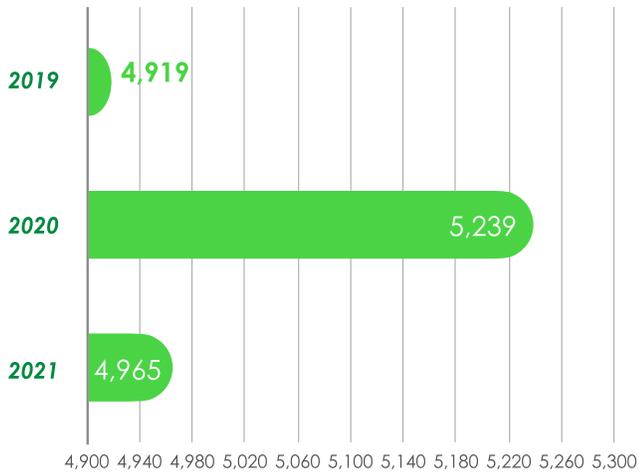
Volumen de energía GWh de GU



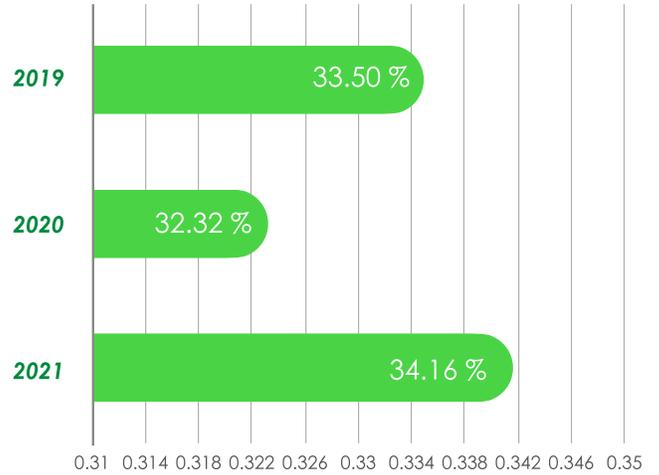
Volumen de energía GWh exportados



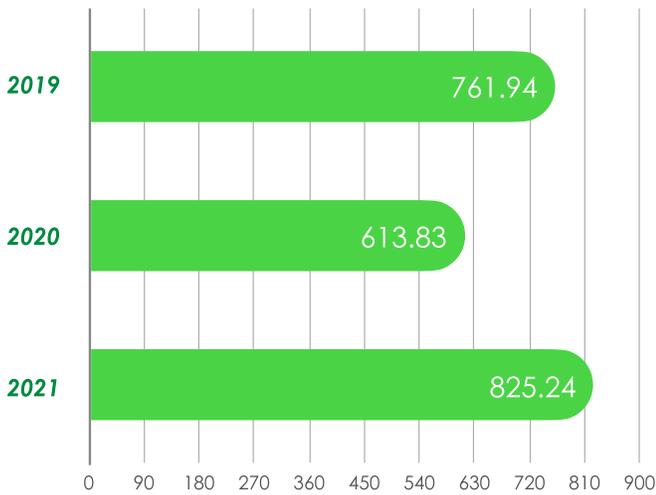
Transacciones realizadas en el AMM (No.)



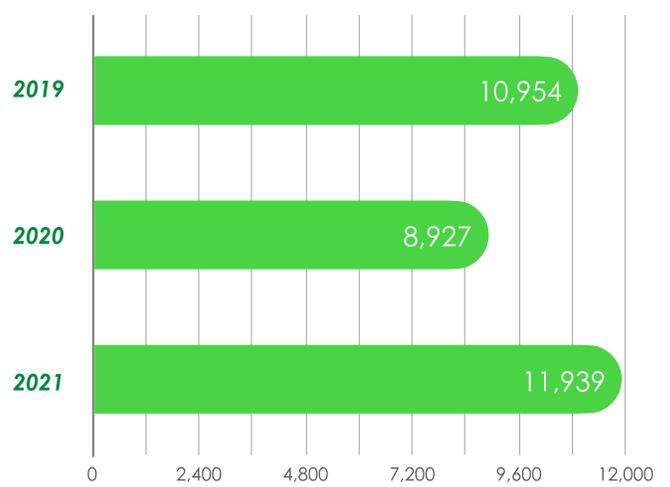
Participación de mercado (vol. GWh de GU)



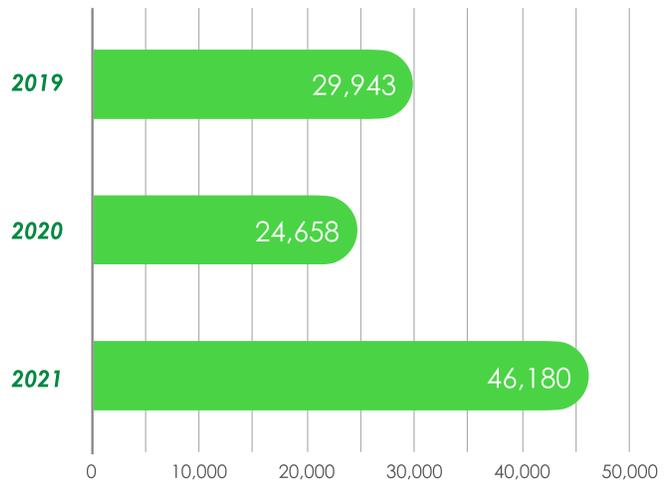
Ventas en millones de Q



EBITDA en millones de Q



Resultado neto en millones de Q



Mercado atendido

Durante el año 2021, ENÉRGICA sirvió a 63 clientes terceros quienes se han agrupado en distintas líneas de negocio siendo estas identificadas de la siguiente forma:

- Generadores / transportistas
- Inmobiliario
- Industria
- Ingenios-inter compañías

TERCEROS

63 clientes



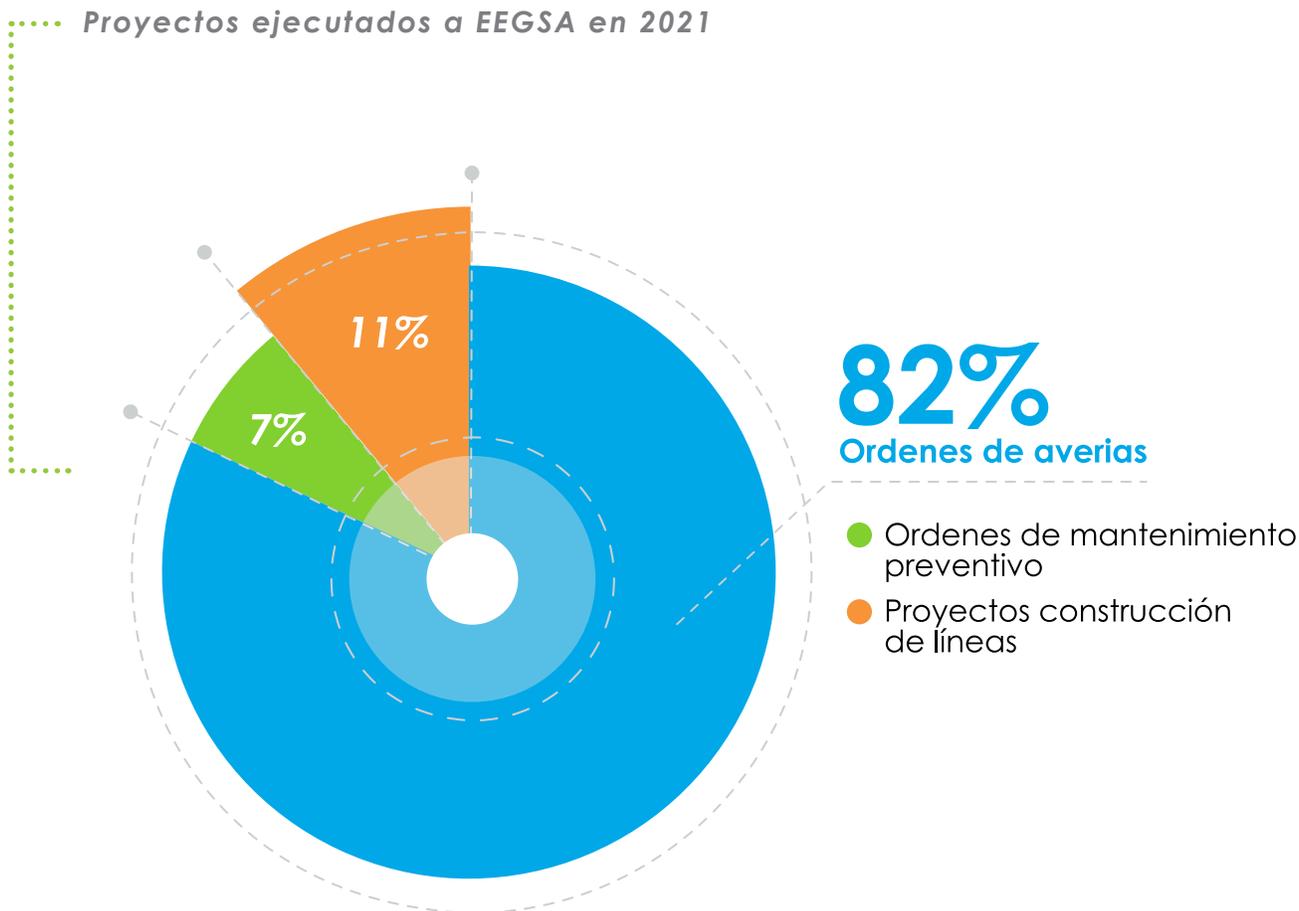
Construcción y mantenimiento de líneas de distribución

Durante el año 2021 ENÉRGICA realizó los diferentes proyectos asignados por EEGSA. A pesar de las adversidades que presentó el confinamiento derivado del COVID-19, se alcanzó a ejecutar lo siguiente:

- 1,370 proyectos de construcción de líneas.
- 915 órdenes de mantenimiento preventivo.
- 10,557 órdenes de atención de averías.

ENÉRGICA reafirmó el compromiso de ser un aliado estratégico para EPM Guatemala, buscando siempre contar con el recurso necesario para atender las necesidades de manera oportuna, contribuyendo a mejorar los tiempos de respuesta para el grupo.

Proyectos ejecutados a EEGSA en 2021



Construcción de líneas de transmisión

Se logró concluir el proyecto de la línea de 69 kV de Santa Isabel, del cual se tiene el siguiente alcance:

- Izado y fundición de 75 postes de diferentes alturas con sus tierras respectivas.
- Tendido de 8.07 km de ruta de cable.
- Tendido de 8.07 km de ruta de OPGW.

Mantenimiento de subestaciones

Se atendieron 13 mantenimientos programados de subestaciones, los trabajos consistieron en: *limpieza de aislamiento, reaprietes de tornillería, reparación de puntos calientes, pruebas predictivas a equipos de patio como el transformador de potencia, interruptor, los seccionadores, pararrayos, transformadores de potencial (Pts), transformadores de corriente (Cts), entre otros.* También se atendieron 491 órdenes de mantenimiento de subestaciones, los cuales fueron trabajos no programados y consistieron en revisiones generales, cambio de ventiladores, tubería, apertura de cuchillas, cambio de parámetros en reguladores de voltaje, entre otros.



13

órdenes de
mantenimiento
de subestaciones.

491

mantenimientos de
subestaciones.

Subestación El Sitio

Avance del
95 % en la
construcción
de la
subestación
Palestina

Subestación Palestina

Construcción de subestaciones

En el año 2021 fueron adjudicados siete proyectos de ampliación y construcción de subestaciones para TRELEC y a pesar de las secuelas de la pandemia (contagios y restricciones) ENÉRGICA tuvo que reorganizarse para cumplir con los cronogramas y la ejecución de los trabajos programados, que a continuación se detalla:

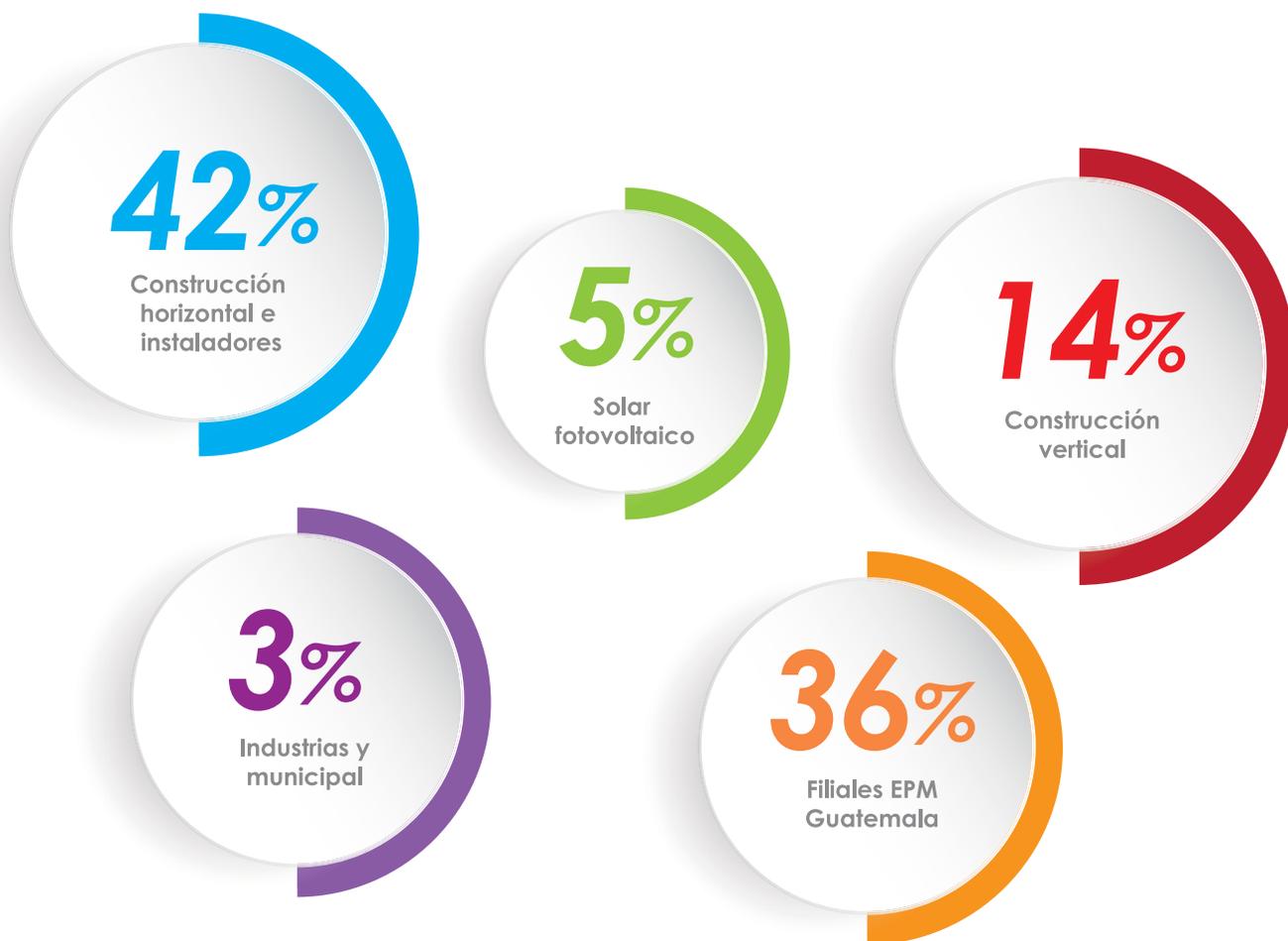
1. **La Castellana:** se trabajó en la ampliación de la subestación La Castellana, ejecutando el 90 % al finalizar el ciclo. Este trabajo consistió en el reacomodo de línea de 69 kilovoltios (kV), instalación de red de tierras, cinco campos de 69 kV con montaje de cuatro interruptores de potencia, cuatro transformadores de potencial, tres pararrayos, doble barra rígida, 14 juegos de seccionadores, cableado y conexión de equipos. En la parte de control de la instalación, se realizó el cableado y conexión de cinco tableros Control y Comunicación (PCYM), montaje de banco de baterías y su cargador.
2. **Subestación Guate Sur:** esta subestación tuvo la particularidad de construirse en las instalaciones del Instituto Nacional de Electrificación (INDE), por lo que ENÉRGICA debía adecuarse a las políticas de gestión, logrando el 95 % de ejecución a finales del año. El trabajo realizado consistió en la instalación de

red de tierras, un campo de 230 kV con montaje de un interruptor de potencia, un transformador de potencial, tres pararrayos, doble barra rígida, cuatro juegos de seccionadores, cableado y conexionado de equipos. En la parte de control de la instalación se realizó la alimentación de cableado y conexionado de cuatro tableros PCYM y Servicios Auxiliares (SSAA).

- 3. Subestación Papi Strachan:** se realizó la ampliación y pruebas de operación de la subestación Papi Strachan. Llegamos al 90 % de ejecución, pues consistió en la instalación de red de tierras, dos campos de 230 kV con montaje de dos interruptores de potencia, cinco transformadores de potencial, tres pararrayos, doble barra rígida, cuatro juegos de seccionadores, cableado y conexionado de equipos. En la parte de control de la instalación, se realizó la alimentación de cableado y conexionado de cuatro tableros PCYM y SSAA.
- 4. Subestación El Sitio:** se logró el avance del 50 % en la ampliación de la subestación El Sitio 69 kV. Este trabajo consistió en el desmontaje de estructuras, construcción de red de tierras, traslado de equipos y montaje de cinco interruptores y dos juegos de seccionadores, reubicación de interruptor de potencia y traslado de remota a caseta nueva.
- 5. Subestación Palestina:** esta subestación tuvo la particularidad de construirse en las instalaciones de la Transportadora de Energía de Centroamérica S.A. TRECSA, por lo que ENÉRGICA se adecuó a las políticas de gestión logrando el 95 % de ejecución a finales del año, lo cual consistió en el montaje de equipos en bajo perfil, estructura tipo celosilla, montaje de dos interruptores, seis pararrayos, seis juegos de seccionadores, barraje tipo cable, cableado de equipos de control de campo a caseta ubicada a 240 metros.
- 6. Subestación Chacara:** en la subestación Chacara se trabajó la instalación de cableados para equipos de patio, dos interruptores de potencia, dos controles de seccionadores, cableado y conexionado en caseta de control, pruebas e inyecciones a equipos de subestaciones.
- 7. Subestación Incienso:** en la subestación Incienso se trabajó el desmontaje de barraje tipo cable y "soportería", en el montaje de nuevos soportes y nueva barra doble con sus aisladores y soportes. Se brindó apoyo en pruebas e inyecciones, se realizó la limpieza general de los siete transformadores, revisión de cableado PCYM en caseta de control en apoyo a ingenieros de EPM Colombia. También se realizó el montaje de dos transformadores de potencial, instalación de dos cajas concentradoras y cableado y entubado.

Ventas de materiales

Para desarrollar negocios en la línea de clientes terceros, es necesario el estrecho relacionamiento y atención a diseñadores eléctricos, desarrolladores inmobiliarios, constructores, contratistas eléctricos, distribuidoras de energía eléctrica, empresas del giro industrial y redes de distribuidores. Tenemos 355 clientes, 80 de ellos son clientes frecuentes y la participación en los segmentos se conforma de la siguiente manera:





Acceso y comprabilidad de los servicios

Construcción vertical

La construcción es un mercado en crecimiento y AMESA es un participante permanente en este segmento de mercado. En 2021 hemos logrado concretar ventas de Q. 4.80 millones, manteniendo así la cuota de mercado. Los principales productos de nuestro negocio son: *cable metal clad*, *aluminio*, *cobre forrado y desnudo*.

Mantenemos un constante monitoreo en los precios e inventarios existentes en el mercado y un fuerte relacionamiento con los proveedores. Se ha fidelizado a desarrolladores inmobiliarios, constructores y contratistas eléctricos.

Solar fotovoltaico

Se realizaron proyectos y se mantiene una red de distribuidores que se encarga de ejecutar proyectos fotovoltaicos, utilizando los equipos que suministra AMESA. Nuestra red atiende a los departamentos de Sacatepequéz, Solalá, Quiché, Jalapa y El Progreso. En conjunto con la red de distribuidores, se lograron ventas de Q 1.60 millones en 2021.

Al cierre del año 2021 contamos con nuevas tecnologías en inversores y paneles, ampliando nuestro segmento de mercado incursionando en las instalaciones residenciales.



Se lograron
Q1.60
millones
Ventas 2021



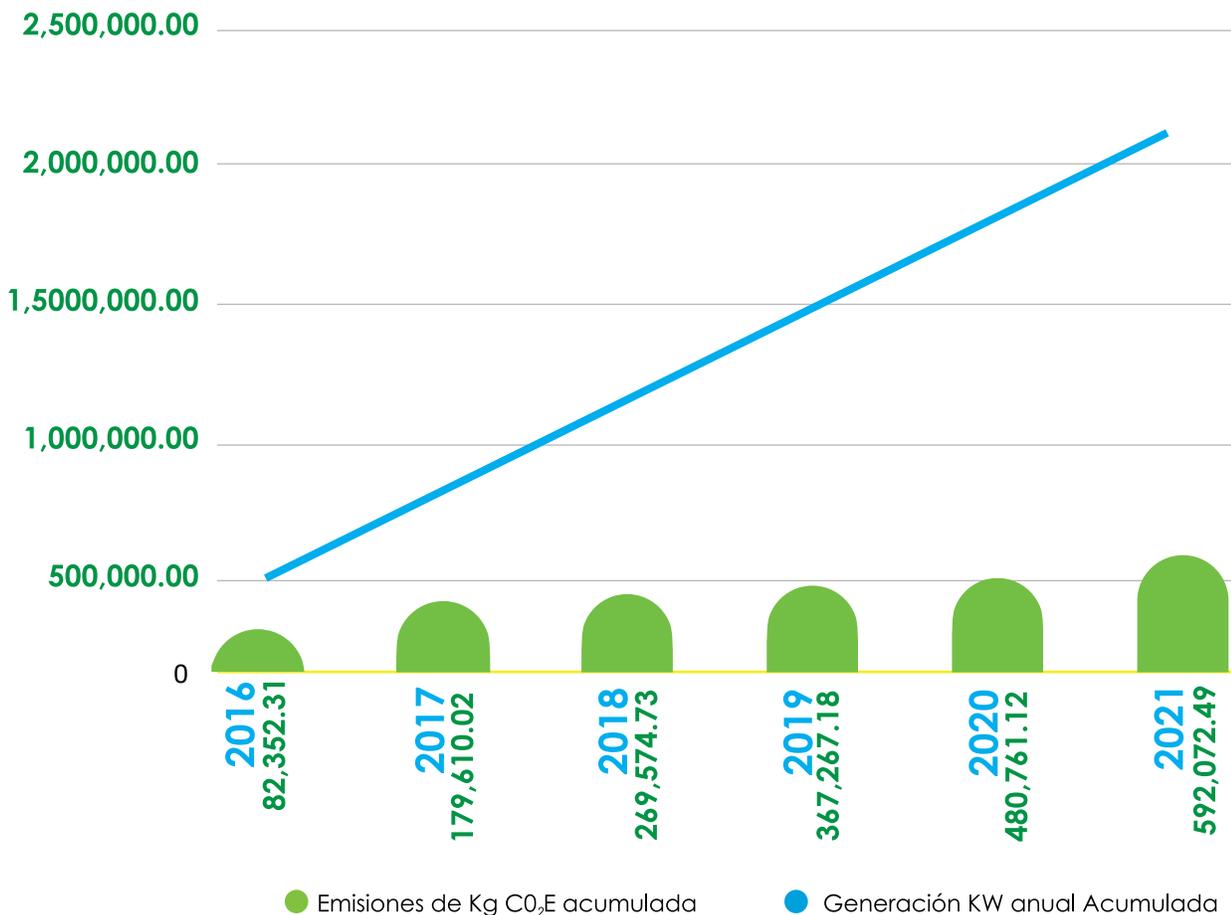
Aporte a la reducción de la huella de carbono

En 2021, AMESA sumó al sistema nacional una potencia de 251 kW en energía solar, lo cual aportará 592,072 kWh anuales. La generación solar es una fuente amigable al ambiente. Por lo tanto, con estos proyectos durante el año 2021, se evitó la carga ambiental equivalente a 111,311 kilogramos de equivalente de dióxido de carbono (KgCO₂E).

Desde el año 2016 se trabajan proyectos de generación fotovoltaica. Al cierre de 2021, los proyectos han generado 2.08 kWh, contribuyendo a evitar 592,072 KgCO₂E.

Crecimiento de la generación solar por proyectos de AMESA y aporte en reducción de KG de CO₂E

Acumulados de kWh generación solar anual Kg CO₂E anuales no emitidos



Cifras relevantes de los servicios

Breve resumen de los resultados del año - CREDIEEGSA

CREDIEEGSA, impulsó en el año 2021 el desarrollo del programa Consíguelo, como un beneficio para los clientes fieles de la Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A. (EEGSA), que realizan sus pagos de forma puntual. Con el programa Consíguelo, buscamos mejorar la calidad de vida de estos clientes a través de un crédito de consumo cargado a una tarjeta de identificación con el que pueden realizar compras de productos en las categorías de línea blanca, electrodomésticos, entretenimiento, tecnología, entre otras opciones, en distintas tiendas afiliadas.

Con esta tarjeta los beneficiados pueden realizar sus compras en los comercios afiliados, y aliados estratégicos: Max y Tecno Fácil de Grupo Distelsa, Electrónica Panamericana, La Curacao, Hiperferreterías EPA y Centro Comercial Las Flores.

Al ser un programa preferencial para clientes de EEGSA, el mismo solo aplicará en las áreas de cobertura de la distribuidora, en los departamentos de Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez.

El programa fue lanzado internamente el 27 de octubre y el 8 de diciembre para público y proveedores.

La campaña de relacionamiento realizada por la agencia logró 64 publicaciones, 100 % de ellas atadas al contenido, mensajes claves destacados en el comunicado de prensa y mención de la portavoz y con la totalidad en tono positivo.

El cliente recibirá mensualmente un estado de cuenta por correo electrónico, mensaje de texto y WhatsApp para llevar un mejor control de su crédito mínimo según la capacidad de pago del cliente y adicionalmente cuenta con más de 26 mil puntos de pago que tiene hoy EEGSA para poder realizar el pago de sus cuotas.



Cifras relevantes de los servicios

Reorganización de propiedades

Con la finalidad de que cada filial tenga sus activos inmobiliarios según el giro de negocio y así asegurar el reconocimiento regulatorio, se procedió con la definición del criterio de compraventa y traslado de propiedades entre filiales: TRELEC, EEGSA e IDEAMSA. Durante el 20221 se ejecutó una primera fase relacionada con propiedades prioritarias y en el 2022 se estará realizando la segunda fase.

Actualización de bases de datos para las propiedades y los contratos de renta

En el año 2021 se actualizó la base de datos digital que permite el cierre de brechas identificadas para el registro y administración de la información correspondiente a cada propiedad. Se obtuvo información en el sistema como georreferenciación, información legal, registral, municipal, tributaria y contable.

En relación con los activos productivos se inició la revisión de los contratos y procesos actuales. De otro lado, se levantaron los procesos claves de la gestión inmobiliaria, actividad desarrollada en conjunto con el equipo de Desarrollo Organizacional y las áreas transversales de EPM Guatemala.



Proyectos

Durante el año se ejecutaron diversos proyectos en las propiedades e inmuebles de la empresa, siendo relevantes los siguientes por su destinación y ubicación:

- **Elevadores en el parqueo 12 calle:** durante el año 2021, se realizó el proceso de licitación para la ejecución de la obra civil de elevadores vehiculares, el cual tiene por objetivo incrementar las plazas de parqueo existentes y generar un mayor ingreso a IDEAMSA por medio del arrendamiento de parqueos.
- Además, a principios del año 2021 se obtuvo la licencia de construcción para el parqueo de la 12 calle, lo que ayudó a ejecutar la obra en el mismo año que la de los elevadores de vehículos.



Elevadores vehiculares
Parqueo 12 calle

Edificio C3 fase I de readecuación

En el año 2021 se licitó y ejecutó la fase I, que consiste en trabajos para conservar y/o mejorar la infraestructura básica del edificio C3. Este edificio brindará espacios adicionales para realizar futuras rentas entre las compañías de EPM Guatemala.



Gestión de licencias de construcción

- **Edificio C4:** Durante el año 2021, se obtuvo la autorización de la licencia de construcción por parte de la Municipalidad de Guatemala correspondiente al edificio C4, gestión que se inició desde el año 2018.



Edificio C3 y C4





**Calidad y
seguridad de
productos y
servicios**

epm[®]

Guatemala

Calidad del servicio

El principal objetivo de TREC es aportar al desarrollo de Guatemala a través de un sistema de transporte de energía eficiente y de calidad para todos sus clientes en general integrado por: *empresas de distribución, participantes del mercado y del sector eléctrico.*

Para lograrlo, cada año se planifican y ejecutan diversos planes de mantenimiento orientados a poder mejorar las condiciones de los activos del sistema, reduciendo de esta forma el número y tiempo de interrupciones que afectan a nuestros clientes. Así mismo, TREC realiza inversiones importantes para implementar sus planes de renovación, los cuales tienen como objetivo reemplazar los activos que ya han cumplido con su vida útil o bien por obsolescencia tecnológica y así mejorar la confiabilidad del sistema de transporte.

Gracias a estos planes que se ejecutan anualmente, en el año 2021 se logró una reducción de los indicadores de calidad en las subestaciones. Es así como al finalizar el año el Número Total de Interrupciones (NTI) quedó en 65 y la Duración Total de Interrupciones (DTI) quedó en 31 horas, brindando una mejora en el servicio entregado a nuestros clientes con respecto al promedio obtenido en los años 2019 y 2020, siendo el NTI de 78 y DTI de 37 horas. Asimismo, se han obtenido mejoras en los resultados por sanciones de líneas de transmisión, siendo éstas en el año 2019 de Q 79,954 en 2020 de Q 9,123 y en 2021 de Q 9,157.

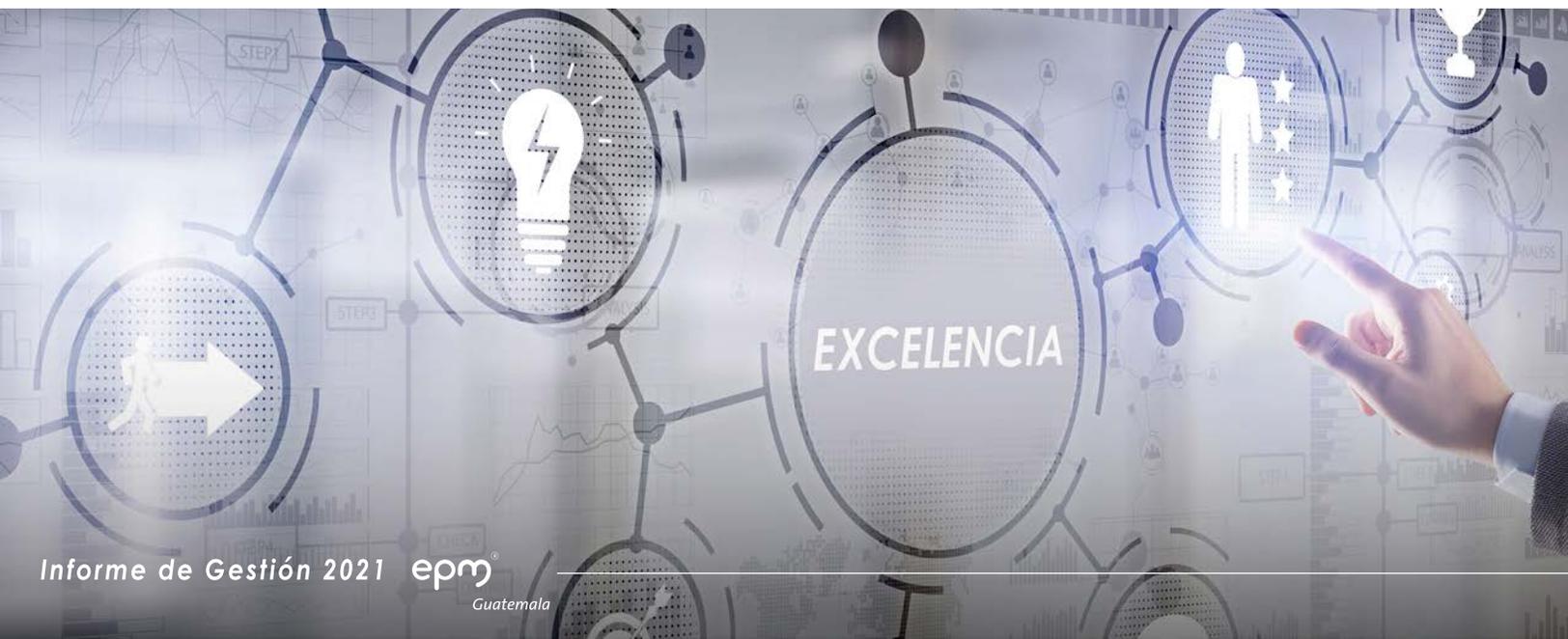
Comportamiento NTI y comportamiento DTI

Totales 2021

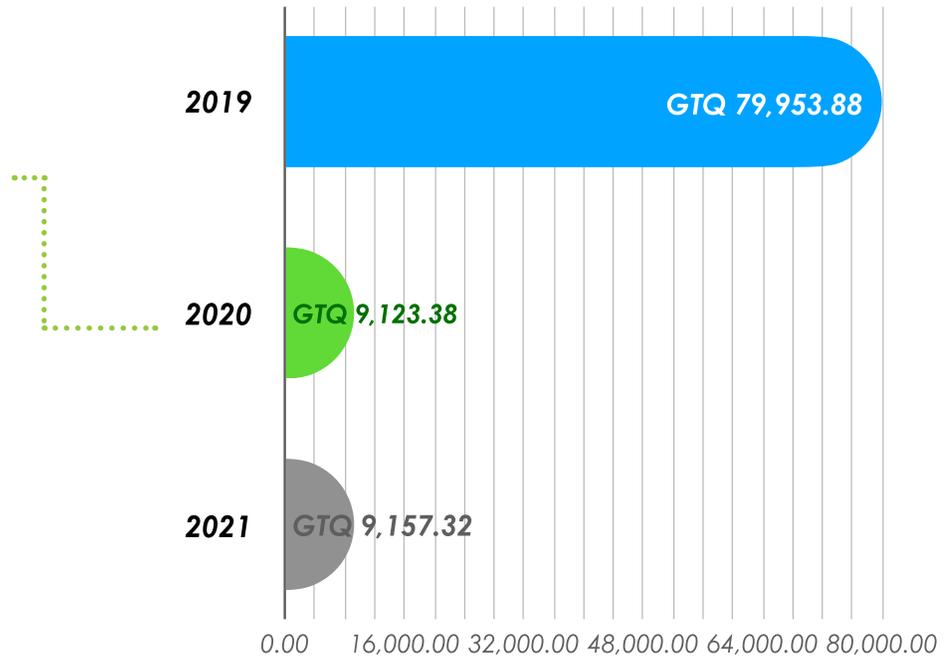
NTI 65 horas DTI 31:15:24 horas

Promedio 2019-2020

NTI 78 horas DTI 37:15:28 horas



Sanciones aplicables a líneas de transmisión



Los principales logros obtenidos durante el año 2021, en relación a la calidad del servicio, son los siguientes:

- Cumplimiento de los indicadores de calidad de transmisión establecidos para TRELEC, lo cual significa menores tiempos de interrupción para los usuarios finales.
- Cumplimiento de nuestros planes de mantenimiento y de renovación de la red de transmisión.
- Intercambio de lecciones aprendidas y buenas prácticas en operación y mantenimiento con las filiales del Grupo EPM en temas de gestión del mantenimiento y gestión de activos.
- Actualización de los esquemas de protecciones en puntos frontera entre TRELEC y EEGSA, lo cual ayuda a disminuir tiempos de interrupción a los clientes finales.
- Optimización del presupuesto de gasto asignado en 2021 sin poner en riesgo la continuidad en el suministro de energía.



Dificultades durante el año 2021

- Ocurrencia de fenómenos naturales que afectaron la continuidad del servicio de nuestra red eléctrica.
- Riesgo de contagio de personal propio como contratista por efectos del COVID-19, lo cual disminuyó la mano de obra para la atención de trabajos programados y de emergencia.
- Conflictos con comunidades que dificultaron el ingreso a subestaciones, así como la ubicación de torres o postes de transmisión.

Cientes de EEGSA

Cantidad y clasificación

La evolución de nuestros clientes del año 2021 con relación al año 2020, refleja un crecimiento de 46,933, equivalente a un 3.50 %.



Cientes por sector	Dic 2021	Dic 2020	Variación
Residencial	1,230,491	1,185,951	44,540
Comercial	155,547	153,567	1,980
Industrial	2,650	2,744	-94
Gobierno	3,584	4,008	-424
Municipal	3,610	3,454	156
Autoprodutores	3,741	2,930	811
Alumbrado Público y Cuotas Fijas	1,702	1,738	-36
Totales	1,401,325	1,354,392	46,933

Cientes por tarifas	Dic 2021	Dic 2020	Variación
Baja Tensión Simple BTS	1,388,543	1,341,536	47,007
Reguladas con Demanda	10,563	10,613	-50
Grandes Usuarios	517	505	12
Alumbrado Público y Cuotas Fijas	1,702	1,738	-36
Totales	1,401,325	1,354,392	46,933

Gestión de proyectos

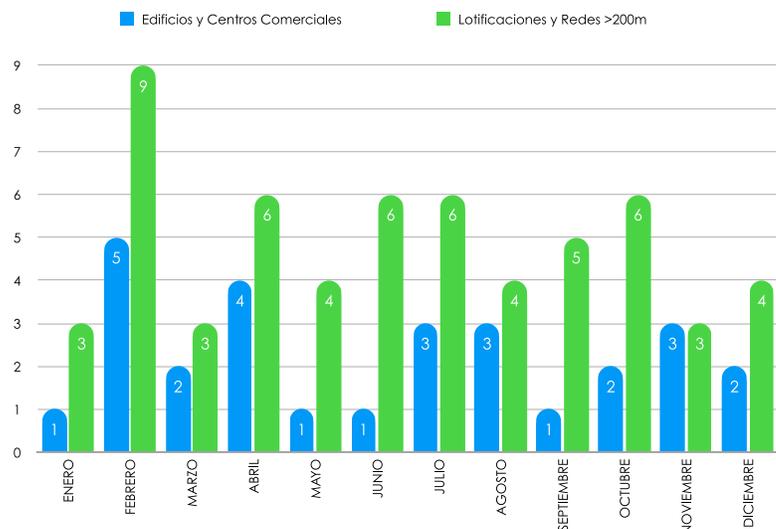
de clientes corporativos

Se gestionó la conexión de 87 proyectos, entre los cuales se cuentan edificios de apartamentos y oficinas, centros comerciales, lotificaciones y redes mayores de 200 metros, para un total de 18,859 kW disponibles.



87 Proyectos
18,859 kW

Proyectos gestionados 2021

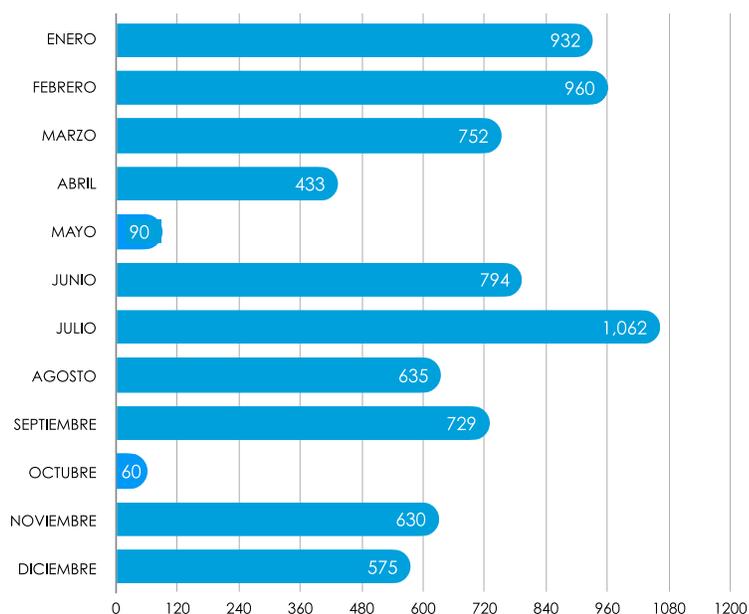


Clientes recuperados de redes ajenas

El VAD recuperado por los 78 clientes conectados en el área de influencia de la red ajena, con un total de 7.65 MW, asciende a Q 251,658.91 mensuales y representan un ingreso anual de Q 3.01 millones.

78 Clientes conectados
Q3.01 Millones
Ingreso anual

kW Recuperados de redes ajenas 2021



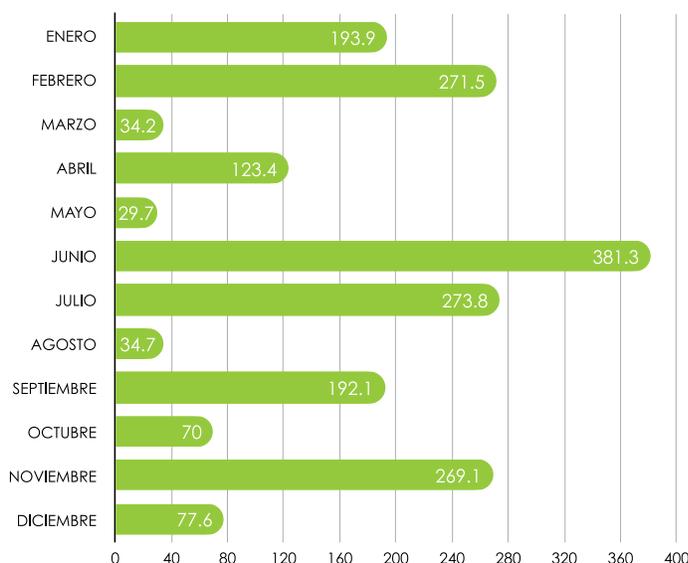
Redes compradas

Se compraron un total de 35 redes eléctricas en baja tensión, con un valor total de Q 1.95 millones.

Se compraron
un total de
35 redes

1.95 millones
Valor total

Redes compradas 2021 · Miles Q



Llamadas atendidas

Durante el año 2021 se atendieron en promedio 129,854 llamadas mensuales. El mes con mayor demanda fue abril, con 143,652 llamadas atendidas, ya que durante ese mes se registraron algunas salidas de circuito por fuertes vientos en Semana Santa.



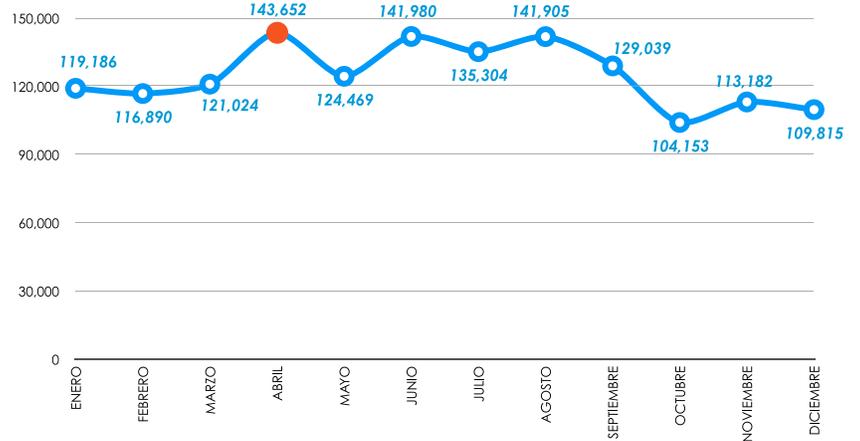
Recibimos

129,854
promedio de llamadas
mensuales

MAYOR DEMANDA Abril
143,652 llamadas atendidas



Llamadas atendidas 2021



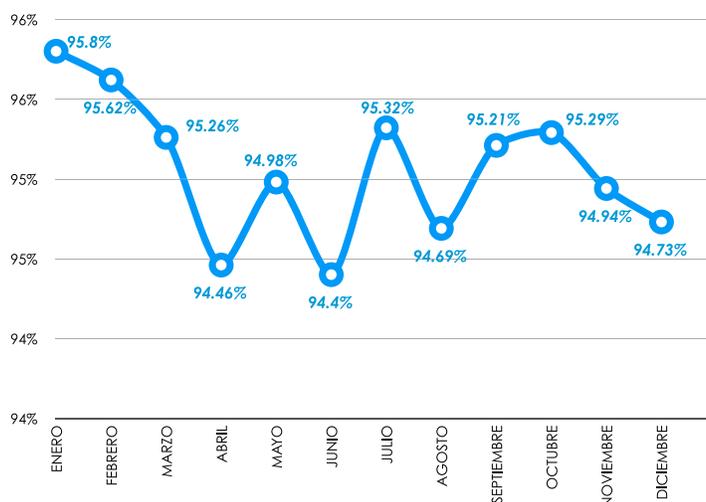
Nivel de atención

El nivel de atención es la cantidad de llamadas atendidas con un porcentaje del 95.57 %.



Nivel de atención
95.57%

Nivel de atención (%) 2021



Nivel de servicio

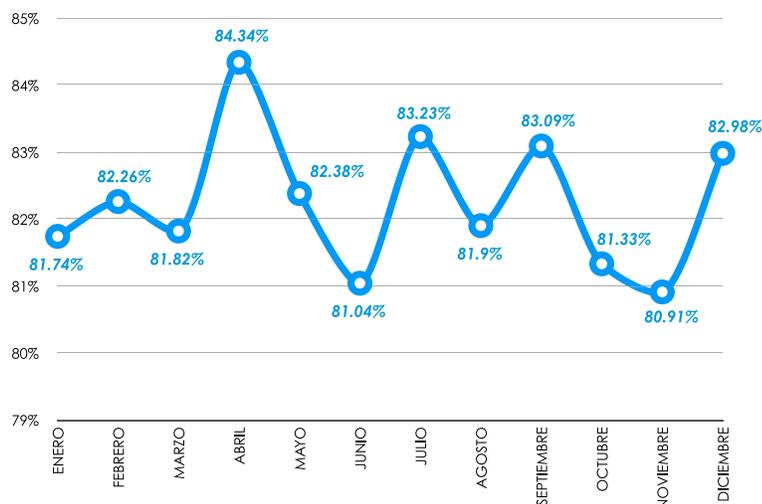
El nivel de servicio hace referencia al tiempo que demora el operador en atender la llamada del cliente, el cual debe ser menor a 30 segundos desde que ingresa la llamada. En promedio, se reportó un 82.12 % de llamadas atendidas en menos de 30 segundos. Cabe mencionar que, a partir de octubre del año 2021, según la nueva contratación, este indicador se interpreta como la atención antes de 20 segundos desde que ingresa la llamada.



Atención de una llamada
antes de 30 segundos

82.12%

Nivel de servicio (%) 2021



Nuevos puntos de servicio

Proyecto Puntos Soluciones EEGSA

Con el objetivo de innovar, atender, solucionar gestiones en las comunidades y municipios de nuestra área de concesión, se pusieron en funcionamiento 12 Puntos Soluciones, para un total de 20 sedes. Lo anterior permitirá el crecimiento y desarrollo a pequeños comerciantes locales, mejorando así la experiencia de nuestros clientes.



Municipio	Nombre del negocio	Dirección	Horario de atención
11	Sipacate	Sipanet	Lunes a Viernes 8:30 a 16:30 horas
12	La Democracia	Flash Internet	
13	Guanagazapa	Computadoras y servicios - Manolo Chavéz	
14	San Pedro Ayampuc	Farciá Ceci	
15	Sta. Catarina Pinula	Librería Papeles y más	
16	Sta. Lucía Milpas Altas	Librería Detalles - Leiser Gutiérrez	
17	San Antonio Aguas Calientes	Fix Movil Center	
18	Sto. Domingo Xenacoj	Farmacia Alba	
19	Siquinalá	Primatec	
20	Monterrico - Taxisco	Economarc, S.A.	
21	Alotenango	Feddar Soluciones Tecnología	
22	Fraijanes	Internet y Librería Web Land	
		6 calle 9-37 Apto. A , Sipacate Escuintla	
		6 calle Lote 18 Apto. "A" La Democracia, Escuintla	
		7 calle, Casa 653 A Guanagazapa, Escuintla	
		5 calle 4-83 Cantón EL Centro Zona 1, San Pedro Ayampuc	
		3 Av. 1-01 Zona 1, Sta. Catarina Pinula	
		3 Calle 5-09 Sta. Lucía Milpas Altas	
		3 Av. 3-02 Z 2, San Antonio Aguas Calientes, Sacatepéquez	
		2a. Av. 2-24, Z 1 , Sto. Domingo Xenacoj, Sacatepéquez	
		2a. Av. 8-24, local 14, C.C. Jireh Zona 0, Siquinalá, Escuintla	
		Calle principal a un costado de iglesia católica, Aldea Monterrico, Taxisco, Sta. Rosa	
		7a. Av. 7-80 Zona 1 Alotenango Sacatepequez	
		1 Av. 2-12 Local B Zona 2, Fraijanes	

Lectura, facturación física y facturación electrónica

Se facturaron 9.57 GWh en promedio diario, logrando una recuperación post pandemia COVID-19 con un 4.50 % de crecimiento en relación con el año anterior, se facturó en el año un total 3,494 GWh comparado a 3,342.80 del año 2020, y se emitieron 16.50 millones de facturas por consumos de energía eléctrica.



Se facturó en el año un total de **3,494 GWh** vs. 2020 **3,342.8 GWh**



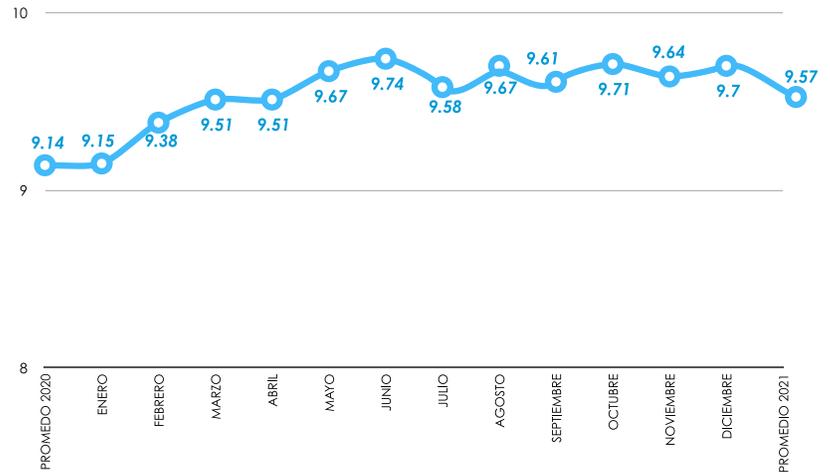
Facturas emitidas **16.50 millones**



Promedio diario facturado

9.57 GWh

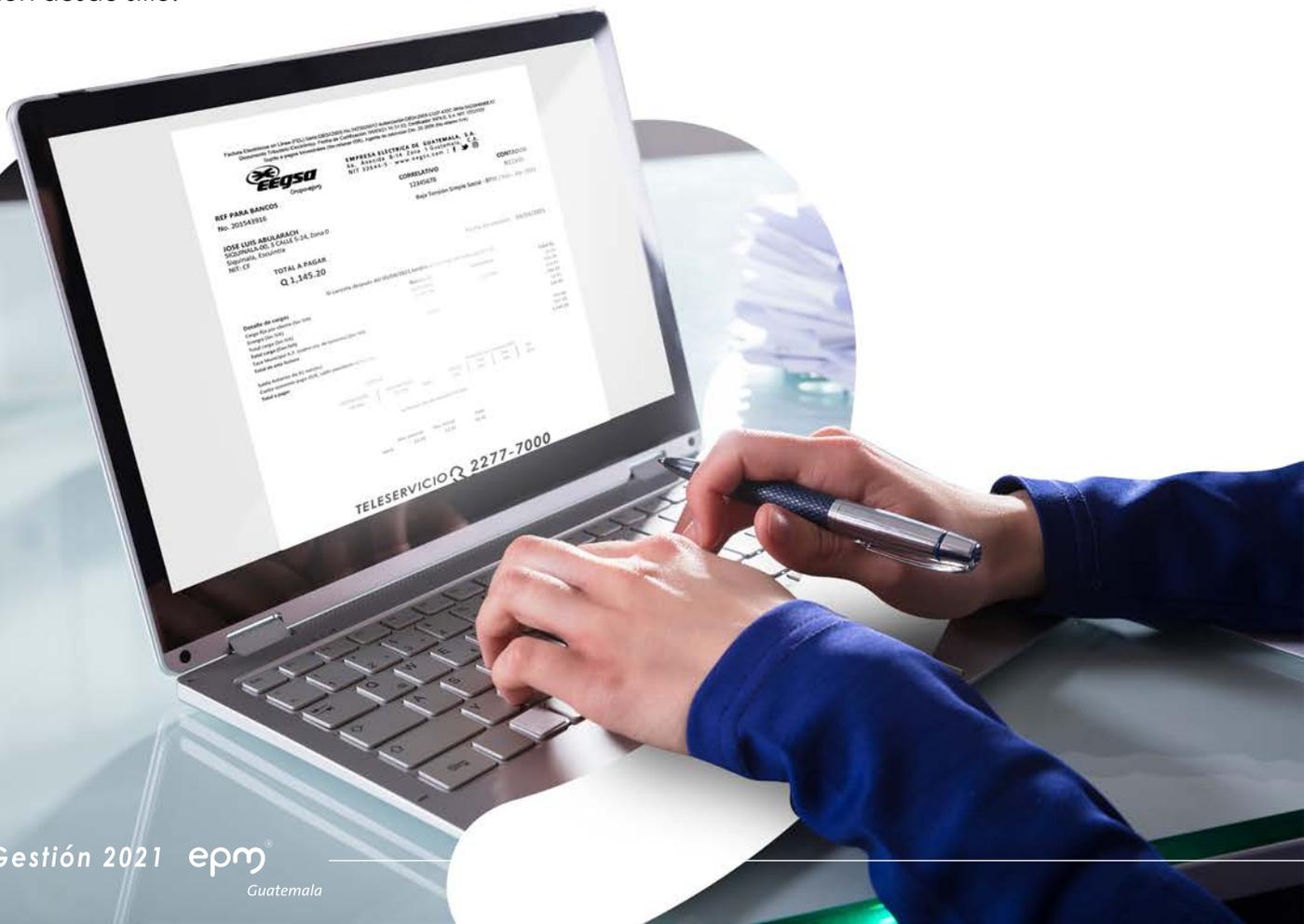
Ventas GWh/días promedio 2021 por sectores



Se mantiene un crecimiento en el envío de copias de facturas por correo electrónico, creciendo en un 2.90 % con relación al año anterior. Significa que más de un 21 % de facturas del total de nuestros clientes se envían por esta plataforma.

Implementación de factura Electrónica en Línea (FEL)

Las gerencias Comercial, Financiera y de Sistemas de Información, implementaron la fase 2 del requerimiento de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), facturación electrónica en línea de las ventas de energía eléctrica. Esta fase consiste en cambios de equipos de lectura y facturación y pruebas de certificación desde sitio.



Aplicación de facturación cuartihoraria en facturación de peajes

Se modifica el modelo de facturación de peajes ajustando según regulación a información de medición cuartihoraria, lo que significó un crecimiento del 4 % sobre el total de la facturación en quetzales de peajes, con un efecto positivo en el VAD.



Actividades extraordinarias por COVID-19

Se mantuvo la actividad de lectura y facturación en sitio, con la adaptación requerida por la pandemia visitando mensualmente a nuestros clientes.



Hitos relevantes

en la gestión de cobro

Logros del departamento de gestión de cobros para el año 2021

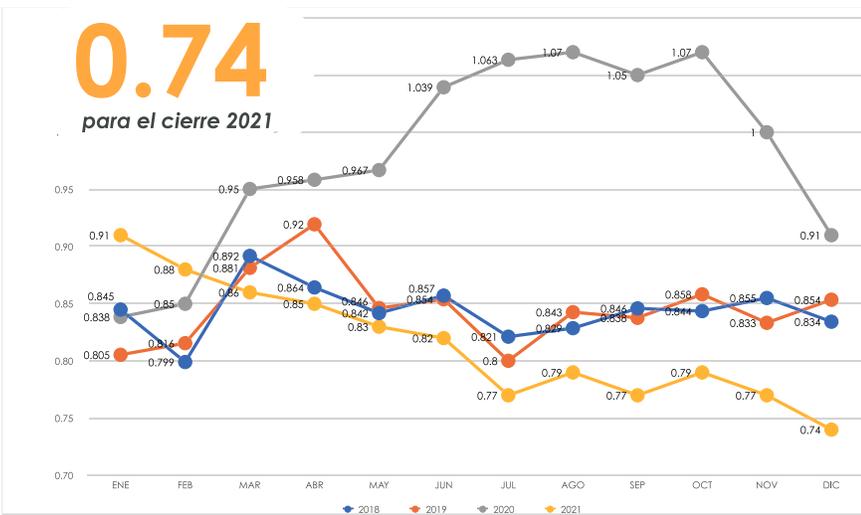
Las actividades de los trabajadores del departamento de Gestión de Cobro, contribuyen principalmente a mantener y mejorar los indicadores de la gestión. En 2020, los indicadores se vieron afectados en forma negativa debido a la pandemia del COVID-19, lo cual dejó un reto muy grande para el año 2021. Para lograr bajar la cuenta por cobrar, se requirió del esfuerzo y dedicación del equipo de trabajo de este departamento, lo cual ha permitido que se retomen los niveles de la gestión normal. Actualmente, algunos indicadores incluso presentan mejoras respecto a lo reportado en tiempos anteriores a la pandemia.

Indicadores de gestión de cobros

Descripción	2019	2020	2021
Cantidad reclamos	4.77	6.86	5.24
Cantidad de clientes	1,307.00	1,354.39	1,401.33
Indicador de quejas y reclamos	0.36%	0.51%	0.20%
% Clientes Morosos > 60 días	1.00%	0.0444	1.45%
IRE global	0.85	0.91	0.74

- Para el año 2021 se observó una reducción en la cantidad de reclamos con un valor de 1,618 casos. Lo anterior se debe a las acciones tomadas para contrarrestar los efectos del COVID-19. Entre ellas, se brindó una mejor gestión en la atención al cliente a través de WhatsApp, redes sociales y puntos estratégicos.
- En el porcentaje de clientes morosos de 2021, se logró una disminución de 1.4 %. Este resultado se debe a todas gestiones realizadas para la disminución de la deuda, lo cual se ve reflejado en la mejora del IRE global en el año 2021 con un valor de 0.74.
- El Índice de Recuperación de Cartera (IRE), es el índice que mide los días que se tarda la distribuidora en recuperar el monto facturado mensualmente, por lo tanto, mientras menor sea, mejor es el resultado, ya que la deuda se recupera en menor tiempo, lo cual contribuye a la liquidez de la distribuidora.

IRE Global 2021



Servicios innovadores

Enfocamos toda nuestra energía en la atención a nuestros clientes para brindarles las mejores alternativas y asesoría para la gestión de compra - venta de bloques de potencia y su energía asociada, buscando el mayor beneficio a través de:



En el año 2021, COMEGSA actualizó sus servicios digitales, poniendo a disposición del cliente los siguientes servicios que se pueden acceder tanto desde nuestra aplicación, como desde la página de internet:

- Portal de servicios
- Gestión de información en línea mediante su servicio "Smart View"
- Tienda en línea para contratación de servicios
- Entrega de reportes electrónicos en su servicio eReport, la cual es una reportería digital por medio de la aplicación para los clientes.

Servicio con calidad

COMEGSA es la única comercializadora de energía en Guatemala que posee una certificación ISO 9001:2015 en su proceso de compra - venta de potencia y energía, lo que le ha permitido gestionar con calidad su atención hacia las necesidades y requerimientos de sus clientes.

En el año 2021 la empresa ICONTEC validó nuevamente la certificación ISO a COMEGSA, la cual permanecerá vigente hasta el año 2024.



ISO

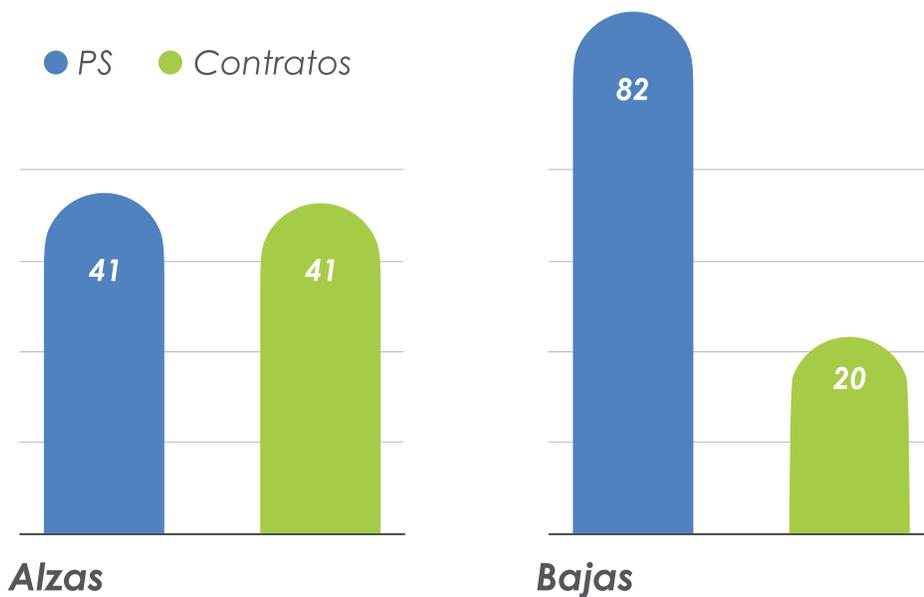
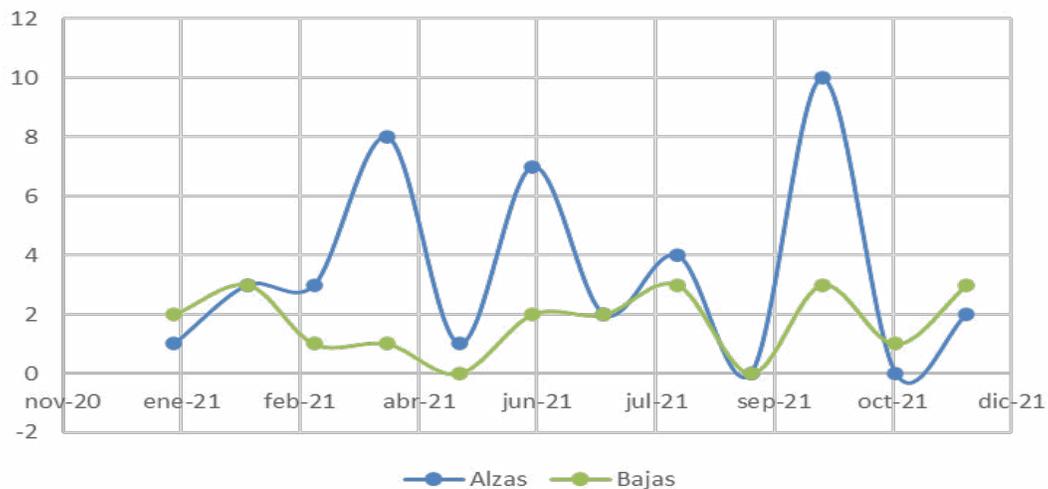
Consolidación de mercado

En el año 2021, COMEGSA logró incorporar dentro de su cartera de clientes a grupos industriales importantes, sobresaliendo la incorporación del grupo ICASA, que significó un aumento en la demanda firme de más de 21 MW.

Adicionalmente, se brindó un valor agregado para la incorporación de nuevos clientes, con lo cual se han gestionado contratos con las empresas Altos Hornos y Ultracem que aportarán 8 MW en los siguientes dos años.

El balance del presente año es el siguiente:

Alzas y bajas de contratos y Puntos de suministro (PS)



Innovación en nuevos proyectos

En el 2021, ENÉRGICA realizó una alianza estratégica con la empresa colombiana fabricante de transformadores de distribución Rymel Ingeniería Eléctrica, S.A.S. para ser el centro de servicios certificado y soporte técnico en la reparación, mantenimiento y cobertura de garantías de los transformadores que dicha empresa comercializa a sus clientes en Guatemala.



Cargadores eléctricos

Como parte de las sinergias corporativas para la implementación de nuevas tecnologías, ENÉRGICA ha sido aliada en la ejecución de proyectos de electromovilidad con la Unidad de Coordinación, Investigación y Desarrollo de EEGSA. Estos proyectos consisten en la instalación de electrolineras (centro de carga), en diferentes puntos estratégicos corporativos y centros comerciales. En el año 2021, se instalaron un total de 12 centros de carga en los departamentos de Guatemala, Sacatepéquez y Escuintla.



 **12 Centros de carga**

- Guatemala,
- Sacatepéquez
- Escuintla



Servicios de ENERMETRIC

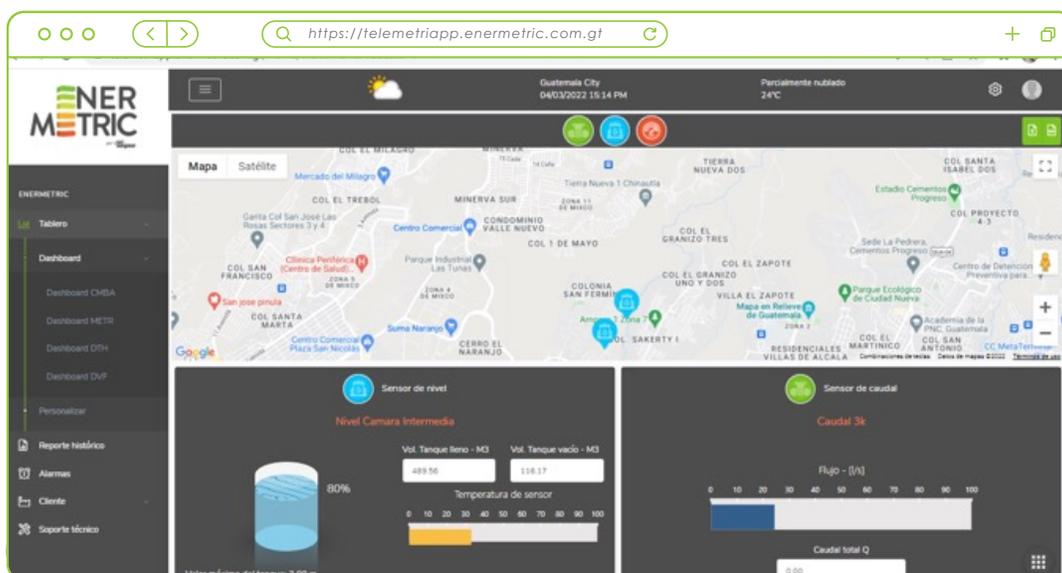
En el año 2021 se realizó el lanzamiento al mercado de ENERMETRIC, una empresa de soluciones de medición eléctrica, que a través de años de investigación, ha logrado un conocimiento profundo de las necesidades no satisfechas de muchas organizaciones en Guatemala. Es así, como se desarrolló un portafolio integrado de servicios de medición que responden y se adaptan a los requerimientos y planes que estas empresas necesitan. Dentro de los servicios que presta ENERMETRIC se encuentran:



Control y monitoreo de bombas de agua



Medición de energía en tiempo real



Calidad y seguridad de los productos y servicios

Cuenta por cobrar y formas de pago

Se ha llevado a cabo una ardua labor para la recuperación de la cuenta por cobrar. Se redujo el riesgo de la cartera de 120 días o más, la cual a inicios del año 2021 se encontraba en Q 4.20 millones y al cierre asciende a Q 2.70 millones, reduciéndola en un 60 %.

El total de la cuenta por cobrar actualmente es de Q 4.40 millones, cerrando con un 67% menos comparado al año anterior. Esto se ha logrado sin dejar de cumplir con la cifra de negocio. De lo anterior, podemos resaltar que se han realizado ventas poniendo mayor capacidad analítica hacia cada cliente, reduciendo el tiempo de morosidad y efectuando ventas más seguras y de mayor eficiencia.

El equipo comercial, conformado en la actualidad por cuatro personas, ha logrado mantener una estrecha relación con nuestros clientes, lo que ha permitido fluidez en la comunicación y el constante seguimiento a cada cuenta por cobrar dándole la individualidad necesaria a cada caso.

Durante el mes, se le brinda al cliente por medio de un correo electrónico su estado de cuenta actualizado, con el fin de notificarle que su fecha de pago está próxima a vencer. Esto nos ha permitido lograr que los pagos se hagan a tiempo.

Se redujo el riesgo de la cartera de

120 días
En un **60%**



El total de la cuenta

Q4.40 millones
por cobrar actualmente

Adicionalmente, se realizaron acercamientos con los clientes que tuvieron atrasos en sus pagos, logrando convenios o cartas para el cumplimiento de sus compromisos.

Para las cuentas de difícil cobro se tomaron acciones como el solicitar apoyo al equipo jurídico para su recuperación. El equipo jurídico brindó un dictamen legal para cada caso. Cabe resaltar que, anterior a esto, se subcontrató a una empresa, a la cual se le envió dicha cartera morosa para realizar la búsqueda de cada cliente.

Debido a la emergencia sanitaria causada por el COVID-19, se puso a disposición de los clientes la posibilidad de realizar los pagos por medio de la plataforma VISA, lo cual ha permitido la recaudación del 7 % por esta vía.

Implementación de código de barras

Para ser más eficientes con la prestación de servicios en gestión de inventarios, recepción y despacho de materiales, se adquirió la plataforma WM (Warehouse Management) de SAP. Mediante el código de barras se logró tener un mejor control sobre la ubicación de los materiales y de forma más rápida, estándar y segura. Esto permitió identificar los productos sin margen de error. Se adquirieron licencias de SAP, así como equipos nuevos y actualizados de handheld e impresoras portátiles de etiquetas para generar código de barras a ubicaciones y materiales. Esta plataforma nos ha permitido controlar y optimizar todos los procesos por los que pasa el material o equipo, desde la recepción de las mercancías, almacenaje e inventario, hasta el despacho a contratistas y clientes.

Beneficios que se obtienen gracias a la implementación de un sistema de código de barras:

- Se minimiza el margen de error, ya que no se tienen que ingresar y despachar materiales sin la ubicación, obteniendo en tiempo real la cantidad exacta de los materiales que se tiene en stock.
- Reducción de tiempo en colocar, almacenar, recolectar y despachar los materiales y equipos.
- La información es más exacta y certera, ya que está en paralelo con el sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP, por sus siglas en inglés) de SAP, generando el inventario en tiempo real.
- Optimiza tiempos al momento de realizar un inventario. Cada vez que un material se vende o es despachado a clientes y contratistas, éste se descuenta del inventario de cada filial. Esto permite conocer la cantidad exacta del material vendido o despachado, en comparación a la cantidad de stock con el que se contaba.
- Al momento de realizar un inventario selectivo o fiscal, nos ayudará a obtener un reporte de una forma más exacta y con las ubicaciones precisas de los materiales.





Aprendizaje y desarrollo

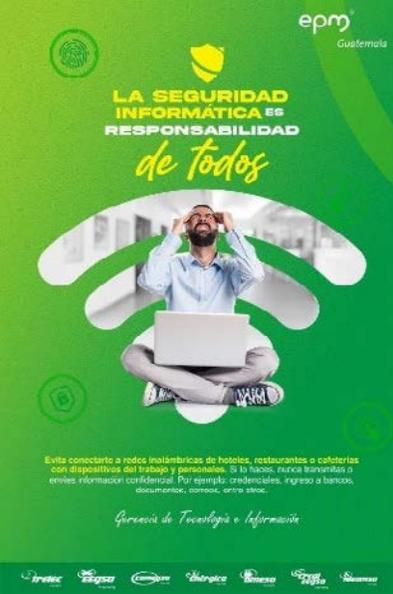
epm[®]

Guatemala

Tecnología de la información

- El proyecto Telemetría reporta la implementación en SAP del proceso de facturación desde la creación de la oferta hasta el registro de la factura, así como también los avisos y ordenes de mantenimiento para los trabajos en campo.
- El proyecto Consíguelo por su parte, registra la implementación y configuración en SAP, de los programas e interfaces para la determinación de elegibilidad de clientes susceptibles a crédito, facturación mensual e integración a la plataforma de pago y créditos.
- Durante el 2021, se mejoró el control de combustibles y asignación vehicular por medio de procesos tecnológicos de la información.
- El sistema de evaluación de desempeño del personal operativo de EPM Guatemala – TARGET, es otras de las herramientas que se lograron mejorar.
- Se llevó a cabo el estudio de mercado, definición y consolidación de casos de uso corporativos para nuevo sistema de información geográfica (GIS).
- Otro de los logros es el desarrollo de la aplicación para el sistema de alertas SISO/TRELEC para realizar la detección temprana de actos y condiciones inseguras por parte de funcionarios de TRELEC y de las empresas contratistas.
- Se fortaleció el sistema de gestión de documentos del archivo general a través del cual se monitorea el estatus de las documentaciones, vigencia y ubicación, incluyendo seguimiento a préstamo de documentos.





- Se logró la eficiencia operativa a través del desarrollo para la generación de pedidos y facturación en masa SD para todas las sociedades, reduciendo los tiempos requeridos para que el personal los ingrese individualmente.
- A través de automatización robótica de procesos (RPA, por sus siglas en inglés) se logró la calendarización y envío de factura de energía de clientes normales y auto productores.
- Se recibieron 156 solicitudes de desarrollo de programas con un promedio de atención del 97.44 %.

- Para TRELEC, se implementó en SAP las ordenes de trabajo de mano de obra y el control de reservas automáticas de materiales imputadas a las órdenes.
- Se registró el cambio del sistema operativo en los dispositivos hand held y adecuaciones al proceso en SAP para la certificación de Facturación Electrónica (FEL) en campo.
- La implementación del módulo de ventas de SAP, C4C en las áreas de atención al cliente y clientes corporativos.
- Se llevó a cabo la readecuación del centro de datos propio con la instalación de aires acondicionados de precisión, sistema contra incendios e instalación de pasillos fríos.



- Se implementó la mesa de ayuda para el área de construcción y conservación de Grupo EPM.
- Se registraron 6,142 casos atendidos en mesa de servicio durante el año para todo EPM Guatemala.
- Se propició la participación en la implementación del modelo de costos para todas las empresas de EPM Guatemala.
- Se implementó el sistema GRC para el control de accesos en SAP, el cual valida que los usuarios que ingresan al sistema tengan los accesos correspondientes y hagan uso de las transacciones que tienen autorizadas.
- Se reportó la participación en el proyecto de estandarización de materiales para la gestión y control de equipo de la red eléctrica de la distribuidora, desde la compra, almacenamiento, instalación y baja en la red, incluyendo los procesos contables del alta y baja del equipo.
- Como parte de las acciones de ciberseguridad se desarrollaron las siguientes acciones:
 - Despliegue de la campaña de concientización en temas de seguridad informática.
 - Capacitación de la herramienta OneDrive de Microsoft Office 365 a todos los empleados.
 - Activación de doble factor de autenticación para usuarios de Office 365.
 - Monitoreo 24/7 de alertas de ciberseguridad en nuestras redes a través de correlación de registros de seguridad, integrado con el de EPM casa matriz.
 - Auditoría especializada en sistemas SCADA para el aseguramiento del nuevo sistema.
 - Cifrado del sistema operativo de 345 computadoras portátiles nuevas y configuración del lector de huella digital para el acceso a la red corporativa.



Nuestro propósito

epm[®]

Guatemala

Nuestro propósito

Con el firme propósito de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor, un equipo humano conformado por 786 trabajadores comprometidos, desempeñaron sus funciones durante el 2021 con transparencia, calidez y responsabilidad, garantizando la prestación de los servicios a nuestros clientes, la sostenibilidad y el crecimiento de los negocios de EPM Guatemala.

El ser humano es el centro y activo más valioso de nuestra organización, constituyendo la principal ventaja competitiva para alcanzar las metas estratégicas. Por ello, invertimos Q 11 millones en el transcurso del año, incluyendo acciones para el aprendizaje experiencial, social y formal, así como programas de calidad de vida, salud y seguridad.



Equipo humano

786

Trabajadores comprometidos

Q11 millones

Para acciones de aprendizaje experiencial, social y formal, así como programas de calidad de vida, salud y seguridad.



Focos estratégicos para el año 2021

- Adaptar las capacidades organizacionales (procesos, organización y personas) para satisfacer las cambiantes necesidades de los negocios.
- Identificar y desarrollar las habilidades y competencias requeridas en nuestros equipos para satisfacer las necesidades de negocio actuales y futuras.
- Desarrollar y motivar integralmente a las personas de manera efectiva, preparándolas para ser la próxima generación de líderes de EPM Guatemala.
- Desarrollar adaptabilidad, implantando nuevas formas de operar y relacionarse, alineadas al propósito y la cultura organizacional.
- Crear un ambiente inclusivo, en donde todos los individuos puedan sentirse valorados por sus conocimientos, comportamientos, competencias y resultados, y que tengan oportunidades de desarrollo y reconocimiento, con base en su propio talento.
- Respetar la diversidad, promover la igualdad de oportunidades y no discriminar por razones de género, edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia.
- Implantar prácticas para garantizar la seguridad en el trabajo y velar por la salud de todos los trabajadores y contratistas.
- Brindar a nuestra gente conocimientos y herramientas que les permitan desarrollar hábitos de prevención de riesgos, cuidado de la salud y detección temprana de cualquier situación que pueda poner en riesgo su salud, y hacerlo también extensivo a su familia.
- Promover el desarrollo y la calidad de vida de nuestra gente, mediante un modelo integral de bienestar que permita conciliar la vida laboral y familiar, impactando su entorno de manera positiva.



Transformación cultural y organizacional

Hitos relevantes

Hitos relevantes

- **Proyecto gobernabilidad:** como parte de nuestro camino de transformación, en 2021 finalizó el proyecto de gobernabilidad, cuyo objetivo fue el diseño y la implementación de un modelo de gobierno y operación integrada para EPM Guatemala que, en alineación con el direccionamiento del Grupo EPM, facilita su gobierno, gestión y relacionamiento con los grupos de interés, generando sinergias en los procesos transversales y entre los diferentes negocios, aportando así a la sostenibilidad y el crecimiento del grupo empresarial en el país.
- **Hacia un liderazgo consciente:** a través de una alianza estratégica con la Universidad de los Andes, cuya sede está en la Ciudad de Medellín, Colombia, desarrollamos e implementamos un programa modular enfocado en fortalecer en nuestros 120 líderes los comportamientos y capacidades requeridos para ejercer un liderazgo consciente. Estamos cambiando nuestra manera de trabajar y relacionarnos, liderando juntos de manera efectiva para resolver problemas como equipo, y evolucionando hacia una cultura de colaboración, confianza y responsabilidad individual y colectiva.

- **Percepción de clima laboral y compromiso:** se aplicó una encuesta normalizada para conocer la percepción, grado de satisfacción y compromiso de nuestra gente, y comparar nuestros resultados con la referencia de mercado. Tuvimos una tasa de participación del 99 % y un índice de compromiso del 93 %, 3 % superior a la norma, el cual demuestra que nuestros trabajadores sienten un gran orgullo de pertenencia, están motivados, conectados con el propósito y los valores de nuestra organización. El ejercicio nos permitió identificar nuestras oportunidades de mejora, y ejecutar planes de actuación concretos y focalizados por dimensión.
- **Proyectos empresariales apuntalan a la evolución cultural:** en el año 2021, se avanzó en la ejecución de 12 proyectos: Gobernabilidad, ADN Digital, Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC), Sistemas de Información Geográfica (GIS), Gestión de Activos, Proyecto Goal 5, Sistema Integral de Medición de Calidad (SIMEC), Supervisión, Control y Adquisición de Datos, (SCADA, por sus siglas en inglés), telemetría, módulo de ventas de SAP (C4C), BI Inspecciones, Consíguelo, Gestión y Estandarización de Materiales. Estos proyectos surgen a partir de las iniciativas de cambio identificadas como prioritarias para transformar nuestras operaciones y competir en el futuro, y movilizan a nuestra gente para conseguir resultados extraordinarios y acelerar la estrategia. Están conformados por equipos multidisciplinarios y multigeneracionales, e incluyen desde su concepción a la gestión de cambio como palanca fundamental. Actúan como una red dinamizadora de los cambios, aportando al constante aprendizaje y desarrollo de todos sus miembros, generan espacios donde convive la amplia experiencia en el negocio de los talentos más experimentados, con las nuevas ideas y conocimientos de vanguardia de nuestros talentos jóvenes, favoreciendo el enriquecimiento mutuo.



Incorporación del talento humano enfocado

en capturar excelencia, movilidad interna y promoción

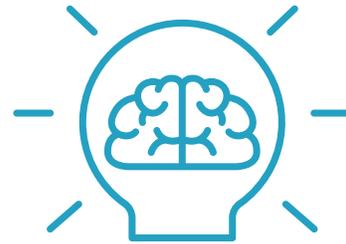
Indicadores

- Durante el año se gestionaron 103 procesos de reclutamiento y selección, que nos permitieron cubrir 80 puestos de trabajo, a través de una mezcla saludable de procesos de selección internos, mixtos y externos.
- En 2021 se logra un equilibrio entre crecimiento interno (44 promociones) e incorporación de nuevo talento (36 ingresos de nuevas contrataciones).
- Durante 2021, se ejecutó con éxito la sexta promoción del Programa de Profesionales en Formación, y es importante destacar que 24 de los 36 profesionales que participaron en el programa de profesionales en formación en los últimos 6 años, continúan trabajando con nosotros.



44 Promociones

36 Ingresos y nuevas contrataciones



2021 =
6ta. Generación
Programa
de Profesionales
en Formación



Hitos relevantes

- El programa de profesionales en formación, que en 2021 cumple 6 años de vigencia desde su primera edición, realizándose en formato híbrido, constituye nuestro principal “semillero” de talento. Está dirigido a estudiantes universitarios con alto rendimiento académico y potencial, y consiste en pasantías de 6 meses a un año retribuidas, con tutoría directa por parte de directivos de EPM Guatemala. Los jóvenes profesionales egresados de este programa son nuestra primera opción para contratación futura, sin requerir experiencia previa, 3 de los 5 profesionales egresados del programa en 2021 se encuentran trabajando con nosotros.



Evaluación, movilidad interna y promoción

Indicadores

- Finaliza el año 2021 con el ciclo de gestión de desempeño anual implantado para el 100 % del personal activo de EPM Guatemala (102 directivos gestionados a través de SF, SAP y 660 profesionales y operativos gestionados en TARGET), y el mapeo de potencial y segmentación de talento en matriz 9 box, implementado para todo el personal directivo y profesional (290 personas, 37 % de nuestra planta).
- De las 80 oportunidades laborales en el último año, 44 fueron coberturas internas (55 %), lo cual permitió en 2021 el desarrollo y crecimiento profesional del 5.5 % de nuestra gente.
- La movilidad interna del talento permite su desarrollo integral, y nos prepara para la sucesión. Por ello, en 2021 se concretaron 44 movimientos internos definitivos, más 121 movimientos transitorios por cobertura temporal de cargos superiores.



Hitos relevantes

- En 2021 se realizó el diseño funcional y técnico de la aplicación TARGET (desarrollo interno) para la evaluación de desempeño (objetivos, competencias y valores) para niveles administrativos y operativos, el cual entró en productivo para 660 empleados en julio 2021.
- Con objeto de identificar el talento actual de una organización y a líderes potenciales, en 2021 se realizó el primer ciclo completo de evaluación de talento y posicionamiento en matriz 9-box, analizando de forma individual el nivel de desempeño y potencial de contribución a la organización de 154 profesionales.

Desarrollo del talento humano

Indicadores

- Durante el 2021 se avanzó en la implementación del modelo de desarrollo de competencias 70-20-10, logrando un 62 % de aporte del aprendizaje experiencial, 8 % de aprendizaje social y 30 % de aprendizaje formal, respectivamente, pudiendo constatar que la vinculación de profesionales a proyectos genera un impacto muy positivo en su curva de aprendizaje.
- El plan de desarrollo de competencias 2021, de EPM Guatemala impactó a 785 personas, implicó 114,102 horas de capacitación, 67,895 horas de participación en proyectos, 3,000 horas presenciales, y 111,102 horas virtuales a través de 1,887 eventos formativos que abarcaron 217 temas específicos.

Plan de desarrollo de competencias 2021

785 Personas alcanzadas



Impactó a todo el equipo humano:

114,102 Horas de participación **3,000** Horas presenciales

217 Temas específicos **111,102** Horas virtuales a través de 1,887 evento formativos

62% Aprendizaje experiencial

8% Aprendizaje social

30% Aprendizaje formal

Hitos relevantes

- Se potenció la participación del talento clave en proyectos transversales retadores, como principal oportunidad de exposición y desarrollo de competencias críticas. Asimismo, se apostó al aprendizaje social, a través del contexto y entorno social, por observación, imitación y modelado del comportamiento de los líderes.
- Los principales focos de desarrollo en el 2021 fueron: liderazgo, inclusión laboral, marco regulatorio del sector eléctrico, actualizaciones fiscales, inteligencia de negocios, sistemas y mercado mayorista, estrategias de sostenibilidad, gestión y regulación ambiental, gestión y estandarización de materiales, mercado eléctrico guatemalteco y regional y actualizaciones fiscales.
- Con enfoque en el desarrollo de capacidades organizacionales y la evolución cultural, en 2021 se ejecutaron los siguientes programas de formación transversales: escuela de liderazgo, inclusión laboral, escuela de pilotos, escuela de inglés, gestión de proyectos y serie de seminarios web de adaptación tecnológica y estrategia.
- En marzo de 2021 inició el programa de liderazgo, con la participación de 120 personas (equipo gerencial, mandos medios y altos potenciales identificados en años anteriores). El programa que consta de 5 módulos distribuidos en dos años de formación se desarrolló en sus primeros tres módulos, en conjunto con la Universidad de los Andes, cuya sede está en la Ciudad de Medellín, Colombia, con objeto de capacitar e instalar habilidades de liderazgo en nuestros ejecutivos.

Inclusión y diversidad

Indicadores

- EPM Guatemala continúa siendo un referente para el sector eléctrico latinoamericano en diversidad generacional, contando con una amplia gama de edades en todos sus procesos y niveles organizativos. La antigüedad promedio en la empresa son 6.5 años, y la edad promedio de nuestra planta es de 40 años.
- En 2021 el ingreso de talento también estuvo enfocado en mantener el equilibrio y la diversidad generacional, incorporando 36 nuevos talentos a nuestro equipo, 2 baby boomers en cargos directivos, 5 gen X y 29 generación Y.
- En el año 2021 EPM Guatemala aportó a la diversidad de género en el mercado laboral, incorporando a su equipo a 11 mujeres, 1 de ellas en cargo directivo, y dando oportunidad de crecimiento profesional interno a 13 trabajadoras, alcanzando así un 30 % de participación femenina en su planta, al cierre 2021, el valor fue de un 3 % superior al cierre del año 2020.

Hitos relevantes

- En 2021 se establecieron los lineamientos base para realizar procesos de inclusión laboral en EPM Guatemala. Como primera acción fundamental, con el objetivo de concientizar en materia de discapacidad e incorporar una cultura de inclusión y diversidad en nuestra gente, se realizó un esfuerzo masivo de sensibilización a todos los niveles de la organización, a través de talleres y comunicados internos que nos ayudaron a generar las condiciones requeridas para iniciar el plan piloto.

- En julio del año 2021 inició el plan piloto de inclusión incorporando a nuestra planta a seis personas con discapacidad, con las competencias requeridas para formar parte de nuestro equipo. Estas seis personas han mostrado su compromiso con su trabajo y la organización.
- El programa de inclusión laboral fue inspeccionado por el Ministerio de Trabajo y por los resultados obtenidos somos considerados como referente para inspirar a otras empresas guatemaltecas a generar oportunidades laborales para personas con discapacidad.



Compensación y beneficios

Indicadores

- El índice de rotación de personal de EPM Guatemala se mantiene en valores inferiores al 5 % desde hace ya 5 años, cerrando el 2021 con un índice de rotación total de 4.22 %, y un índice de rotación voluntaria de 2.37 %.

Hitos relevantes

- Nuestro esquema de compensación y beneficios reconoce el esfuerzo y el compromiso que las personas tienen hacia su trabajo, así como su contribución para crear valor para la organización. Para asegurar la compensación competitiva en todas nuestras operaciones, y en línea con nuestra estrategia de atracción y retención de talento, en 2021 se realizó un análisis de competitividad respecto al mercado laboral guatemalteco, el cual derivó en un ajuste a las categorías profesionales y salariales de EPM Guatemala.



Indicadores

- *Nuestro índice de ausentismo laboral en EPM Guatemala cerró en 1.50 % en 2021, elevándose un 47 % respecto al cierre del 2020, debido a las suspensiones por COVID-19.*
- *El porcentaje de vacunación contra la COVID-19 alcanzó al cierre de 2021 al 99.50 % de los trabajadores de EPM Guatemala con una dosis, y 75 % con esquema de vacunación COVID-19 completo, lo cual nos habilita a plantear el regreso escalonado a nuestras oficinas, implantando modelos de trabajo híbridos.*

Hitos relevantes

- **Dentro del escenario pandémico, se mantuvieron en 2021 todas las medidas de vigilancia y control de COVID-19 en el trabajo:** *vigilancia de casos confirmados, sospechosos y positivos, charlas y comunicados preventivos, trazabilidad COVID-19 con pruebas rápidas como primer paso del protocolo de intervención médica, desarrollo de protocolos y recomendaciones para evitar COVID-19 en temas como el acceso a diferentes áreas, los aforos y medidas preventivas en la atención de clientes, visitas de oficinas, viajes, y uso de espacios para reuniones de trabajo.*



- En especial, se realizaron campañas de sensibilización y promoción de la vacunación, y se utilizaron los medios técnicos y tecnológicos disponibles para mantener el trabajo en casa como forma de trabajo alternativo ante una situación extraordinaria, y hasta alcanzar elevados niveles de cobertura por vacunación en toda nuestra gente, que nos permite el retorno parcial a centros de trabajo, mediante la aplicación de modelos híbridos.
- En 2021 se retomó en programa de evaluación médica anual, el cual permitió conocer y actualizar la condición de salud y vulnerabilidad de 786 trabajadores, así como determinar los impactos del COVID-19 en su estado de bienestar físico, mental, y social. Asimismo, se realizó la Encuesta de Calidad de Vida y Riesgo Psicosocial con una participación de 629 trabajadores (80 %).
- Durante el año, se reforzó la educación sobre seguridad epidémica, estableciendo directrices contrastadas de autoprotección de los trabajadores y así aumentar su conciencia sobre la prevención de riesgos. La empresa garantizó la seguridad de los entornos de trabajo mediante la limpieza y desinfección de los centros de trabajo, cumpliendo con los requisitos de gestión de la higiene establecidos por las autoridades de salud del país. Como parte de nuestra estrategia integral de bienestar, continuamos con nuestro servicio de apoyo emocional, diseñado para ayudar a los trabajadores a resolver situaciones que puedan generar problemas emocionales como estrés, depresión, entre otros, los cuales pueden afectar su desarrollo en la vida cotidiana o en el entorno laboral. Durante el año 2021, se brindó acompañamiento psicológico a 13 trabajadores incluyendo su grupo familiar.



Seguridad en el trabajo

Indicadores

- Preservar la vida es nuestro objetivo primordial, y en 2021 no han ocurrido fatalidades por accidentes laborales en EPM Guatemala, considerando tanto su personal propio como sus contratistas. La accidentabilidad de trabajadores propios se mantuvo en 0, logrando dos años sin accidentes laborales con tiempo perdido en nuestro personal propio.
- El ILISI que es un indicador que integra la frecuencia y gravedad de los accidentes, a nivel consolidado para EPM Guatemala y considerando tanto personal propio como contratistas, pasó de ser 0.0629 en 2019 y 0.0130 en 2020, a 0.0045 en 2021. Esto representa una mejora del 65 % en el indicador ILISI 2021 respecto al cierre 2020.

Hitos relevantes

- Luego de dos años de implementación, en 2021 se consolida nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de EPM Guatemala (SIG-SST-EPMGT), el cual establece la visión, estrategia, objetivos, elementos y actividades fundamentales mediante las cuales garantizamos la seguridad en el trabajo tanto para personal propio como contratistas. De acuerdo con el marco legal, ético, científico y organizacional, este sistema involucra todos los procesos y programas de seguridad que implementamos según las matrices de riesgos aplicables, legislación guatemalteca y necesidades operativas.



Reconocimientos

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

- *EEGSA alcanzó el cuarto lugar del ranking de la Comisión de Integración Energética Regional (CIER) de Calidad en la Gestión de Recursos Humanos, entre 32 empresas participantes, de más de 500 colaboradores en el sector eléctrico latinoamericano, así como el segundo lugar entre las empresas de distribución de energía.*
- *TRELEC en su primera participación en el benchmarking CIER de Calidad en la Gestión de Recursos Humanos, logró ubicarse en el tercer lugar entre las 29 empresas participantes del sector eléctrico latinoamericano, de menos de 500 colaboradores, así como el tercer lugar entre las empresas de transporte de energía que participaron en el benchmark CIER.*
- *TRELEC y EEGSA comparten el noveno lugar en innovación aplicada en la gestión de talento en el sector eléctrico latinoamericano, con destacado desempeño entre 60 empresas eléctricas, representantes de 14 países de la región.*
- *EEGSA logró el segundo lugar en Diversidad Generacional en el sector eléctrico latinoamericano, por contar con amplia gama de edades en todos sus procesos y niveles organizativos.*



- EEGSA logró el lugar 14 en el ranking general de Empresas Más Atractivas para Trabajar (EMAT) publicado en 2021, elaborado con base a datos 2020, referente para las empresas más importantes de la región en percepción de la fuerza laboral de cada país.
- EEGSA se posicionó en el cuarto lugar en esta misma encuesta EMAT publicada en 2021, en el ranking de empresas atractivas para trabajar del Sector Servicios.
- EPM Guatemala se ubicó en el Top 25 (posición 17) en nuestra segunda participación en 2021, en la evaluación Empleadores para jóvenes (EFY, por sus siglas en inglés), único estudio en Latinoamérica enfocado exclusivamente en Millennials y Centennials.
- TRELEC, con un ILISI de 0.00, en 2021 superó los 3 años sin accidentes laborales, considerando tanto personal propio como contratistas, y en su primera participación en el benchmarking anual CIER 2021 de Seguridad y Salud en el Trabajo, fue reconocida como una de las 6 empresas con desempeño óptimo desde la óptica integral de la seguridad y salud, de entre 120 empresas participantes del sector eléctrico latinoamericano.
- TRELEC alcanza el puesto 16 en el ranking de empresas grandiosas de Guatemala en Clima Organizacional publicado en la edición especial de SUMMA (320) publicada en enero 2021.
- TRELEC alcanza el puesto 12 en el ranking de empresas grandiosas de Guatemala en Talento Humano publicado en la edición especial de SUMMA (320) publicada en enero 2021.
- EEGSA alcanza el puesto 22 en el ranking de empresas grandiosas de Guatemala en Talento Humano publicado en la edición especial de SUMMA (320) publicada en enero 2021.





Derechos Humanos

epm[®]

Guatemala

✓ Enlace con la agenda 2030

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) forman parte del modelo de sostenibilidad de EPM Guatemala. Nuestro propósito empresarial está vinculado directamente con la estrategia del Pacto Global, arquitectura para un mundo mejor y está alineado con nuestra actividad. Por lo tanto, hemos enfocado nuestros esfuerzos empresariales en el suministro de energía dentro del territorio, respetando el ambiente y buscando el desarrollo para todos.

Con el fin de materializar y demostrar su compromiso y el aporte de EPM Guatemala a los ODS, se ha ido más allá de solamente una priorización. Se han establecido metas prioritarias alineadas al plan nacional de Guatemala y de todos los proyectos que desarrollan TRELEC, EEGSA, COMEGSA, ENÉRGICA, AMESA, CREDIEEGSA, IDEAMSA y GESA.

Las 12 metas prioritarias para EPM Guatemala son las siguientes:



Energía asequible y no contaminante

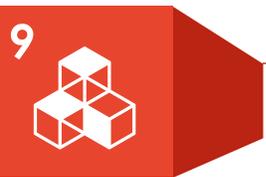
- 7.1 Garantizar el acceso universal a los servicios de energía asequibles, fiables y modernas.
- 7.2 Aumentar sustancialmente la proporción de energías renovables en la matriz energética mundial.
- 7.3 Duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.





8 Trabajo decente y crecimiento económico

- 8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyan las actividades productivas, la creación de empleo decente, el espíritu empresarial, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización, crecimiento de micro, pequeñas y medianas empresas.
- 8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores.



9 Industria, innovación e infraestructura

- 9.5 Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países:



10 Reducción de las desigualdades

- 10.2 Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todos, independientemente de la edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o condición económica:



12 Producción y consumo responsable

- 12.5 Reducir sustancialmente la generación de residuos mediante la prevención, reducción, reciclaje y reutilización:



13 Acción por el clima

- 13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.

15



Vida de ecosistemas silvestres

- 15.5 Tomar medidas urgentes y significativas para reducir la degradación del hábitat natural, detener la pérdida de biodiversidad, proteger y evitar la extinción de especies amenazadas:

16



Paz, justicia e instituciones sólidas

- 16.6 Desarrollar instituciones eficaces, responsables y transparentes a todos los niveles:

17



Alianza para lograr los objetivos

- 17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas:



Debida diligencia

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

Plan de la debida diligencia





Transparencia

epm[®]

Guatemala

Desempeño de la Auditoría Interna

La Auditoría Interna de EPM en Guatemala realiza anualmente la verificación independiente del Sistema de Control Interno (SCI), mediante la ejecución periódica y sistemática de trabajos de aseguramiento y consulta; así como la ejecución de actividades tendientes a fortalecer el mismo, a fin de proveer confianza a los diferentes grupos de interés.

Esta actividad se desarrolla de manera centralizada desde la planeación que realiza la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa del Grupo EPM, con todos los equipos de auditoría de sus empresas y con el permanente apoyo del Consejo de Administración y las gerencias de EPM en Guatemala.

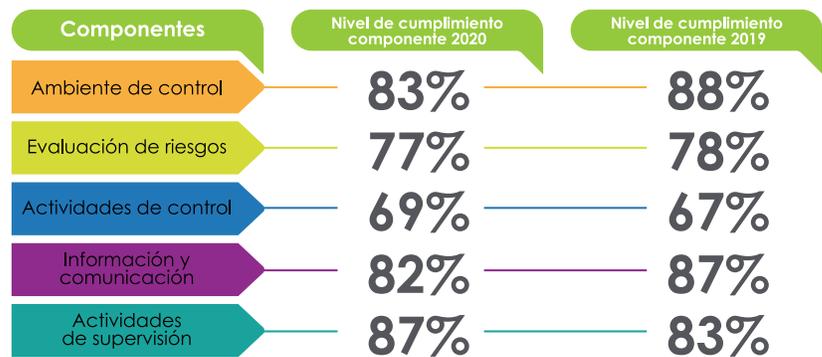
La cobertura de las labores de aseguramiento y consulta de las unidades auditables de la corporación, se ejecuta de acuerdo con la priorización previa de los riesgos más relevantes; identificando para el año 2021 un nivel riesgo aceptable, indicador del permanente compromiso de la organización en el mejoramiento continuo de sus procesos.



Resultados de la evaluación al Sistema de Control Interno (COSO) – Riesgos a nivel corporativo



79% Nivel de cumplimiento componente 2020
81% Nivel de cumplimiento componente 2019



Con el informe del Comité de Organizaciones Patrocinadoras (COSO, por sus siglas en inglés), se modificaron los principales conceptos del control interno dándole a este una mayor amplitud.

El control interno se define entonces, como un proceso integrado a los procesos, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de los objetivos.

Es decir, las empresas trazarán objetivos anuales encaminados a la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información, el cumplimiento de las leyes y la salvaguarda de los recursos que mantiene. Identificarán y evaluarán los riesgos que pongan en peligro la consecución de estos objetivos, trazarán actividades de control para minimizar el impacto de estos riesgos y activarán sistemas de supervisión para evaluar la calidad de este proceso. Todo lo anterior, se realizará con el sostén de un ambiente de control eficaz y retroalimentado con un sistema de información y comunicación efectivo.

Evaluación Sistema de Control Interno 2020

Promedio de grupo	79%	80%	89%	85%	74%	70%
	EEGSA	TRELEC	COMEGSA	ENÉRGICA	AMESA	
1. Entorno de control	80%	93%	93%	73%	73%	
Principio 1: Muestra su compromiso con la integridad y los valores éticos	3 ●	3 ●	3 ●	3 ●	3 ●	
Principio 2: Ejerce su responsabilidad de Supervisión	2 ●	2 ●	3 ●	2 ●	2 ●	
Principio 3: Establece la estructura, los niveles de autorización y la responsabilidad	2 ●	3 ●	3 ●	2 ●	2 ●	
Principio 4: Muestra su compromiso con la competencia profesional	2 ●	3 ●	2 ●	2 ●	2 ●	
Principio 5: Obliga a rendir cuentas	3 ●	3 ●	3 ●	2 ●	2 ●	
2. Evaluación de riesgos	83%	83%	92%	67%	58%	
Principio 6: Selecciona objetivos adecuados	2 ●	3 ●	3 ●	2 ●	2 ●	
Principio 7: Identifica y Analiza los Riesgos	3 ●	2 ●	3 ●	2 ●	2 ●	
Principio 8: Evalúa el Riesgo de Fraude	2 ●	2 ●	3 ●	2 ●	1 ●	
Principio 9: Identifica y Analiza los cambios significativos	3 ●	3 ●	2 ●	2 ●	2 ●	
3. Actividades de control	67%	78%	78%	67%	56%	
Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control	2 ●	3 ●	2 ●	2 ●	1 ●	
Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales de tecnología	2 ●	2 ●	2 ●	2 ●	2 ●	
Principio 12: Se despliegan a través de políticas y procedimientos	2 ●	2 ●	3 ●	2 ●	2 ●	
4. Información y Comunicación	89%	89%	78%	78%	78%	
Principio 13: Emplea información relevante	3 ●	2 ●	3 ●	2 ●	2 ●	
Principio 14: Comunica la información internamente	3 ●	3 ●	2 ●	2 ●	2 ●	
Principio 15: Se comunica con el exterior	2 ●	3 ●	2 ●	3 ●	3 ●	
5. Actividades de supervisión	83%	100%	83%	83%	83%	
Principio 16: Realiza evaluaciones continuas y/o puntuales	2 ●	3 ●	2 ●	2 ●	2 ●	
Principio 17: Evalúa y comunica las diferencias	3 ●	3 ●	3 ●	3 ●	3 ●	

● Presente y funcionando ● Funcionando ● Presente

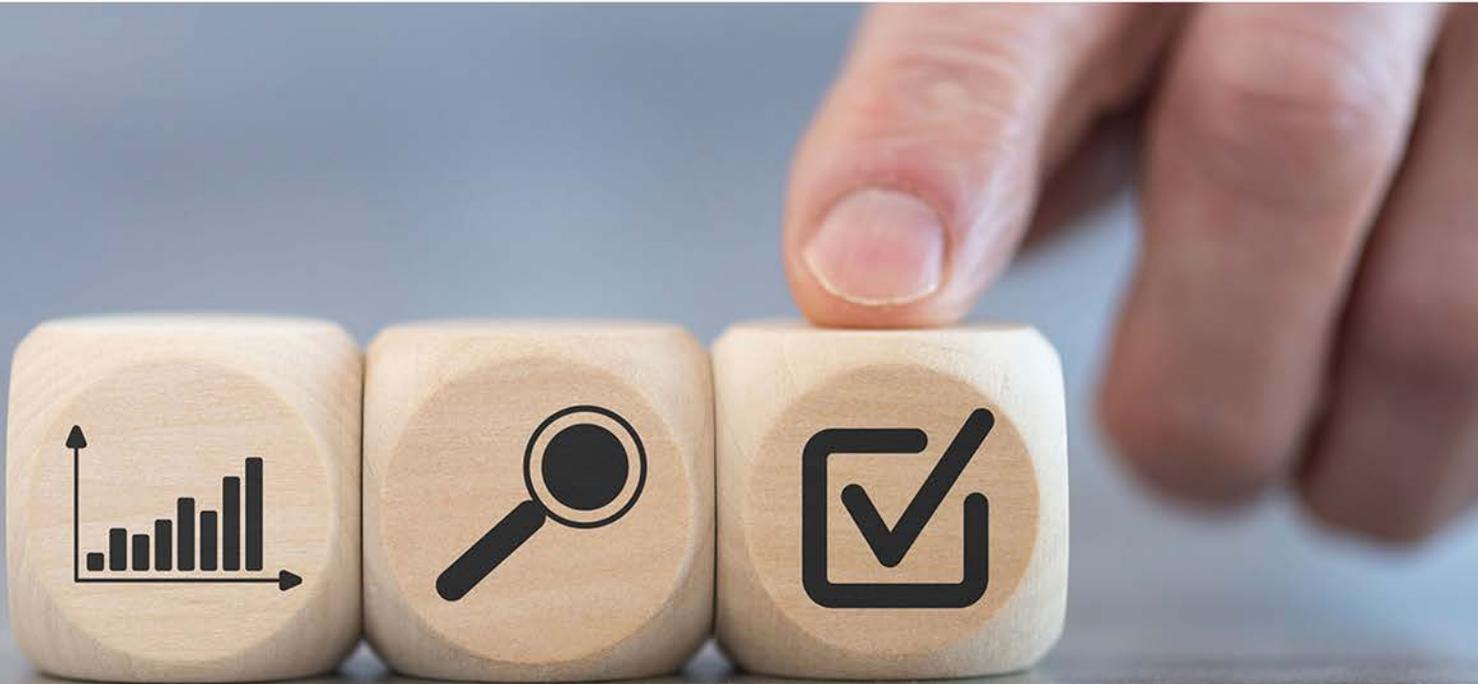
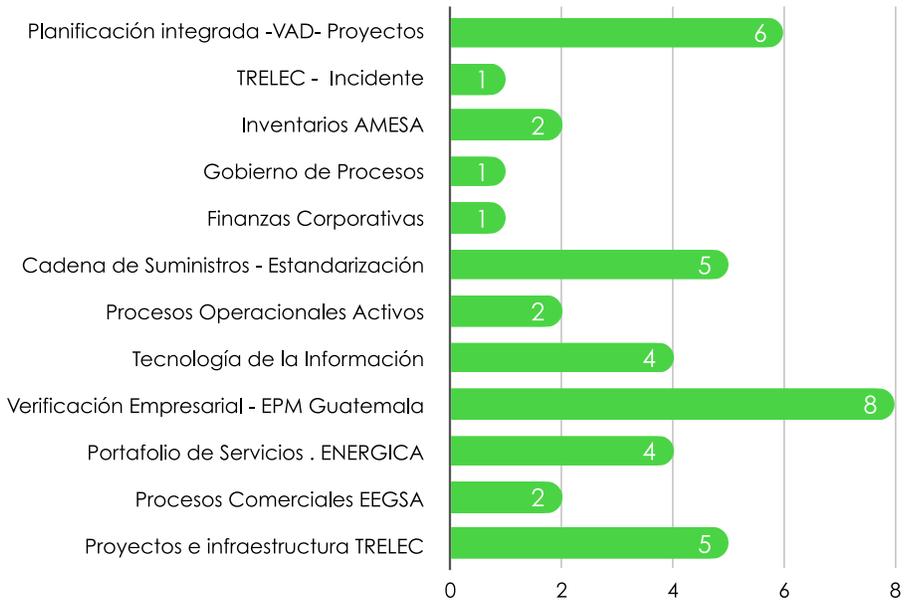
La tabla anterior presenta un nivel aceptable de gestión, indicando con ello que las empresas de EPM Guatemala, desde la gestión del día a día, contribuyen de manera significativa en la adaptación de estas al modelo.

Asimismo, se valuó el nivel de implementación del Modelo de Riesgo Empresarial (ERM, por sus siglas en inglés), el cual se encuentra definido y en estado de implantación, determinando además que los riesgos estratégicos más significativos se encuentran adecuadamente cubiertos.

Frente a las unidades auditables definidas desde la premisa para el año 2015, se ha cubierto el 100 % de las áreas de mayor riesgo, 41 unidades auditadas, clasificadas de la siguiente manera:

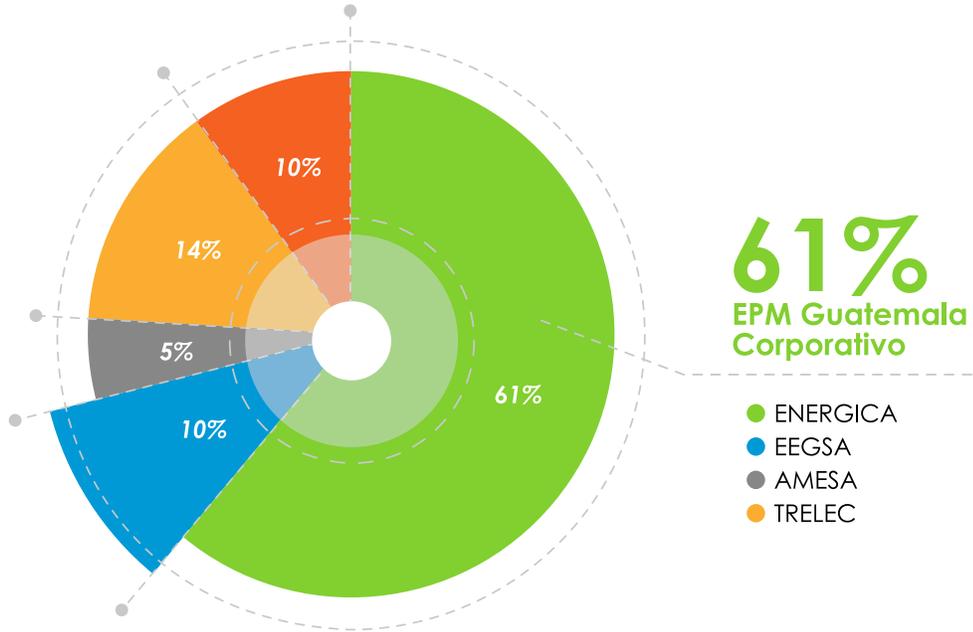
Cobertura a nivel de procesos de alta criticidad

Impacto de la gestión de auditoría en los procesos del grupo EMP Guatemala



A nivel de cobertura de la auditoría por filiales de EPM Guatemala

Impacto de la auditoría en las filiales del Grupo EPM Guatemala



Nuestros sistemas de aseguramiento

Gestión Integral de Riesgos (GIR)

EPM Guatemala cuenta con un sistema de GIR el cual ha sido implementado en los diferentes niveles de gestión de las empresas, dispone de una Política de Gestión Integral de Riesgos y una metodología para la implementación de esta, la cual ha sido concebida para facilitar el logro del direccionamiento estratégico y la toma de decisiones, teniendo en cuenta la interacción que existe entre los niveles de gestión del negocio, procesos y proyectos.

En su marco de actuación, busca realizar de forma oportuna la identificación, evaluación, respuesta y seguimiento a los principales riesgos.

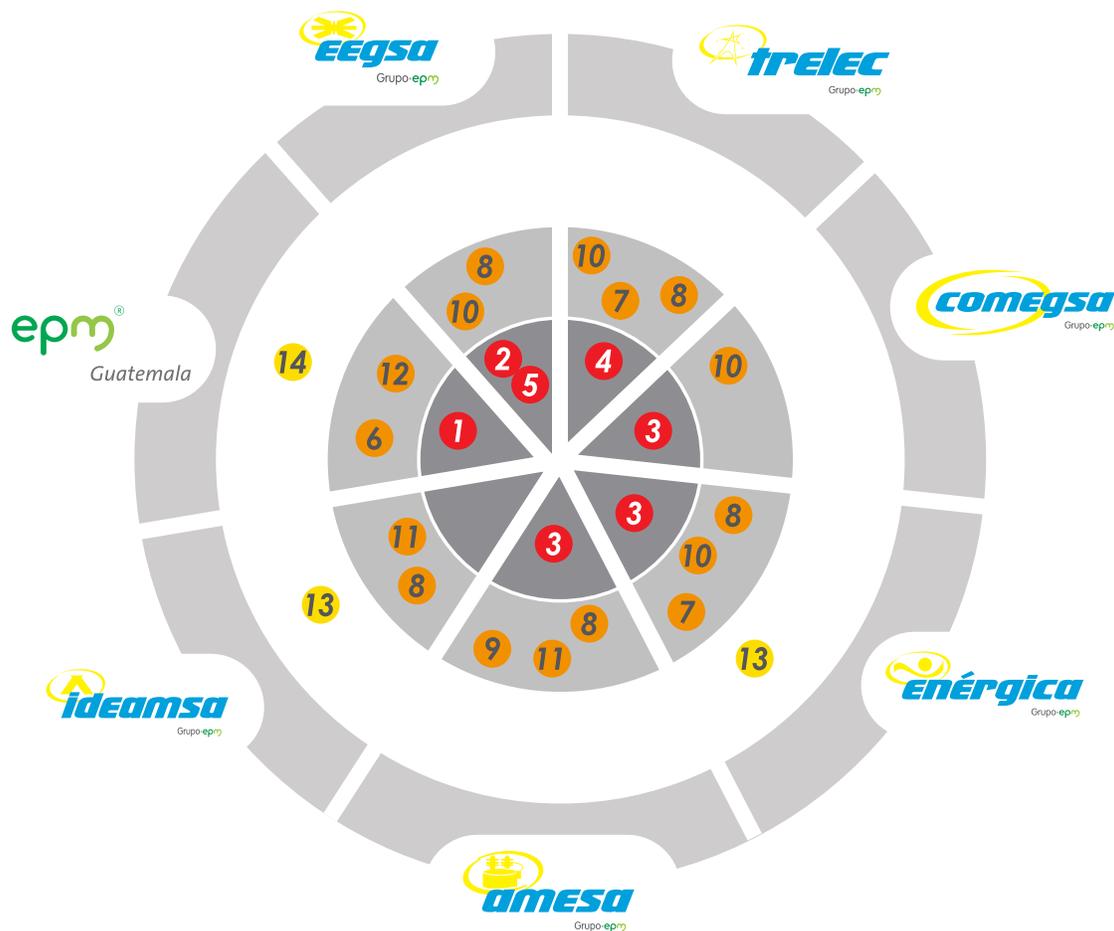
Aplicación de la Metodología del GIR



Dentro de los logros alcanzados en la GIR de EPM Guatemala se mencionan los siguientes:

- Se actualizó el mapa de riesgos e identificó oportunidades de mejora.
- Talleres de trabajo para el seguimiento de riesgos del negocio y proyectos.
- Seguimiento y monitoreo al riesgo de fraude y corrupción.
- Promoción de la cultura de la gestión integral de riesgos.
- Presentación de resultados ante grupos de interés.

Priorización de los principales riesgos - EPM Guatemala



- 1 Criterios fiscales adversos en las operaciones del Grupo EPM Guatemala.
- 2 Decisiones adversas a los criterios propuestos por EEGSA, Valor Agregado de Distribución (VAD).
- 3 Pérdida de mercado.
- 4 Dificultades con municipalidades e instituciones de gobierno para trámites, obtención de permisos y otros para trabajos.
- 5 Accidentes de terceros (no propios y/o contratistas) por contacto con cables, equipos eléctricos y/o activos.
- 6 Falta de procesos de TI y TO en Grupo EPM Guatemala.
- 7 Oposición de la comunidad y/o terceros a la construcción de proyectos, operación y mantenimiento.
- 8 Accidentes y/o exposición del personal propio y/o contratista por contacto con cables, equipos eléctricos y en el desempeño de las actividades.
- 9 Inadecuada planeación operativa de la inversión (subejecución) y/o errores en la obsolescencia de materiales.
- 10 Variables que afectan la continuidad del servicio en los sistemas de información.
- 11 Situaciones de fuerza mayor que impactan las operaciones del negocio (ambiental, social, pandemia y otros).
- 12 Vulneración a los Derechos Humanos.
- 13 Inadecuada asignación de costos e ingresos de empresas relacionadas.
- 14 Falta de proceso de aplicación del modelo de



Modelo de ética empresarial

epm[®]

Guatemala

Modelo de ética empresarial

El modelo de ética empresarial de EPM Guatemala ha fundamentado su compromiso de respetar y cumplir los mecanismos de transparencia en el desarrollo de los negocios dentro de los territorios donde opera, materializándolo a través tres ejes de trabajo lo social, ambiental y económico.

Evolución de la Gestión Ética en epm®

Guatemala



A través de nuestro modelo, en EPM Guatemala estamos convencidos y hacemos manifiesta nuestra política inquebrantable, de que daremos cumplimiento a los compromisos adquiridos a través de su política de cero tolerancia ante el fraude, soborno y la corrupción.

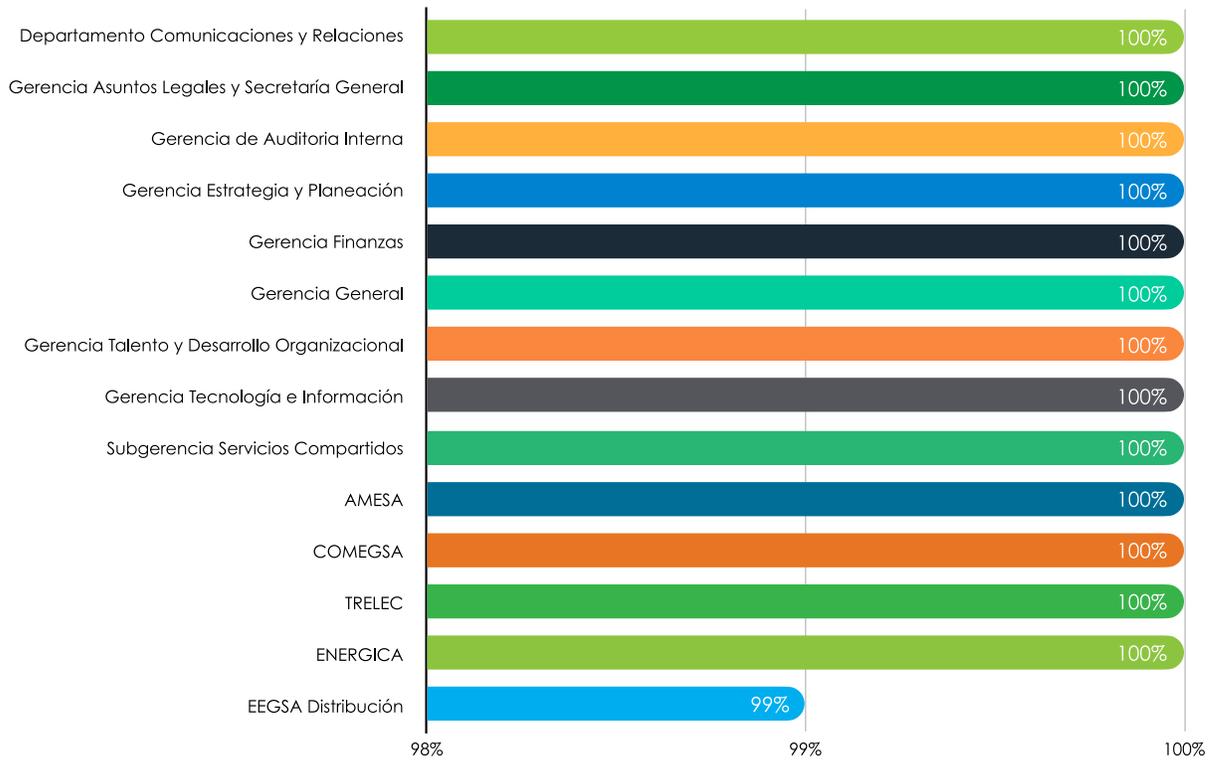
Modelo de Ética Empresarial



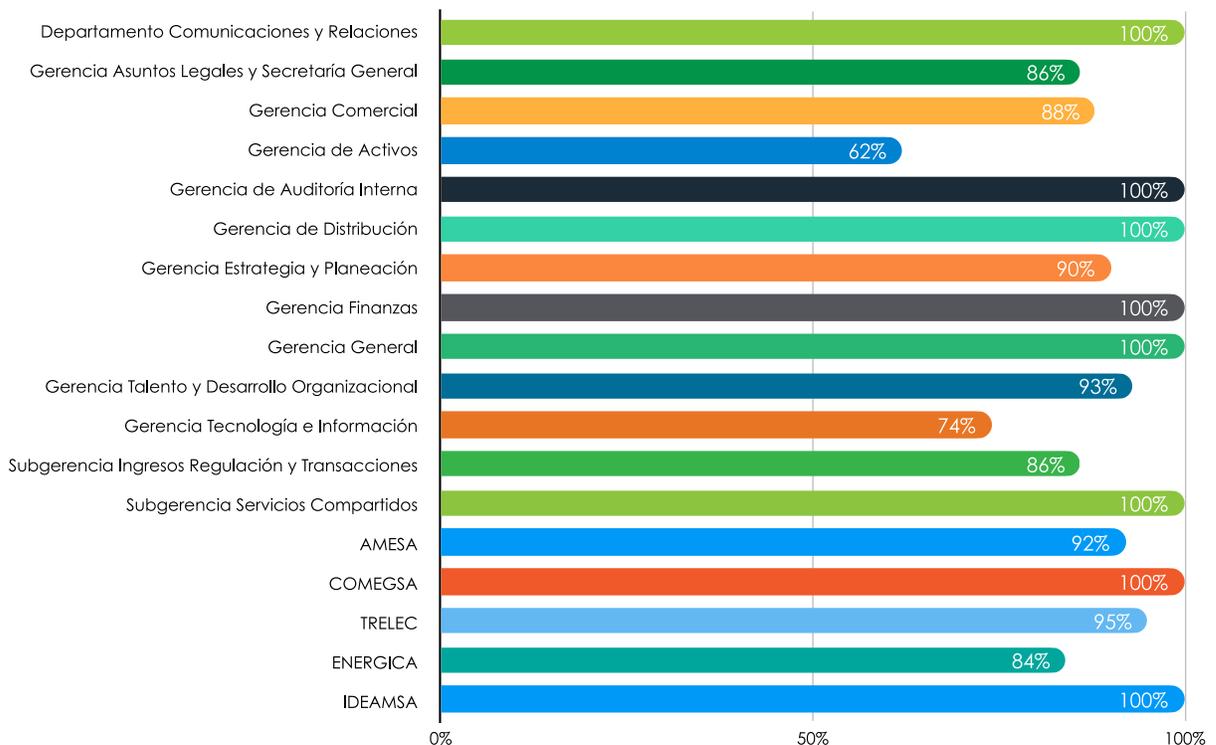
Acciones en el año 2021

- Se aprobó el proceso de lineamiento de integración y funcionamiento del "Comité de Ética Empresarial" y se alineó el modelo de gestión de ética empresarial.
- Se llevaron a cabo cuatro talleres: uno especializado para los 39 "Agentes de Cambio", los cuales fueron nombrados como "Promotores de ética".
- También se realizó 2 talleres en sostenibilidad y otro de compromisos éticos en el área de telemedida.
- Se sostuvo reuniones virtuales, en el primer semestre, acerca de "Conflicto de interés y sus declaraciones" y en el segundo semestre, se consolidó el "Foro Internacional de Ética y Sostenibilidad", cumpliendo con el 99.99 % de entrega de las declaraciones de transparencia.
- Se realizó el Foro Internacional de Ética "Transfórmate", con una asistencia de 672 trabajadores, donde participaron empleados de EPM Guatemala.
- Se llevaron a cabo dos mediciones del clima ético, y del modelo de ética empresarial.
- Se realizó la inducción en temas de ética empresarial a personal de nuevo ingreso.
- Se desarrolló un plan de comunicación anual para la divulgación del modelo de ética empresarial.

Registro de las entregas de declaraciones



Asistencia al Foro Internacional Transfórmate





Estrategia y planeación

epm[®]

Guatemala



Estrategia y planeación

Uno de los proyectos enmarcados en Gobernabilidad para EPM Guatemala, tuvo como resultado la consolidación de la Gerencia de Estrategia y Planeación integrando las áreas de:

- *Planeación corporativa y seguimiento.*
- *Desarrollo Sostenible.*
- *Planeación.*
- *Seguimiento y mejora.*
- *Oficina de proyectos.*
- *Regulación y mercados.*
- *Riesgos empresariales.*



Investigación y desarrollo

La planificación integrada en 2021 reporta una revisión de entorno, presupuesto, planes empresariales, mapa estratégico, y difusión del plan estratégico corporativo y competitivo para el periodo 2022-2026.

El área de electromovilidad registra la implementación de 11 puntos de recarga eléctrica y desarrollo de negocios para el impulso del ecosistema de movilidad eléctrica.

La gestión de riesgos da cuenta de la valoración de los riesgos empresariales para las 7 empresas y del inicio de la valoración de los riesgos por procesos.

En relación con la regulación se dio el soporte y conformación del equipo para el proyecto de EVAD.





Desarrollo sostenible

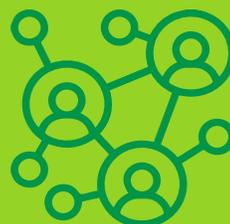
epm[®]

Guatemala

Desarrollo sostenible

- La Gestión de Trayectoria en Responsabilidad Social Empresaria (RSE) de EPM Guatemala alcanzó una puntuación de 94.70.
- La Gestión de Indicador de Gestión Ambiental (IGAE) obtuvo una nota del 104 %.
- Durante el 2021 se realizó el desarrollo, certificación y lanzamiento del primer informe de sostenibilidad exhaustivo, bajo metodología GRI Standards.
- También la implementación de RIC de sostenibilidad para direccionar la estrategia de sostenibilidad a las filiales de EPM Guatemala.
- La alineación de iniciativas y proyectos de EPM Guatemala con las metas de objetivos de desarrollo sostenible, materialidad de grupo y política de RSE.
- Se llevó a cabo la implementación de herramienta de autoevaluación de Derechos Humanos en cadena de suministro.
- Levantamiento y actualización de matriz de riesgos en DDHH y desarrollo del plan de tratamiento. Transferencia de metodología a filiales de EPM Guatemala.
- Se fortaleció la cultura de sostenibilidad dirigida a diversos grupos de interés, a través de la organización de talleres.
- Se llevó a cabo el Segundo Foro Internacional "Transfórmate" como proceso de aprendizaje del segundo momento de ética, impactando a más 5,000 personas entre trabajadores, proveedores y colegas de las filiales de EPM Guatemala.
- En 2021 se reportó la adhesión a la declaración de transparencia y conflictos de interés con un cumplimiento del 99.70 %.
- Se realizó el levantamiento y actualización de matriz de riesgos climáticos EEGSA y TRELEC y el seguimiento a hoja de ruta de cambio climático.





Comunicación y relaciones

epm[®]

Guatemala

Comunicación y relaciones

Para fortalecer la identidad corporativa se llevó a cabo el lanzamiento de la campaña educativa de EEGSA, con modelo pedagógico utilizado por primera vez. La cual contó con la entrega de material didáctico, con presencia en medios tradicionales y digitales, reportando un total de 140,000 entregas de material informativo y promocionales a los hogares.

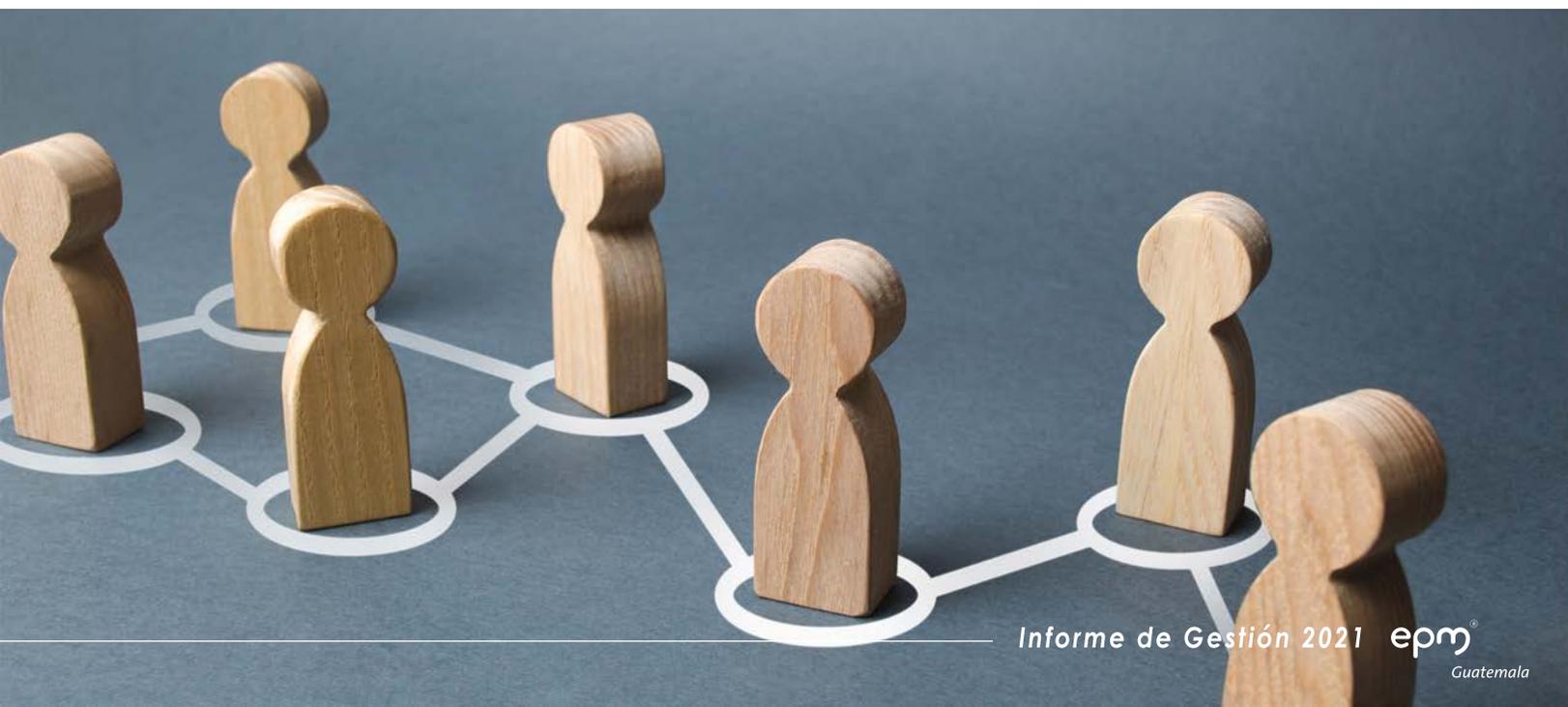
También se realizó la creación de la herramienta de identidad de marca y materiales para eventos de lanzamiento del programa Consíguelo y ENERMETRIC.

Relacionamiento

- Se realizó la consolidación de Plan de Comunicación de COMEGSA, promoviendo publicación en Revista Summa, socialización de newsletters a clientes de la comercializadora y grupos de interés externos, evaluación de website, definición de estrategia de comunicación interna y caja de herramientas para promover portafolio de clientes.
- Otro de los objetivos cumplidos fue la implementación y lanzamiento del plan piloto de canal multi propósito Switch TV.
- Se ejecutó y presentaron los resultados del estudio de reputación 2021 de EEGSA, alcanzando un Índice General de Reputación (IGR) de 799 puntos. Se inició diligencia de estudio cualitativo.

Ecosistema digital

- Se llevó a cabo el lanzamiento y desarrollo de contenido para la plataforma del Switch webinar y podcast de EEGSA en Facebook y Youtube Live, así como Spotify, Deezer y Apple Music.
- Desarrollo de contenidos y puesta en línea del website www.enermetric.com.gt.
- Creación de perfiles y generación de contenido para redes sociales del programa Consíguelo.
- Lanzamiento de atención automatizada en Instagram a través de implementación de Chatbot





Comunicación y relaciones

epm[®]

Guatemala

Asuntos legales

- En el año 2021, tal como se mencionó previamente, se dio cumplimiento al Plan Anual de Contratación (PAC-2021), el cual conllevó a la suscripción de los diferentes contratos.
- Se suscribieron 24 servidumbres de conducción de energía eléctrica, siendo las más relevantes aquellas en la cuales se brindó acompañamiento jurídico durante su negociación, correspondientes a los proyectos Guatemala Sur-Incienso 230 kV; Quezaltepeque-Esquipulas, Río Grande-Jalapa y Guate Oeste, esta última corresponde al NPET. Asimismo, se inició la gestión y suscripción de los contratos de conexión con Grandes Usuarios (GU), para regularizar la forma en que se conectan a la red de la transportista.
- En relación a las contrataciones, se realizaron 514 contratos societarios, 268 contratos comerciales y 125 contratos de los proyectos TRELEC.
- Además, con el PETNAC, se logró la declaratoria de fuerza mayor asociada con retrasos en su ejecución producto del COVID-19, con la cual se obtuvo una prórroga de 16 meses del contrato. Asimismo, se obtuvo la declaración de tres fuerzas mayores relacionadas a la oposición de la comunidad indígena Chortí en la línea Río Grande – Camotán.
- Seguimiento y acompañamiento al proceso de cierre del acuerdo inter-empresas para el traslado de inmuebles (EEGSA-IDEAMSA-TRELEC), habiendo concluido la fase I e iniciado la fase II, y bajo el cual se busca que los bienes inmuebles que se utilicen para la transmisión de electricidad, sean propiedad de TRELEC.



- Se participó y brindó apoyo en el cumplimiento del plan de auditoría respecto a la gestión inmobiliaria. Asimismo, se brindó apoyo legal en la conformación de 69 expedientes para la tramitación de licencias ambientales y de construcción para los proyectos del NPET.
- Durante el año 2021, también se obtuvieron resoluciones judiciales, con las cuales se logró la suspensión provisional del artículo 24 del reglamento emitido por la Municipalidad de Quezaltepeque, departamento de Chiquimula; con el cual se pretendía obligar a TRELEC al pago por la instalación de postes, cables y torres en el referido municipio. Este proceso continúa en gestión para lograr una suspensión definitiva, en defensa de los derechos otorgados por la Ley General de Electricidad y su Reglamento para hacer uso de bienes de dominio público.
- Asimismo, se logró la conclusión de los trabajos de instalación de postes y tendido de cable en la colonia Pinares de Llano Largo, a pesar de la oposición de algunos vecinos, quienes se negaban a permitir los mismos. Para alcanzar este objetivo, también fue necesario iniciar las acciones legales pertinentes ante los tribunales correspondientes.

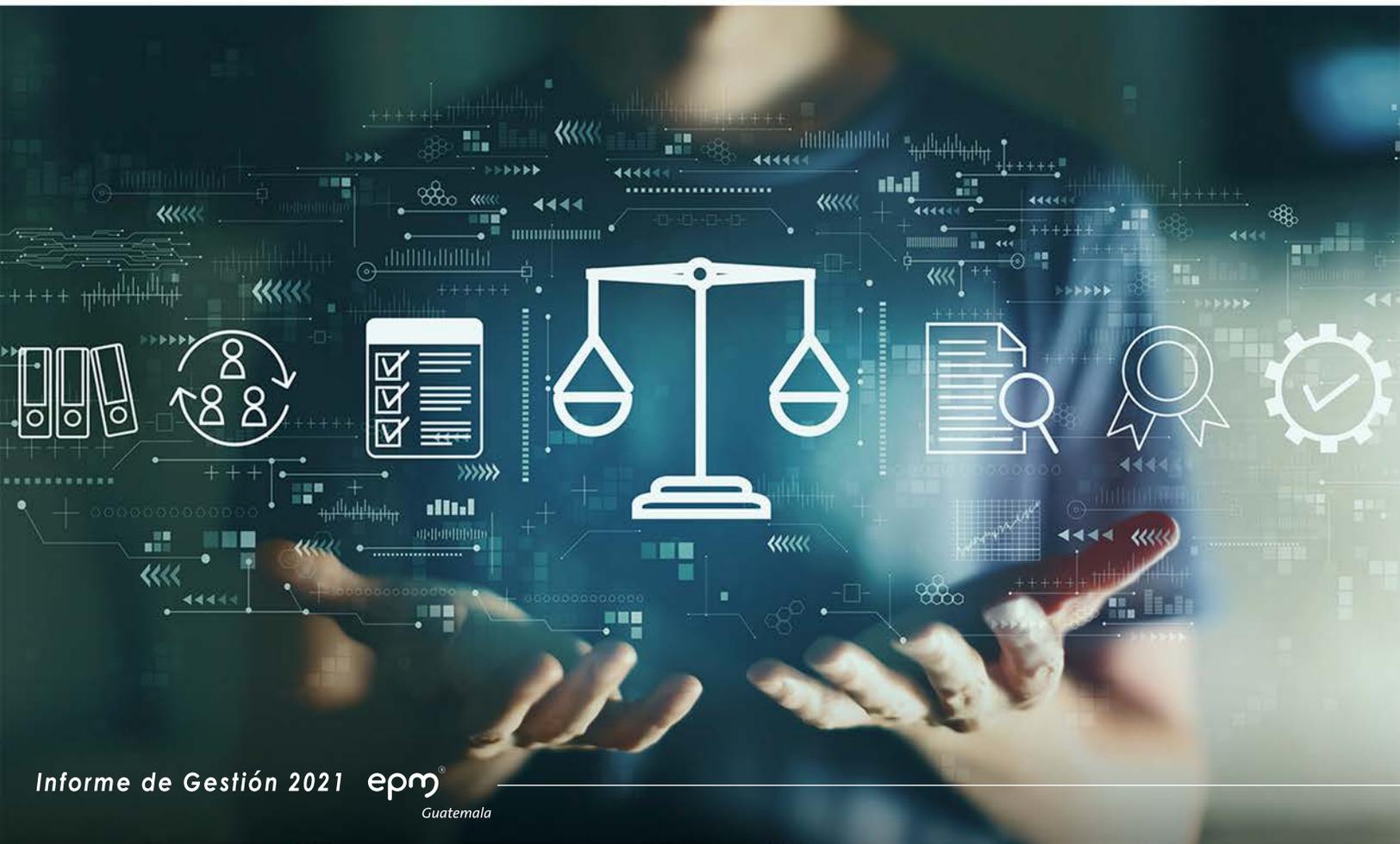


CONTRATACIONES

514
contratos
societarios

268
contratos
comerciales

125
contratos de
los proyectos
TRELEC



Gerencia de Asuntos Legales y Secretaría General

Los resultados de la gerencia de Asuntos Legales fueron satisfactorios durante el año 2021 y reflejan el compromiso y trabajo en equipo de todos sus integrantes. En las áreas de contratación se realizaron 514 contratos societarios y 268 contratos comerciales. Además, se dio acompañamiento y soporte jurídico en el proceso de licitación abierta 1-2021, en la cual se contrataron 40 MW.

Regulatoriamente, se obtuvo el 70 % de resoluciones finales favorables y resaltan entre ellas disposiciones respecto a distancias mínimas de seguridad que en algunas ocasiones son violadas por los usuarios. Se obtuvieron también resoluciones finales favorables ante el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN), lo cual aportó al crecimiento de las redes de distribución.

Judicialmente se logró la suspensión provisional de los artículos 5 y 12, y la suspensión provisional de tres frases del artículo 19 del reglamento emitido por la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, Guatemala. En los reglamentos antes citados se pretendía obligar a EEGSA al pago por la instalación



de postes, cables y torres en la vía pública. Los procesos continúan en gestión para lograr una suspensión definitiva, en defensa de los derechos otorgados por la Ley General de Electricidad y su Reglamento para hacer uso de bienes de dominio público.

De las sentencias favorables dictadas por los tribunales del ramo civil, al haberse podido probar el derecho que asiste a EEGSA, se obtuvieron resoluciones favorables que han declarado sin lugar a reclamaciones en su contra por más de Q 20.13 millones.

También se ordenó dejar sin efecto las medidas judiciales que impedían que EEGSA prestara el servicio de distribución de energía eléctrica en el departamento de Santa Rosa, y se continúa con el proceso legal en aras de lograr una resolución favorable definitiva.

En los procesos administrativos iniciados por la SAT, relacionados con ajustes en el Impuesto Sobre la Renta (ISR) por costos y gastos no deducibles por diferencial cambiario y por ajustes en el régimen del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos; luego de agotadas todas las fases procesales, se obtuvieron exoneraciones por parte del presidente de la República de multas e intereses resarcitorios por más de Q 26.45 millones.

En cuanto a los arbitrajes internacionales seguidos en defensa de la tarifa de los consumidores finales, EEGSA logró laudo favorable a las pretensiones del generador ELGUA por Q 11.18 millones.

En cuanto a la atención de accionistas se realizaron a 230 gestiones de accionistas.



A nuestros accionistas ratificamos que en **EPM Guatemala**, continuamos comprometidos con cumplir nuestros objetivos y contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor.



Guatemala





epm[®]

Guatemala

Informe de Gestión 2021

