

Informe *de* Gestión 2023





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

Subgerencia de Comunicación y Relaciones
EPM Guatemala

Diseño gráfico y diagramación
Irene Martínez Santizo

Guatemala, marzo de 2024



Guatemala

Índice

4	Carta del presidente del Consejo de Administración
6	Carta del Gerente General
8	Gobierno Corporativo
13	Desempeño Operacional
32	Relación Clientes y Usuarios
36	Transformación Digital
39	Desempeño Económico
41	Talento y Desarrollo Organizacional
48	Sostenibilidad
53	Derechos Humanos y Debita Diligencia



Carta del presidente del Consejo de Administración

Apreciados accionistas:

El año 2023 se caracterizó por una estabilidad macroeconómica que favoreció el crecimiento del país, impulsando la inversión y el desarrollo empresarial, manteniendo el tipo de cambio y recuperando, en el caso particular de la inflación, los niveles previos a la pandemia del COVID-19 que marcó los años anteriores. También tuvimos que enfrentar un año seco, lo cual incrementó la demanda de energía e impactó los precios del mercado, a los cual se sumó la condición propia de un año electoral y los bloqueos que se dieron en diferentes zonas del país, lo que nos exigió adaptarnos para poder garantizar el suministro de bienes y servicios a nuestros clientes, y desarrollar estrategias para la ejecución adecuada y oportuna de los proyectos propios y de terceros. Para ello, tomamos una serie de medidas, como la optimización de los recursos, el desarrollo de nuevos productos y servicios, la generación de nuevas oportunidades y esquemas de negocio, el mejoramiento de los procesos y la búsqueda de sinergias corporativas, que evidencian nuestro compromiso con el servicio y acompañamiento a los clientes, la diversificación del portafolio de productos y servicios, la innovación y el desarrollo sostenible.

En este informe, mostramos que nuestro negocio se basa en la sostenibilidad y que somos coherentes con nuestro propósito de "Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor". Buscando generar un impacto positivo en nuestra gente, los territorios y comunidades

con las que interactuamos, y con el planeta, y para ello nos medimos con dos herramientas homologadas por Grupo EPM: el Índice de Gestión Ambiental Empresarial (IGAE) y la Trayectoria de Responsabilidad Social Empresarial, donde logramos 100 puntos. Así mismo, reportamos nuestras acciones ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) mediante la metodología del Global Reporting Initiative (GRI, por sus siglas en inglés), que se alinean con las iniciativas internacionales de la agenda 2030, el Pacto Global y sus diez principios contra la corrupción, y actuando de manera responsable a favor de los derechos laborales, humanos y ambientales.

En ENÉRGICA, la seguridad y el bienestar de las personas son nuestra prioridad, por ello contamos con un Sistema de Gestión Integrado de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (SIG-SST) que con sus cuatro líneas de defensa permite una efectiva gestión de los riesgos y la consolidación de una cultura en donde buscamos proteger la seguridad y salud de los trabajadores, lo cual es una premisa fundamental en el marco de nuestra operación bajo el principio de "Yo decido" que venimos trabajando con nuestros trabajadores y contratistas. De lo anterior se deriva el hito de alcanzar más de 5 años sin accidentes eléctricos, tanto en personal propio como contratista, marcando un hito importante para la gestión y reflejando con los resultados lo que se viene haciendo en todos los niveles de la empresa en materia de seguridad.

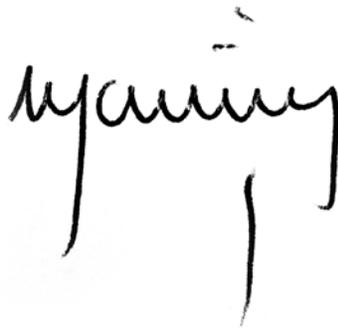
Quisiera destacar que, durante 2023, ENÉRGICA avanzó en la conformación y estructuración de su portafolio de productos y servicios de valor agregado, manteniendo la calidad como premisa fundamental, pero adaptándose a las necesidades y expectativas de sus clientes. Los servicios de telemedida y telemetría fueron herramientas clave para impulsar su posición como un aliado estratégico en un marco de innovación y adaptabilidad, y las soluciones para ciudades inteligentes, permitieron ofrecer al mercado productos tales como la gestión inteligente del agua y el alumbrado público inteligente. A lo anterior se suman la variedad de productos y servicios que ofrece para impulsar la movilidad eléctrica en el país.

En su proceso de transformación digital, ENÉRGICA se ha renovado con la implementación de un CRM-C4C SAP y un nuevo sitio web que incluye una calculadora solar, herramienta que permite a los interesados en paneles solares obtener un presupuesto preliminar con información útil como el costo, el tiempo de retorno, los ahorros y el impacto ambiental. Con estas iniciativas digitales, la empresa busca mejorar la experiencia del cliente, aumentar la eficiencia operativa y fortalecer su presencia digital en un entorno que es cada vez más dinámico y al mismo tiempo más exigente.

Para finalizar, quiero que tengamos en el mapa, lo que se viene para el 2024, dado que celebraremos los 25 años de ENÉRGICA, una trayectoria que nos llena de orgullo y que nos motiva a seguir creciendo y mejorando cada día para estar a la vanguardia de las necesidades de los clientes y de la evolución tecnológica, y en donde el reto es transmitirle a los clientes actuales y potenciales, que somos una empresa visionaria, que se diferencia por los servicios innovadores y sostenibles que presta, y que es su mejor opción como aliado estratégico para el logro de sus objetivos en materia energética por su compromiso con el desarrollo y la sostenibilidad.

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

Atentamente,



Mario Alberto Naranjo Echeverri

Presidente del Consejo de Administración
ENÉRGICA



Carta del Gerente General

Estimados accionistas:

Para ENÉRGICA su principal mercado son los clientes EEGSA y TRELEC y representan un 60.26% sobre el total de sus ingresos. Durante el 2023 se atendieron en total 30 clientes para servicios en redes eléctricas privadas, los cuales se han agrupado en distintos segmentos, entre ellos están generadores, transportistas, inmobiliario, industria, gobierno, comercio e ingenios, quienes representan un 11.84% de los ingresos y 85 clientes a los que se les brinda el servicio de telemedida y telemetría, que corresponden a 913 puntos de medición, los cuales conforman el 27.91% de los ingresos, dando un resultado financiero positivo, con un EBITDA de Q 19.55 millones y un resultado neto de Q 7.78.

Durante el año 2023 ENÉRGICA se constituyó como proveedor del servicio de monitoreo GPS de las unidades de flota vehicular de EPM Guatemala, en alianza con el departamento de Desarrollo de Sistemas, la unidad de Transportes y Seguridad Física se diseñó y desarrolló este proyecto, además se crea la oportunidad para externalizar el servicio.

Como parte de la estrategia de posicionamiento en el mercado, se puso a la disposición de los clientes un portafolio de servicios que cubren las necesidades de redes eléctricas, servicios de medición y servicios tecnológicos, todos enfocados al sector público y privado, con el fin de mantener la estructura creada en el 2022, donde se dividió el catálogo en cinco grandes grupos, en este año se ha incorporado dentro del

grupo de soluciones energéticas sostenibles en la categoría movilidad eléctrica el nuevo servicio de arrendamiento de cargadores rápidos para vehículos eléctricos y dentro del catálogo de soluciones integradas de medición IIOT 4.0, el servicio de gestión inteligente del agua.

Dentro de la visión ENÉRGICA ha incorporado la gestión de innovación, para crear nuevos productos y optimización de procesos, y con ello lograr un mayor crecimiento empresarial y asegurar relevancia en el mercado. Como parte de esta estrategia en el año 2023 se participó con proyectos en varios concursos, destacando el de innovación organizado por la Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología (SENACYT), obteniendo el segundo lugar en la categoría de Innovación Empresarial, asimismo se participó en el concurso de EPM Guatemala, INNOVATON 2023, en donde se ocuparon dos posiciones de los cinco ganadores, al igual que en el concurso de casa matriz de Grupo EPM, en el que se logró estar entre los 10 proyectos finalistas de INNOVATE 2023.

Como parte de la estrategia de integración de los nuevos servicios y productos, se ha reconfigurado la página web comercial, ahora los clientes potenciales podrán encontrar los nuevos productos, ver casos de éxitos, comunicarse desde la página y también se incluyó la calculadora solar para que los clientes residenciales puedan calcular los costos y ahorros al implementar paneles solares, con el fin de mejorar el relacionamiento con los clientes y los procesos de venta.

Durante el año se llevaron a cabo acciones para el desarrollo de nuevos negocios, logrando así resultados significativos para la empresa, siendo uno de los resultados más relevantes, la estrategia de alianza comercial con Industria de Transformadores Eléctricos de Centroamérica, S. A. (ITECA) como parte de la expansión de servicios en el área de mantenimiento y reparación de transformadores de distribución, este año se habilitó en sede La Castellana una nueva área para atender reparaciones mayores con el objetivo de dar una pronta respuesta a la ejecución de los proyectos y aportar nuevos y mayores ingresos.

Las acciones de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional (SISO) implementadas durante el 2023, han contribuido para obtener resultados favorables en los indicadores, logrando en los últimos años mejoras en las condiciones de salud y seguridad de todo el personal fijo y contratista.

Cerramos el año con un total de 1,958 días sin accidentes eléctricos ni daño a personas, acumulando más de 5 años sin accidentes dentro de la rama eléctrica, marcando un hito importante para la gestión de SISO en ENÉRGICA.

Con la adquisición de nuevos contratos para la ejecución de trabajos dentro de Grupo EPM, vamos adaptando las acciones a los requerimientos corporativos basados en el cumplimiento legal y sus lineamientos, dando como resultado mejorar la gestión en términos de seguridad y ambiente en la ejecución de los proyectos.

Atentamente,

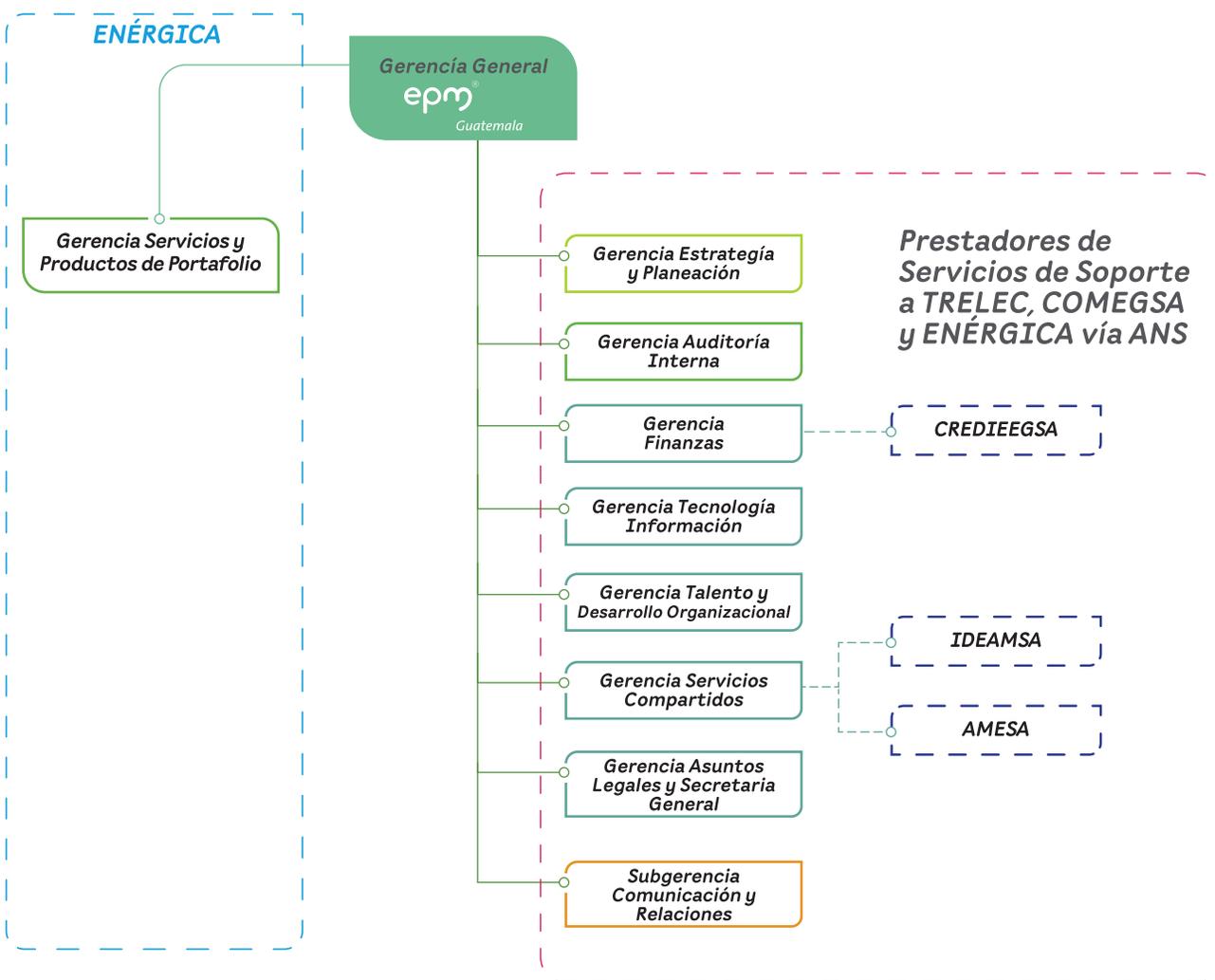


Juan Pablo Yoc de la Cruz

Gerente General ENÉRGICA



Gobierno Corporativo



Enérgica en EPM Guatemala

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

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

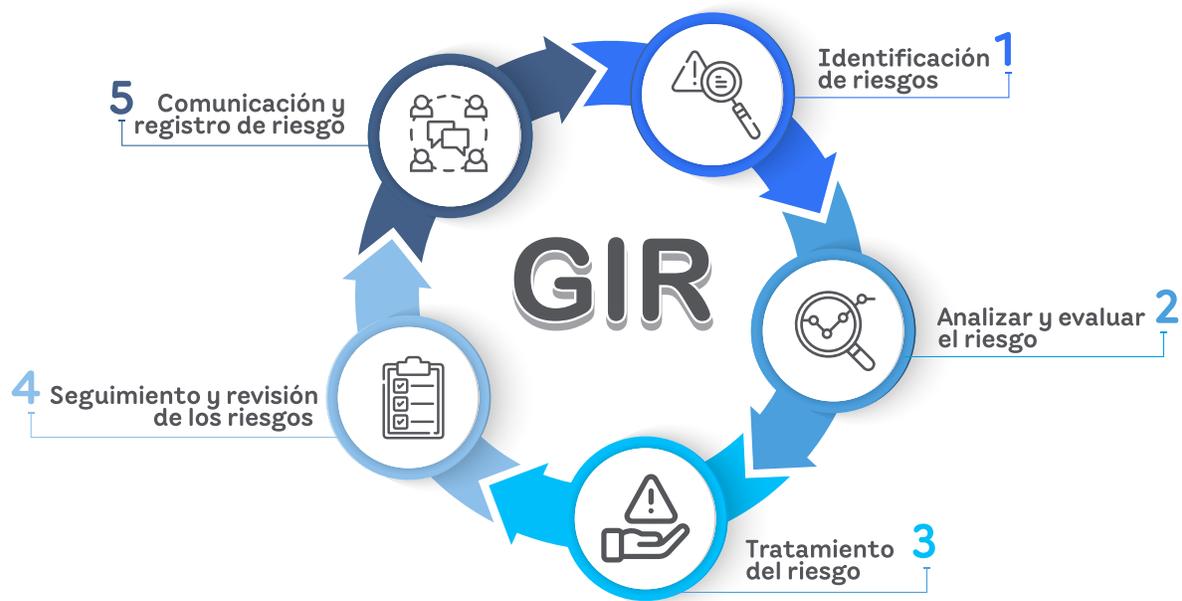
El presente informe, detalla la gestión 2023 de ENÉRGICA, empresa que ofrece soluciones de diseño, montaje, construcción, implementación y mantenimiento de todo tipo de redes y subestaciones, y productos y servicios de valor agregado, incluyendo telemedida y telemetría.

1. **TRELEC** es la transportista de energía eléctrica que opera en los departamentos de Guatemala, Escuintla, Sacatepéquez, Suchitepéquez, Santa Rosa, Jutiapa, Jalapa, Chiquimula y El Progreso.
2. **EEGSA** empresa responsable de la distribución de energía eléctrica en los departamentos de Guatemala, Sacatepéquez, Escuintla y áreas de Santa Rosa y Chimaltenango, atendiendo a 1,491,498 clientes, enfocada en proveer un servicio continuo y de alta calidad.
3. **COMEGSA** es la comercializadora que opera como agente comercializador de electricidad en el mercado eléctrico guatemalteco y centroamericano.
4. **CREDIEGSA** Dedicada a servicios de administración de los recursos financieros para las empresas de EPM Guatemala y operadora del programa de fidelización de EEGSA, Consíguelo.
5. **AMESA** es la responsable del almacenaje y manejo de materiales eléctricos y es prestadora de servicios de administración, logística y comercialización de materiales y equipos eléctricos.
6. **IDEAMSA** es la prestadora de servicios inmobiliarios y de renta de infraestructura y activos de la organización.
7. **GESA** es la prestadora de servicios administrativos.

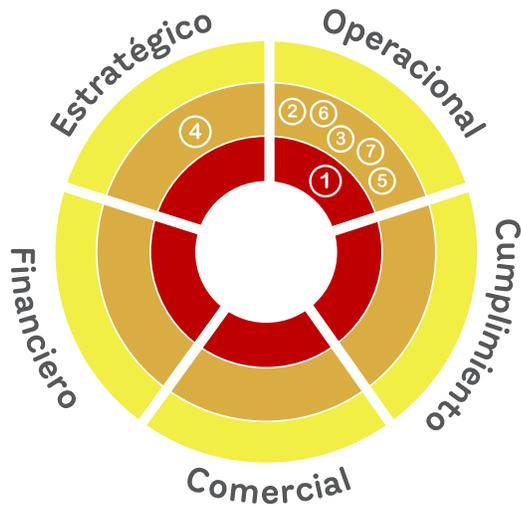
Gestión de Riesgos

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

Aplicación de la metodología GIR



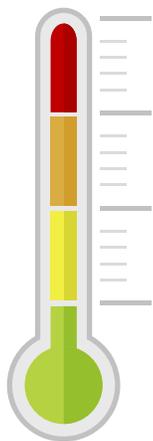
Priorización de los riesgos · ENÉRGICA



Principales escenarios de riesgo

- 1 Accidentes laborales en personal fijo o contratista durante la ejecución de las actividades
- 2 Dificultades en la gestión y administración de los proyectos adjudicados a ENÉRGICA
- 3 Situaciones de fuerza mayor que impactan las operaciones del negocio (ambiental, social, pandemia y otros)
- 4 Impacto económico, legal y operativo de la asignación de costos e ingresos con empresas relacionadas
- 5 Ataques cibernéticos
- 6 Deficiencias de proveedores durante la ejecución de las actividades que afectan a los diferentes grupos de interés
- 7 Falla en la gestión y/o administración de la información de las operaciones

Índice de riesgo · ENÉRGICA



0.554 Alto · 2023

0.565 Alto · 2022

0.556 Alto · 2021

0.661 Alto · 2020

0.559 Alto · 2019

Cantidad de riesgos 2023

Nivel de riesgo

- Extremo
- Alto
- Tolerable
- Aceptable



Promedio de controles

3.2 Medio

Como resultado de la gestión, en el año 2023 se identificaron **13 escenarios de riesgo**, presentando un **índice de riesgo de 0.554** que, de acuerdo con las métricas de medición establecidas en la metodología, es un índice Alto. El fortalecimiento de los controles preventivos como de los correctivos ha sido fundamental para el tratamiento y/o la mitigación de los riesgos, los que en promedio muestran un valor de 3.2 que representa un indicador Medio según la escala definida.

Principales logros (GIR)

Mejora continua de la metodología de Gestión Integral de Riesgos (GIR)



Fortalecimiento de la cultura de riesgos



Talleres de trabajo para el seguimiento de los riesgos del negocio con grupos multidisciplinarios



Actualización de portafolio de riesgos del negocio



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



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



Identificación de oportunidades de mejora para administración de riesgos





Desempeño Operacional

Innovación y nuevos proyectos

ENÉRGICA ha incorporado dentro su gestión la innovación, para crear nuevos productos y optimizar sus proceso, y con ello lograr un mayor crecimiento empresarial y asegurar relevancia en el mercado. Como parte de esta visión se ha incorporado dentro de la estructura el puesto de profesional Especialista en Desarrollo de Negocios, el cual tiene como función el desarrollo de casos de negocios enfocados a nuevos servicios y productos que se incorporen en el portafolio de servicios.

Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología (SENACYT)

Categoría:

Innovación empresarial

Premio:

2do. Lugar

Proyecto: Sistema inteligente de monitoreo en tiempo real para gestión del recuso hídrico en municipalidades





EPM Guatemala "Innovatón 2023"

Premio:
2 posiciones de los 5 ganadores

Proyecto: detección temprana de robos de transformación en la red de distribución de EEGSA y EPM Move, plataforma multilateral que conecta a los usuarios residenciales con técnicos calificados, esto para solventar una necesidad del usuario final



Grupo EPM

Premio:
dentro de los 10 finalistas

Proyecto: EPM Move (plataforma multilateral que conecta a los usuarios residenciales con técnicos calificados, esto para solventar una necesidad del usuario final).



Dentro de los proyectos de innovación que se han trabajado en el año 2023, se enlistan los siguientes:

Ciudades inteligentes

Las necesidades crecientes de una ciudad demandan innovación en la prestación del servicio, por lo cual se han creado productos enfocados a ciudades que facilitarán la operación y brindarán soluciones para disminuir el consumo energético, reducir las emisiones de CO2 y aumentar el bienestar de los ciudadanos, esto con base en la recopilación de datos en tiempo real de diferentes aspectos de la ciudad, como el tráfico, la energía, los residuos, el agua, la seguridad, entre otros.

Gestión de agua inteligente

Es una solución que permite obtener lecturas confiables y disponibles en cualquier momento, realizar análisis de consumos en diferentes horarios y días; además, con nuestros medidores de agua es posible realizar el corte y reconexión a través de la plataforma.

Proyecto Pedragua para municipalidades

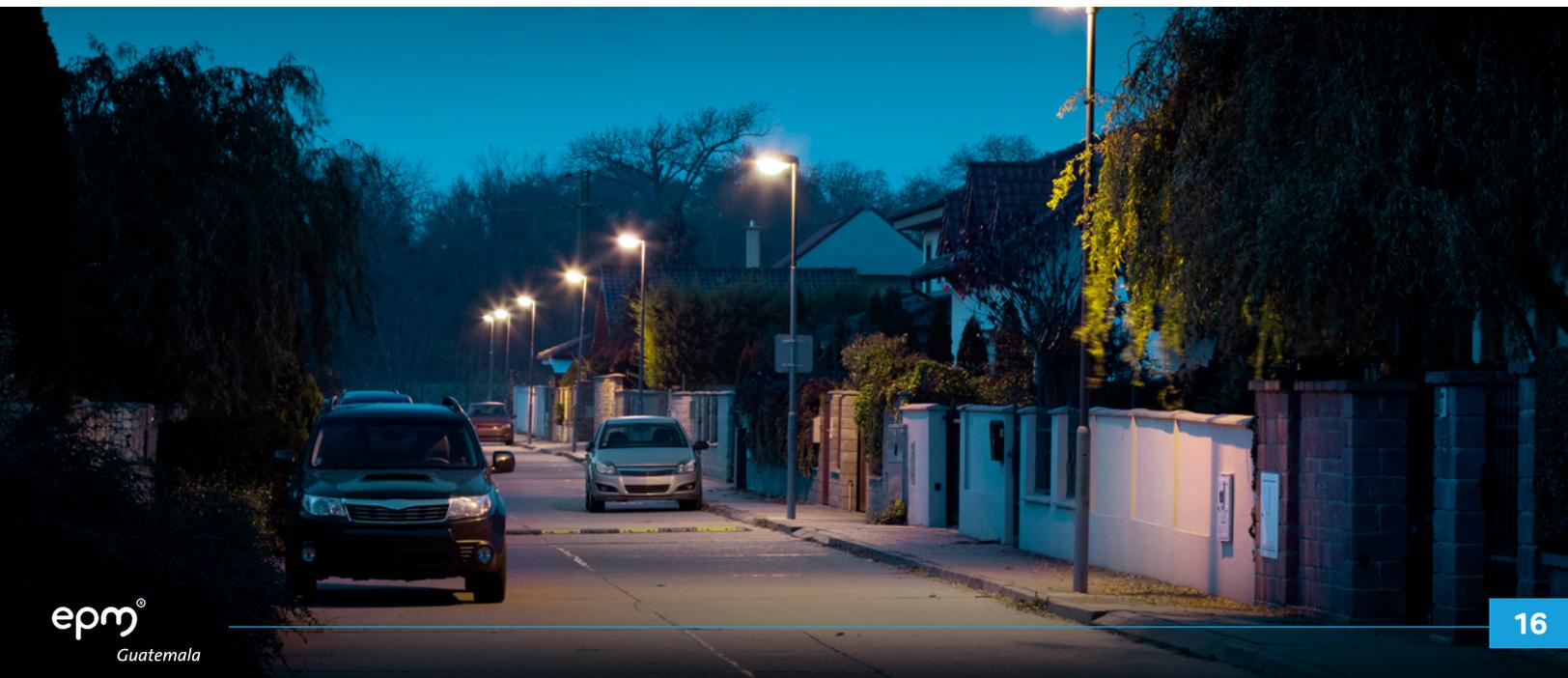
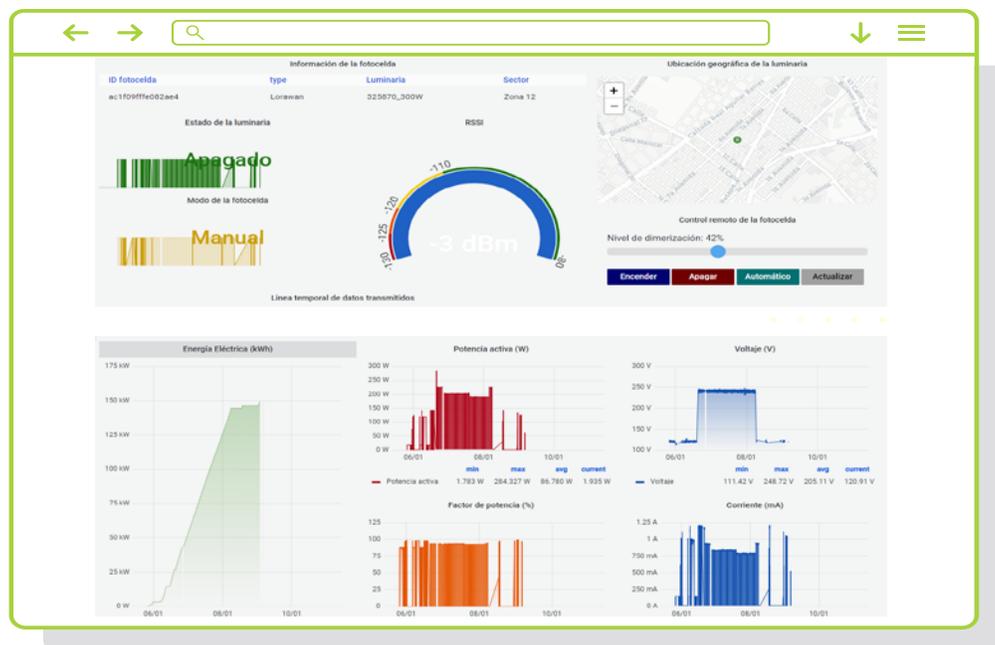


Alumbrado público inteligente para municipalidades

Con alumbrado público inteligente se puede gestionar y conocer la ubicación de cada lámpara, así como detectar luminarias que están apagadas durante la noche o encendidas durante el día, el módulo inteligente, -controlador inteligente, incluye medición con clase de exactitud 0.5% por lo cual se pueden medir parámetros eléctricos como energía, voltaje, corriente, factor de potencia y otras métricas que facilitan la gestión del alumbrado.

Se puede además controlar el encendido y apagado, ya sea de forma programada (*calendarizada*) o manualmente; así como, controlar la dimerización y extender la vida útil de la luminaria.

Proyecto Municipalidad de Guatemala Prueba de concepto



Semáforos inteligentes

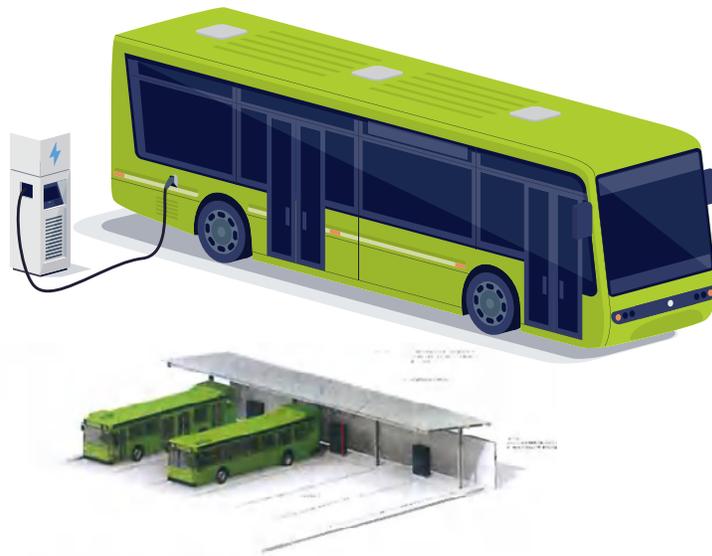
Durante el mes de febrero 2023 personal de ENÉRGICA realizó una capacitación de alto grado en Chihuahua, México obteniendo la certificación de entrenamiento de la solución vial Cactus Traffic de controladores para tráfico, semáforos inteligentes tipo ATC modelo Cobalt by Econolite, incrementando así las capacidades de la empresa y en alianza con la compañía mexicana Cactus Traffic pudiendo así brindar soluciones a ciudades que buscan migrar a tecnologías más avanzadas para la reducción del tráfico y modernización del sistema vial.



Controlador instalado en avenida principal de Chihuahua, México

Playa de cargadores para buses eléctricos

Se participó en la licitación de arrendamiento de equipos de carga para buses eléctricos de la municipalidad de Guatemala, en la cual se desarrolló la propuesta para la instalación de 12 cargadores de 150kW de potencia de doble manguera con conector CCS2, así como la intalación de un transformador de 2MVA. Esto llevó a ENÉRGICA a la investigación y evaluación de diferentes de cargadores, trayendo consigo la oportunidad de relacionamiento con diversos fabricantes extranjeros, con la consigna de lograr alianzas estratégicas para el mercado guatemalteco.



Licitación

12 cargadores
150kW de potencia

Transformador
de 2MVA

Propuesta en la licitación de arrendamiento para la municipalidad de Guatemala

Servicios comerciales

Dentro de los sectores comerciales también existen necesidad enfocadas a la optimización de recursos, por lo que se busca ofrecer servicios y productos aprovechando las nuevas tecnologías aplicadas a los diferentes sectores.

Servicio de arrendamiento de cargadores

Como parte del fortalecimiento del portafolio de servicios de ENÉRGICA, se incorporó dentro de la sección de soluciones sostenibles, la movilidad eléctrica, con servicio de arrendamiento de cargadores eléctricos rápidos de 40kW y 150kW, los cuales se clasifican en tres servicios:



Durante el segundo semestre se lanzaron diferentes ofertas a diversos clientes, dando como resultando que **Grupo Los Tres fuera el primer cliente en adquirir un cargador de 40 kW en el paquete de contado y un cargador de 150kW como renting de cargador sin energía.**

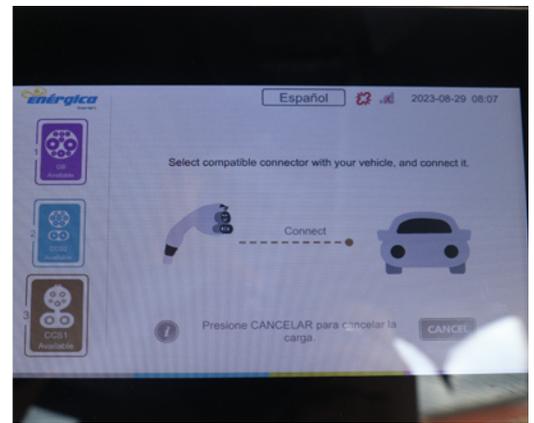


Instalación de cargador 150 kVA Grupo Los Tres y Porsche, zona 10

Red de recarga para vehículos eléctricos

En tanto para EPM Guatemala, se instaló un cargador de 150kW para el servicio de recargas a servicio de la flotilla interna de las filiales, esto marcando el inicio de la creación de la red de cargadores de ENÉRGICA. Con esta red de recargas se plantea establecer una tarifa de recarga, para la oferta de recargas públicas para el grupo y clientes terceros.

Cargador 150 kVA La Castellana, zona 8

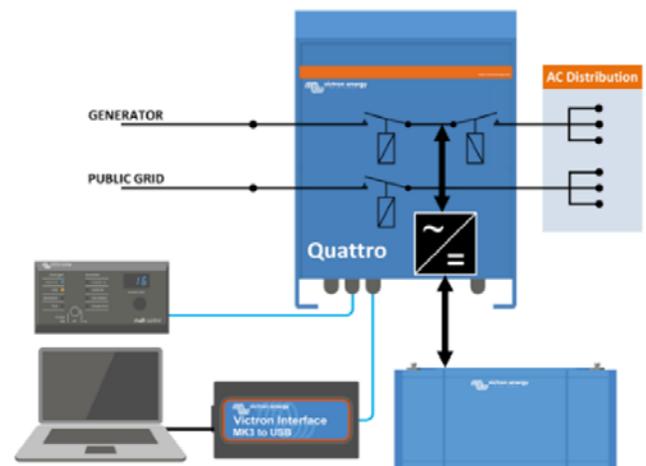


Sistemas de almacenamiento de energía

Como parte de las soluciones energéticas que se han evaluado implementar, se encuentran los sistemas de almacenamiento de energía en baterías de diferentes capacidades, para los usos que requieran los diferentes clientes. Las posibles aplicaciones que tienen estos sistemas son los siguientes:

- Almacenar energía barata y consumirla en las horas punta (tarifas horarias), traslados de consumos en otros horarios
- Sistema de emergencia en caso de apagones
- Almacenamiento de energía solar
- Microredes

Durante el 2023 se desarrollaron dos pruebas piloto de sistemas de almacenamiento, uno residencial para el servicio de instalación de baterías conectadas a la red de distribución, y una segunda prueba como almacenamiento de energía aislado para uso temporal en áreas que no cuentan con energía eléctrica.



Así también se han analizado las diferentes alternativas para los sectores industriales y comerciales, de las propuestas de servicios, por lo que se realizó una alianza por medio de un acuerdo de confidencialidad con una empresa que ya cuenta con un portafolio de servicios similares en Panamá. Las expectativas de productos que se tienen son los siguientes:



Monitoreo de flota vehicular

En conjunto con el departamento de Desarrollo de Sistemas y la unidad de Transportes y Seguridad Física se diseñó y desarrolló el proyecto de monitoreo de flota vehicular, el cual consiste en la instalación de GPS en las unidades vehiculares para ser monitoreadas, por lo cual ENÉRGICA es quien ahora es el proveedor del servicio de monitoreo de EPM Guatemala, propiciando la externalización del servicio.

La primera fase consistió en 166 vehículos de EPM Guatemala y la segunda consistirá en 120 vehículos de contratistas del grupo.



Cadena de abastecimiento

Gestión de materiales

Como acciones implementadas dentro de la gestión de materiales de ENÉRGICA en el año 2023, se destaca el traslado, almacenamiento y gestión de inventarios exitoso del stock de las unidades de telemetría y teled medida, cerrando con un valor de inventario total de Q. 9,327,367.22. Adicional el seguimiento y gestión de las reservas generadas en el centro 4200 de ENÉRGICA, minimizando el impacto en la cuenta de inventarios.

2023

Gestión de materiales exitoso



Q9,327,367.22

valor total de inventario

Infraestructura de red

Proyectos ejecutados en líneas de distribución

ENÉRGICA realizó diversos proyectos asignados desde la gerencia de Activos de EEGSA, de los cuales se ejecutaron:



2023

Proyectos desde la gerencia de Activos EEGSA

871 proyectos en la franja de los 200 metros

5 proyecto de inversión

- Mejora de Palín Escuintla, Santa María Márquez, Santa Mónica, Caña Vieja y la conversión de aéreo a subterráneo de la Calle los Pasos en Antigua Guatemala.

3 proyecto de alumbrado público

Alumbrado para municipalidades de Antigua Guatemala, Palín y Fraijanes.

6,305 lámparas nuevas tipo led





En el área de mantenimiento se atendieron: _____

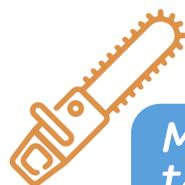
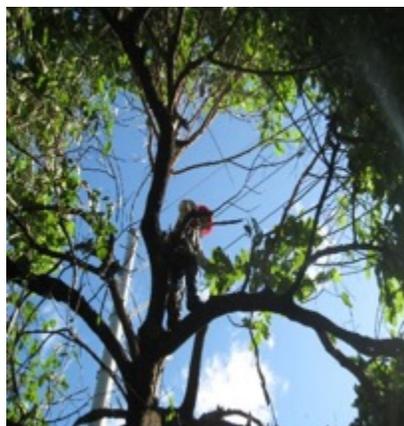
755 órdenes de trabajo

de mantenimiento y automatización

7,793 boletas de trabajo

en averías

Proyectos en línea de transmisión: _____



2023

Mantenimiento de poda, tala y desrame TRELEC

390 km

De trayecto de líneas en 69KV y 203KV en las áreas de Escuintla y sur de Guatemala.

Este mantenimiento se realizó 2 veces en el año para lograr una distancia adecuada de la vegetación a los conductores y permitir el acceso peatonal

Inspección pedestra y dron en líneas de transmisión



Inspección con dron

2023

7,050 estructuras

ENÉRGICA efectuó la inspección pedestra y con dron a estructuras de la red de líneas de transmisión de 69KV y 230KV de TRELEC, las cuales se encuentran instaladas en diferentes partes de Guatemala.

Infraestructura de red (O&M) 2023

Baja tensión

Se ejecutaron **8,315 órdenes de nuevas conexiones** en el departamento de Guatemala, distribuidas en los municipios de Mixco, San José Pinula, Santa Catarina Pinula y Fraijanes.

Se atendieron **24,456 órdenes de cortes de EEGSA**, en los departamentos de Sacatepéquez, Escuintla y en los municipios de Villa Nueva, Villa Canales y San Miguel Petapa de Guatemala.

Se concluyeron **23,135 órdenes de reconexiones**, según asignación y prioridades de EEGSA en Sacatepéquez, Escuintla y en los municipios de Villa Nueva, Villa Canales, San Miguel Petapa y Amatitlán de Guatemala.

Fueron **5,348 órdenes atendidas de calidad de servicio** (ECAMEC), tanto instalación y desinstalación de equipos, en Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez.

Atendidas **5,781 órdenes de verificación de medidores**, de acuerdo con ruta establecida por la unidad de Medida de EEGSA en su área de cobertura.





Taller de transformadores

Se concluyó con la atención de 75 órdenes, consistentes en pruebas de Bifenilos Policlorados (PCB), pruebas básicas como relación de transformación, aislamiento, tensión en secundario, pruebas de aceite, cambio de repuestos como bushing primario y secundario, cambio de aceite, empaques, conexiones, entre otros.

Se efectuaron 10 mantenimientos de bancos de transformación de la red de EEGSA que consistieron en apertura de cortacircuitos, limpieza general, reapriete de conexiones, relación de transformación, aislamiento, extracción de muestra de aceite para su análisis en laboratorio y entrega de informe con resultados y recomendaciones.

Se atendieron 532 órdenes de automatización y 306 órdenes de pruebas a recloser tipo SA, WE, seccionalizadores electrónicos y cajas de control; consistente en aislamiento, contacto, relación de transformación, cambio de aceite.



2023

Atención de:

75 órdenes

en pruebas de PCB, pruebas básicas, entre otros

Se efectuaron **10 mantenimientos** de bancos de transformación de la red de EEGSA

532 órdenes de automatización

306 órdenes de pruebas a

recloser tipo SA, WE, seccionalizadores electrónicos y cajas de control; consistente en aislamiento, contacto, relación de transformación, cambio de aceite.

Taller de reparaciones mayores ITECA

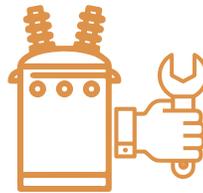
Como parte de la expansión de servicios en el área de mantenimiento y reparación de transformadores de distribución se habilitó una nueva área donde se atienden composturas mayores como diagnóstico general del transformador, "desencube" y desarme completo de partes y componentes, lavado y desengrase de accesorios y tanque, arreglo general de parte activa (bobinas) incluyendo material. Prensado de bobinas, secado de bobinas (curado), ensamble final de transformador, cambio de aceite del transformador, cambio de empaques tapa del transformador, prueba de hermeticidad del tanque, pruebas de pérdidas con carga y en vacío, pruebas de tensión, aislamiento y relación de transformación.

Se construyeron tres lotes de transformadores diagnosticados inicialmente como no reparables por daño interno en la bobina, recuperando 45 transformadores de 50.

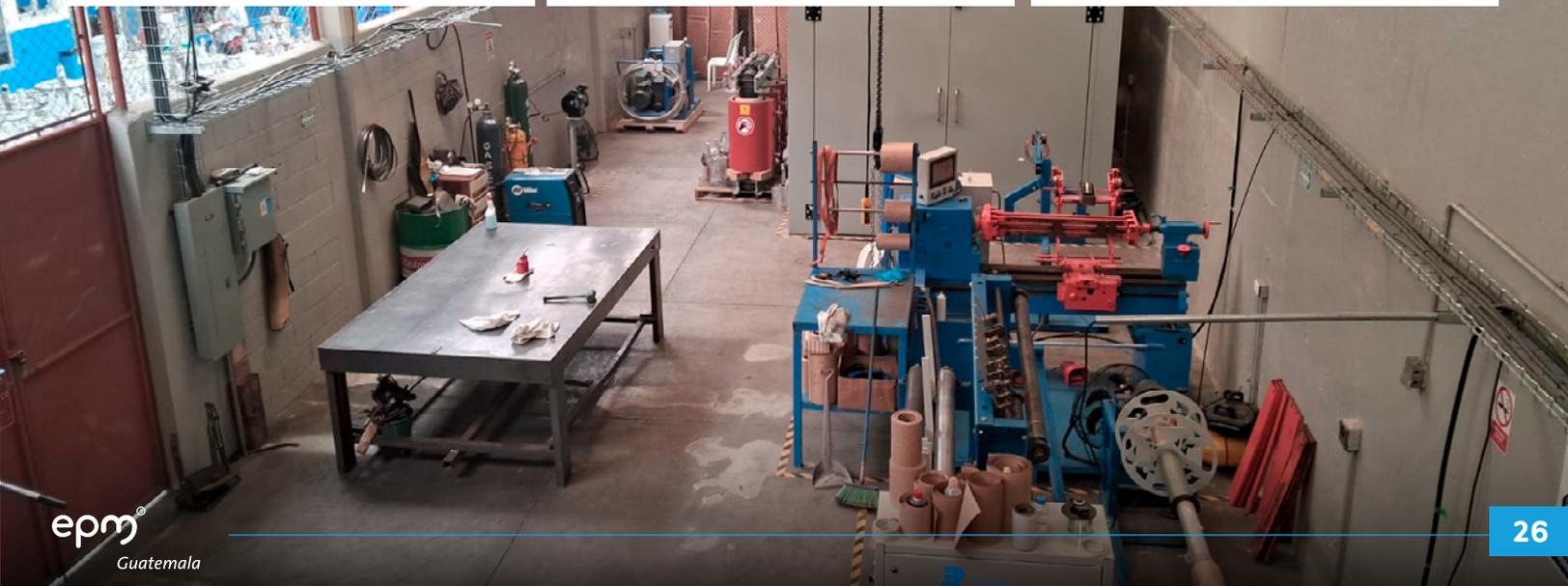
45

Transformadores recuperados

2023



Se construyeron 3 lotes de transformadores diagnosticados inicialmente como no reparables por daño interno en la bobina, recuperando 45 transformadores de 50



Mantenimiento de subestaciones

Lo efectuado consistió en:

- 16 mantenimientos programados de subestaciones
- 776 mantenimientos de subestaciones de trabajos no programados
- Atención de 3 subestaciones con operadores locales durante las elecciones generales

Construcción de subestaciones TRELEC

1. Se hizo la ampliación de la subestación La Castellana llegando al 90% de avance. En el año 2023 se realizaron trabajos adicionales a requerimiento y actualmente en pausa estimando su energización en 2024.
2. Montaje electromecánico de la subestación Villa Lobos al 100%.
3. Se obtuvo un 80% de avance del montaje electromecánico de la subestación Guadalupe.
4. Salcanzó un avance del 90% del montaje electromecánico de la subestación Ciudad Quetzal.

1. Ampliación · Subestación La Castellana · 90%



2. Montaje electromecánico Subestación Villa Lobos · 100%



3. Montaje electromecánico Subestación Guadalupe · 80%





**4. Montaje electromecánico
Subestación Ciudad Quetzal · 90%**



5. Ampliación · Subestación Sta. María Márquez · 50%

6. Ampliación · Subestación Hincapié · 50%



7. Ampliación · Subestación Arrazola · 35%



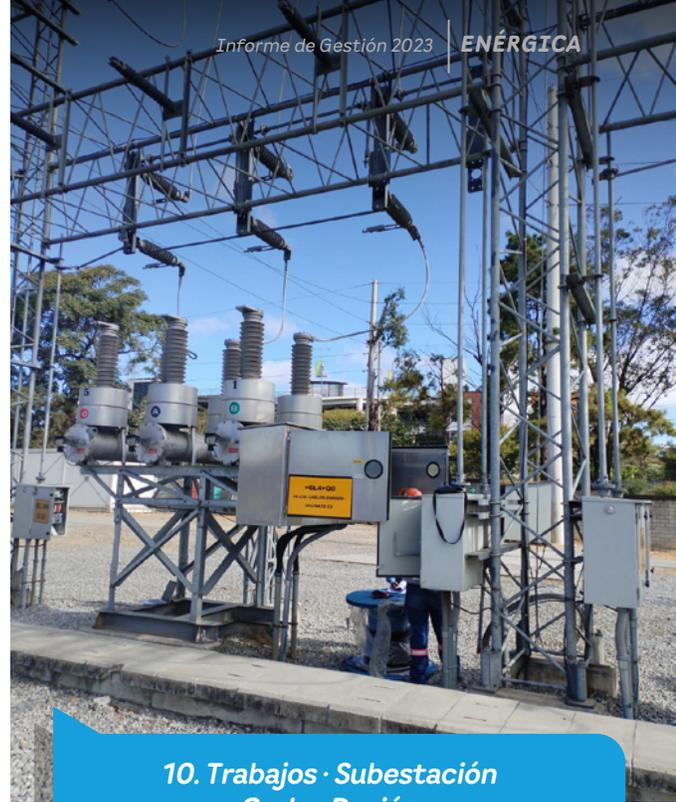
- 5. Se avanzó el 50% en la ampliación de la subestación Santa María Márquez
- 6. Ampliación de subestación Hincapié llegando al 50% de avance.
- 7. En adición se alcanzó el 35% de avance del proyecto de ampliación de la subestación Arrazola.

**8. Ampliación
Subestación Palín · 30%**





**9. Inicio de habilitación
Subestación el Sitio · Pausado**



**10. Trabajos · Subestación
Carlos Dorión**

8. De la ampliación de la subestación Palín se registró el 30% de avance.
9. Se trabajó en la subestación el Sitio, en conjunto con el departamento de Protecciones para su habilitación. Los trabajos se detuvieron en 2023 aunque en los últimos meses fue solicitado acompañamiento en trabajos para energizar en 2024.
10. En adición se realizaron trabajos en la subestación Carlos Dorión.
11. Se energizó la subestación Almarsa que cuenta con el montaje de dos interruptores de potencia de línea y uno de transformación, montaje de los equipos de 69 kV, y de dos campos de 13.8 kV, montaje de gabinetes de control pcym y servicios auxiliares, programación de relés, pruebas de equipos de patio, puesta en servicio.

**10. Energizado
Subestación Almarsa**





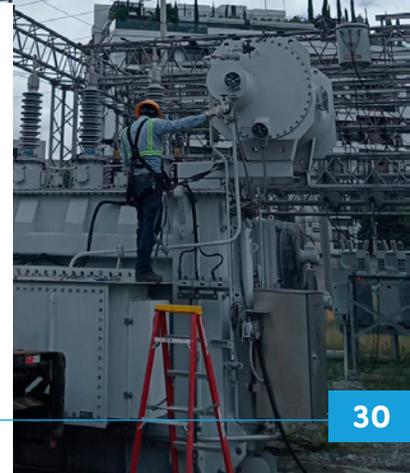
Contrato obras menores subestaciones de TRELEC

En subestación Antigua se atendió una emergencia, construyendo campo y barra temporal para la energización de transformador de potencia, izado de postes para los remates de las líneas, montaje de reconectores en poste, montaje de mediciones primarias, habilitando todo en el tiempo estipulado.

Se atendieron diversos trabajos, pruebas a equipos, traslado de materiales, mantenimiento de subestaciones, emergencias en las subestaciones Cabañas, Pasaco e Incienso.

Otros trabajos

Se trabajó en la deschatarización de las subestaciones Santa Mónica y Centro, utilizando tráiler con rastra, grúas, montacargas, para la carga y traslado de materiales chatarra para las recicladoras en Escuintla y Mixco, así como el reacomodo interno de postes de concreto y el traslado a relleno sanitario municipal de la zona 3. Estos trabajos se realizaron en conjunto con AMESA.





Sistemas fotovoltaicos

Este servicio abarca desde el diseño de las instalaciones fotovoltaicas para residenciales, comercios e industrias anclados a la red eléctrica, así como la instalación y mantenimiento de paneles solares.

Se realizaron instalaciones de paneles solares en un residencial de la zona 16 y mantenimiento preventivo y correctivo en las instalaciones EPM Guatemala ubicados en castellana zona 8.



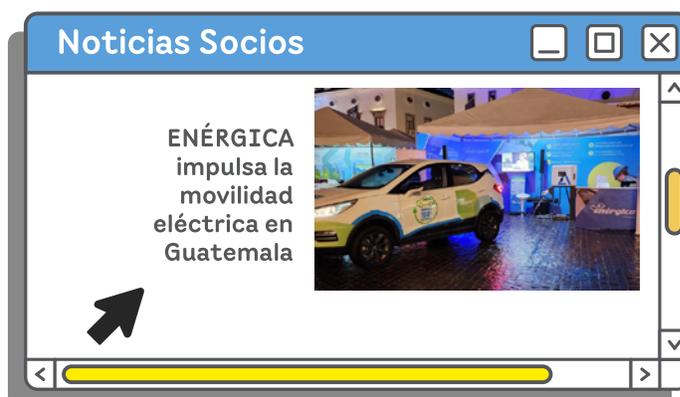
Mantenimiento preventivo y correctivo en La Castellana, zona 8



Relación Clientes y Usuarios

Afiliaciones

ENÉRGICA continúa con las adhesiones a dos instituciones reconocidas a nivel nacional que promueven buenas prácticas en aspectos de sostenibilidad: *Centro para la Responsabilidad Social Empresarial (CENTRARSE)* y a la *Gremial de Eficiencia Energética*, de la *Cámara de Industria de Guatemala*, en la que por segundo año consecutivo promovió la sostenibilidad económica, social y ambiental de Guatemala a través de la gestión eficiente de energía, con nuevas tecnologías y servicios de gestión eficiente de la energía para la reducción de costos y el desarrollar la cultura de la gestión eficiente de la energía.





Dentro de los beneficios se destacan los socios comerciales con empresas proveedores de equipos y financiamiento con las cuales se han firmado NDA para garantizar la confidencialidad de la información.

Para ENÉRGICA el continuar adherida a estas organizaciones conlleva al sostenimiento del compromiso de contribuir a la armonía de un mundo mejor, participando y contribuyendo en las acciones que permita promover Responsabilidad Social Empresarial y eficiencia energética en el país, dentro de los grupos de interés.



Relanzamiento de la página WEB

Dentro de la estrategia de integración de los nuevos servicios y productos, se ha reconfigurado la página web comercial, ahora los clientes potenciales podrán encontrar los nuevos productos, ver casos de éxitos, comunicarse desde la página y también se incluyó la calculadora solar para que los cliente residenciales pueden calcular los costos y ahorros al implementar paneles solares.



Nuevo perfil en Instagram

Desde noviembre 2023 se creó la nueva red social de ENÉRGICA en Instagram en la cual se publican contenidos diversos con casos de éxito de los servicios, para dar a conocer sus servicios y atributos e ir construyendo confianza con sus seguidores.

Resumen de alcance en esta red social:

Desde su apertura en noviembre, la cuenta de Instagram ha logrado un notable alcance y engagement, destacándose por su capacidad de conectar tanto con seguidores existentes como con potenciales nuevos seguidores.

- **Seguidores actuales: 98**
- **Total de cuentas alcanzadas: 270**, con una predominancia de no seguidores (182), lo que indica un buen potencial de crecimiento.
- **Interacciones:** Un total de 56 cuentas interactuaron con el contenido, con las publicaciones recibiendo la mayoría de las interacciones (214).
- **Mayor alcance de contenido:** el reel “Éxitos energéticos sostenibles” alcanzó a 119 cuentas, siendo el contenido con mayor alcance.
- **Mayor interacción de contenido:** la publicación “Unidos en la excelencia”, obtuvo la mayor interacción con 19 acciones de los usuarios.
- **Actividad de perfil:** La cuenta registró 441 visitas al perfil, lo que refleja un alto nivel de interés en la marca.



Plan de marketing de ENÉRGICA

El plan de mercadeo es un hito importante para la gestión de ENÉRGICA, que parte de un análisis de los competidores más importantes, buyer personal, customer journey, Insights y beneficios de la marca, brand essence, diferenciación, visión y promesa de marca; además, se incluyeron las estrategias de comunicación, matriz de precio, matriz de promoción, matriz de plaza y marketing mix, definiendo la ruta a seguir para complementar las acciones comerciales de la empresa.



Encuesta de satisfacción (ISC), medición de la lealtad de los clientes Net Promoter Score (NPS), percepción de la marca y propuesta de valor.

Durante los meses de noviembre y diciembre 2023 se llevó a cabo la medición del ISC, NPS, percepción de la marca y propuesta de valor de ENÉRGICA; cómo metodología, se tomó un muestra del total de clientes y se realizaron encuestas a profundidad a 42 clientes de las diferentes líneas de negocio. El estudio reveló fortalezas y oportunidades de mejora en los diferentes servicios.





Transformación Digital

Implementación de CRM-C4C SAP

Implementación del módulo servicios para la línea de negocios Enermetric.

Habilitación del módulo de servicios con la Implementación de 9 procesos para la línea de negocio de Enermetric:

1. Tipos de ticket
2. Categorías de ticket
3. Estatus de ticket
4. Envío de estatus por correo
5. SLA (acuerdos de nivel de servicio)
6. Encuestas
7. Buzón de atención
8. Roles de usuario
9. Usuarios empresariales

Con esta implementación se aumentará la productividad y disminuirán los tiempos de respuesta.



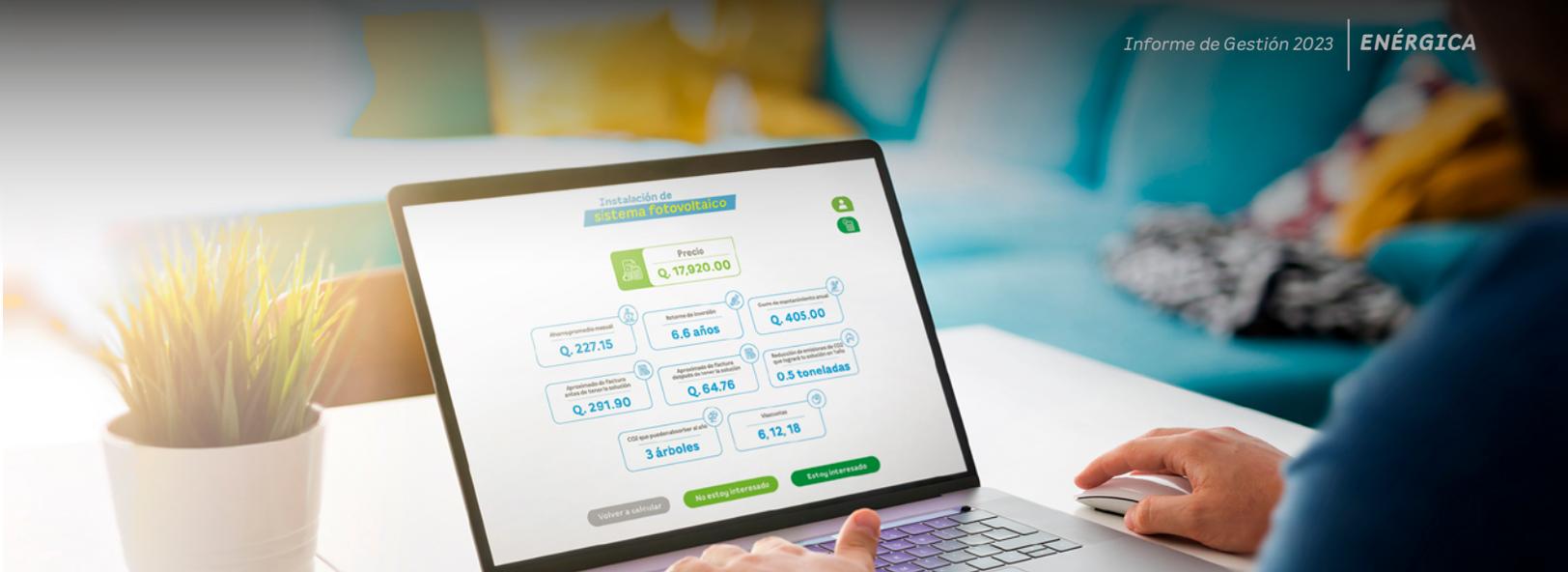
2023

Implementación

9 procesos

Módulo para la línea de negocio Enermetric:

+productividad
-tiempos de respuesta



Calculadora solar

Parte de las acciones en la promoción en el uso de energías de fuentes renovables en Guatemala, así como la optimización en la captación de clientes potenciales en el sector residencial, ENÉRGICA incorporó dentro de su página web una calculadora solar, en la cual cualquier persona que esté interesada en instalar paneles solares en su vivienda, hasta 1500 kWh de consumo mensual, podrá autogestionarse un presupuesto preliminar en donde podrá visualizar datos como el costo del sistema completo con materiales y mano de obra, el tiempo de retorno de inversión en base a un estimado de consumo, los ahorros promedio que podría obtener anualmente y aspectos ambientales como la reducción de emisiones de CO2 al utilizar energía solar.



Encuentros de filiales centroamericanas

Por segunda ocasión este evento se realizó en nuestro país, Antigua Guatemala fue la sede para el IV Encuentro Regional de Filiales de Centro América 2023 de Grupo EPM, en el que participaron Guatemala con sus empresas ENÉRGICA y EEGSA, El Salvador con DELSUR e INNOVA y Panamá con ENSA y ENSE.

Este evento tiene como objetivo socializar el portafolio de servicios de cada filial, así como las buenas prácticas implementadas para potencializarlas en el resto de los países, el estilo de trabajo y las actividades que realizan para fortalecer el tejido empresarial, superar la fragmentación de los mercados y empezar a trabajar con la cobertura regional para ofrecer una oferta diversificada de productos y servicios, atendiendo a diversos mercados en cada país.

Adicionalmente, en este evento se abordaron temas relevantes que ha desarrollado cada filial, destacando los de ENÉRGICA con:

Guatemala

1. *Nuevos servicios enfocados en ciudades inteligentes*
2. *Eficiencia energética y telemedida*
3. *BI Inspecciones con el uso de redes neuronales para la detección de fraude en consumo de energía eléctrica*

En 2023 participó Carolina Cardona Gómez de la vicepresidencia de Nuevos Negocios, Innovación y Tecnología de Grupo EPM, quien instó a las empresas a trabajar con sinergia, para consolidarse como grupo empresarial para brindar mejores productos y servicios en beneficio de los territorios donde operamos.

Este encuentro de filiales fue un evento de gran importancia en el que se presentaron iniciativas innovadoras para impulsarlas, fomentando la unión y la confianza entre los diferentes integrantes de las empresas, lo que sin duda favorecerá el trabajo entre los diferentes países para enfrentarse y superar los retos que la región tiene por delante





Desempeño Económico

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

Los resultados financieros de ENÉRGICA, S.A., al 31 de diciembre 2023 comparados con el 31 de diciembre de 2022 fueron los siguientes.

Estado de resultados

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



2023

Q 96.9 millones

• **Ingresos facturados**
+28.2% vs. 2022

- 60.3 % Empresas relacionadas
- 27.9% Telemetida y Telemetría
- 11.8 % Clientes fuera de EPM Guatemala

2023

Q 69.9 millones

• **Costo de ventas**
+40.7% vs. 2022

- 63.2% Gasto de personal cedido y subcontratado
- 16.1% personal propio
- 11.1% costo para atender telemetida y telemetría
- 9.6% costo de materiales

2023

Q 7.5 millones

• **Gastos operativos**
+9.5% vs. 2022

- 63.2 % gastos de personal administrativo
- 39.3% gastos por servicios contratados
- -2.5% ganancia en venta de activos fijos

2023

Q 19.6 millones

• **EBITDA**

2023

Q 7.8 millones

• **Utilidad Neta**

2023

Q 3.7 millones

• **Inversiones**

- 78.8% herramienta
- 21.8% equipo de laboratorio
- 0.1% mobiliario y equipo

En el año se facturaron ingresos por Q 96.9 millones que es un 28.2% mayor a lo registrado en el año 2022 derivado del aumento en los trabajos por subestaciones, alumbrado público, servicios de transformadores y mantenimiento de líneas con las empresas de EPM Guatemala; adicionalmente, en los ingresos por telemetida a terceros y con COMEGSA.

Del total de ingresos el 60.3% correspondieron a facturación a empresas relacionadas, el 27.9% a ingresos por el servicio de telemetida y telemetría, el 11.8% a ingresos por servicios prestados a clientes fuera de EPM Guatemala. El costo de ventas fue de Q 69.9 millones; un 40.7% más de lo incurrido en el año 2022, siendo lo más relevante el 63.2% que corresponde al gasto de personal cedido y subcontratado; el 16.1% de personal propio; un 11.1% del costo para atender los servicios de telemetida y telemetría y, por último, un 9.6% de costo de materiales.

Adicionalmente, se generaron gastos operativos por Q 7.5 millones, un 9.5% superior a lo generado en el año 2022 principalmente por el proyecto de telemetría. Del total de gastos operativos el 63.2% corresponde a gastos de personal administrativo, el 39.3% corresponde a gastos por servicios contratados y -2.5% por ganancia en venta de activos fijos, que corresponde a la venta de equipo de transporte. El resultado de una adecuada gestión en la empresa permitió obtener un EBITDA de Q 19.6 millones.

Finalmente, luego de haber registrado el gasto por amortizaciones y otras provisiones, el registro de las obligaciones e ingresos financieros, así como cumplir con sus obligaciones fiscales, la empresa obtuvo una utilidad neta de Q 7.8 millones.

Las inversiones realizadas por la empresa en el año 2023 fueron de Q 3.7 millones que corresponde a un 78.0% a herramienta, 21.8% equipo de laboratorio, 0.1% equipo de transporte y 0.1% en mobiliario y equipo.



Talento y Desarrollo Organizacional

Con el firme propósito de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor, un equipo humano conformado por **69 trabajadores comprometidos y motivados**, desempeñaron sus funciones durante el 2023 con transparencia, calidez y responsabilidad.

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

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

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

- Seguridad en el trabajo cómo prioridad absoluta
- Enfoque integral del bienestar y la salud
- Compensación equitativa y competitiva
- Evaluación de desempeño
- Desarrollo de competencias claves
- Trabajo colaborativo y con pasión por servir
- Desarrollo organizacional al servicio de la estrategia

Seguridad en el trabajo cómo prioridad absoluta

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

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

El Sistema Integrado de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (*SIG-SST*) define y ejecuta un proceso cíclico, lógico y por etapas, basado en la mejora continua, que incluye la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y

las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud de los trabajadores y contratistas de ENÉRGICA.

En el 2023 se auditaron los contratos que tiene ENÉRGICA con EEGSA y TRELEC, ejecutándose 10 auditorías de seguridad a trabajos en campo, identificando 79 hallazgos u oportunidades de mejora. En cada auditoría se gestionó el cierre de los hallazgos para una mejora continua, estableciendo acciones correctivas y preventivas que fueron ejecutadas en su totalidad antes de finalizar el año.

La formación, evaluación y habilitación de 6 nuevos linieros para trabajos con tensión, la habilitación de 6 cuadrillas especializadas en la utilización de cable by-pass para descargar la red, y la formación de 166 linieros en la utilización de nuevas pértigas aisladas para maniobras a distancias, fueron palancas fundamentales para la reducción de la accidentabilidad en trabajos en redes durante el 2023.



En el año 2023 en ENÉRGICA se trabajaron 446,178 horas entre personal propio y contratista, ocurrieron 19 accidentes laborales. De estos 19 accidentes, únicamente 2 fueron incapacitantes, generando 6 días de trabajo perdidos. Es importante destacar que en el año no se presentaron accidentes eléctricos o por trabajos en altura, que son los riesgos principales que enfrentan los trabajadores propios y contratistas.

El Índice de Lesiones Incapacitantes sin Itinere (*ILISI*) de personal propio cerró en 0.0062, y el de contratistas en 0.0022, con una mejora excepcional respecto al cierre del indicador en 2022 de 10.2740.



SIG-SST

2023

Auditoría de contratos con EEGSA y TRELEC

10 auditorías de seguridad a trabajos en campo

79 oportunidades de mejora



Linieros

2023

6 Nuevos linieros

formación, evaluación y habilitación para trabajos con tensión

6 Cuadrillas

especializadas en by-pass para descargar la red

166 Linieros

formados para utilizar nuevas pértigas aisladas para maniobras a distancia

Se trabajaron

2023

446,178 horas personal propio y contratistas

Ocurrieron 19 accidentes laborales

ILISI

2023

0.0062 personal propio

0.0022 contratistas

Mejora del 10.274 vs. 2022

Enfoque integral del bienestar y la salud

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

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

En el 2023, nuestros principales ejes de actuación en el cuidado integral de la salud fueron: la medicina preventiva, asesoría nutricional para la promoción de alimentación saludable, promoción de la actividad física y acompañamiento psicológico. Durante el año se efectuó el programa de evaluación médica anual, el cual nos permitió conocer el estado de salud general de 66 trabajadores (92.9% de la planta), y así prevenir y poder detectar enfermedades o condiciones de vulnerabilidad físicas y psicológicas para desempeñar el trabajo. Se impartieron 27 horas de capacitación en temas de salud, se ejecutaron 15 jornadas médicas de concientización, se entregaron cupones gratuitos de atención odontológica, se realizaron jornadas: una de vacunación y una oftalmológica, se mantuvieron habilitadas tres clínicas médicas para consultas y atención primaria gratuita en horario laboral, las cuáles atendieron durante el año 83 consultas médicas. También se realizaron evaluaciones psicológicas y 2 citas gratuitas de acompañamiento emocional y personalizado, a los empleados y familiares que así lo requirieron y manifestaron a nuestro equipo de psicólogas internas.



2023

Cuidado integral de la salud

• Ejes:

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

• Evaluación médica anual de 66 trabajadores

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

• 27 horas de capacitación en temas de salud

• 15 jornadas médicas de concientización

• Cupones gratuitos de atención odontológica

• Jornadas de:

- Vacunación
- Oftalmológicas

• 83 consultas médicas en:

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

• Evaluaciones psicológicas

- 2 citas gratuitas de acompañamiento emocional y personalizado

• 75 personas

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

Garantizamos el acceso a la atención médica de calidad para 75 personas (69 trabajadores y 6 familiares directos) a través de la gestión de servicios médicos y seguros de gastos médicos, así como servicio odontológico.

El índice de ausentismo laboral 2023 fue de 2.4%, 27.57% de deterioro con relación a 2022 debido a una suspensión prolongada por parte del seguro social. Se perdieron 435 días por enfermedad general, 0 por enfermedad ocupacional y se registraron 0 días de ausentismo por maternidad.

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

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

En marzo 2023 se realizó la encuesta bial de percepción laboral, la cual permitió establecer las acciones y las estrategias clave para continuar mejorando la satisfacción laboral, el compromiso y el desempeño. El porcentaje de participación voluntaria en la encuesta fue del 82%. El índice de motivación fue del 90%, el índice de conexión con la visión del 95% y el índice de orgullo de pertenencia del 91%, lo cual representó un índice de compromiso del 92%, 2% de mejora respecto al medido en 2021. Los resultados de la encuesta fueron socializados con las distintas gerencias, y se tomaron acciones específicas concretas en aquellas áreas que así lo requerían.

Ausentismo laboral

2023

27.57% de deterioro vs. 2022

Se perdieron 435 días por enfermedad

Actividades de bienestar

2023

• **3 torneos deportivos**

- Electriboliche
- Electrífutbol
- Electribasket

• **Implementación del Programa Energía y Movimiento**

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

Encuesta bial de percepción laboral

2023

• **90%** índice de motivación

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

• **91%** índice de orgullo y pertenencia

• **92%** índice de compromiso

Evaluación de desempeño

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

Desarrollo de competencias claves

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

Hemos trabajado en el fortalecimiento de las capacidades organizacionales en los niveles táctico, estratégico y operativo, enfocándonos en los siguientes diez ejes de formación: *seguridad industrial y salud ocupacional, liderazgo/creación colaborativa, valentía gerencial, competencias digitales, trabajos en red eléctrica, ética y desarrollo sostenible, estrategia e innovación y metodologías ágiles.*

El plan de desarrollo de competencias 2023 de ENÉRGICA impactó a 69 personas y en promedio se computaron 41 horas de formación anual por empleado. Se registraron 2,822 horas de capacitación, 1,634 horas presenciales y 1,189 horas virtuales, a través de 209 eventos formativos que abarcaron 65 temas específicos. El 77% fue aprendizaje formal, el 22% fue aprendizaje social y el 1% restante fue experiencial.

Plan de desarrollo de competencias 2023



69 Personas impactadas
41 horas por empleado

Impactó a todo el equipo humano:

2,822 Horas de participación

1,634 Horas presenciales

65 Temas específicos

1,189 Horas virtuales a través de 209 evento formativos

77% Aprendizaje formal

22% Aprendizaje social

1% Aprendizaje experiencial

Trabajo colaborativo y con pasión por servir

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

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

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

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

Desarrollo organizacional al servicio de la estrategia

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

Durante el año 2023 se trabajó en el análisis y ajuste del modelo organizacional de ENÉRGICA para dar respuesta a la estrategia definida. Se actualizaron los descriptores de 4 cargos. Entre ellos, se incluye el 100% (2) de los descriptores de cargos de jefaturas de departamento. Al cierre de 2023, el **36% de los 39 cargos vigentes fueron revisados y actualizados** en los últimos 3 años.

En lo que se refiere a normativa, en 2023 se continuó fortaleciendo el sistema de control interno de ENÉRGICA, **incorporando, revisando y actualizando 60 de las 234 normas que conforman el modelo normativo interno**. Al cierre de 2023, el 78% de la normativa vigente en la organización ha sido revisada y actualizada en los últimos 3 años.

En el año se caracterizaron y actualizaron 21 de los 52 (40%) procesos que conforman el modelo de procesos de ENÉRGICA. Al cierre de 2023, 49 procesos (94%) han sido revisados y actualizados en los últimos 3 años. También durante el 2023 **se elaboraron y actualizaron 4 lineamientos, 3 reglas de negocio, 31 procedimientos, 2 guías, 5 reglamentos, 8 instructivos y un estándar de trabajo**.



Sostenibilidad

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

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

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



Modelo de Sostenibilidad

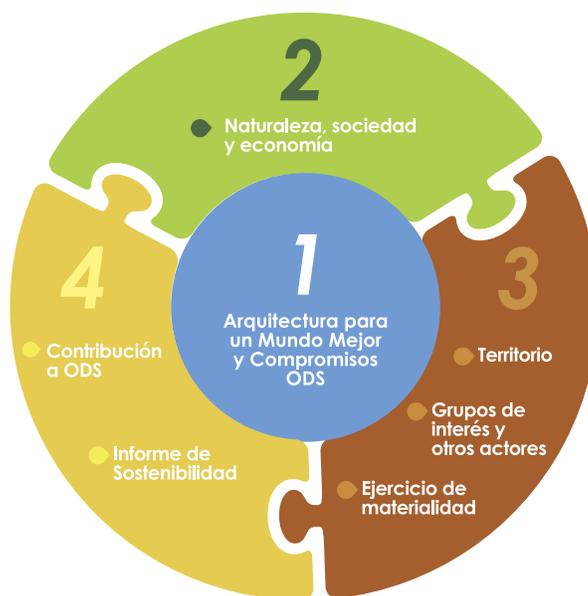
Este modelo se fundamenta en el direccionamiento estratégico de Grupo EPM. Este enfoque, tanto estratégico como de análisis, ha transformado a los negocios en sostenibles a través de su compromiso en la creación de valor tanto en lo social, ambiental y de buen gobierno dentro los territorios donde opera,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

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

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

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

Modelo de Sostenibilidad



Direccionamiento Estratégico



Política de Sostenibilidad

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



Gestión ambiental y aplicación de su política

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

Lineamientos

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

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

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

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

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

Materialidad de ENÉRGICA

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

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

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



Adhesión a iniciativas internacionales

Pacto Global y la Comunicación del Progreso (COP)

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

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



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

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

Gobernanza



Compromiso con la agenda 2030 y los ODS

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

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





Derechos Humanos y Debida Diligencia

En ENÉRGICA desde el año 2017 hicimos público nuestro compromiso de respeto de las normas universales a través de la aprobación de nuestra política de derechos humanos.

Decidimos asumir nuestras propias operaciones y promover en las operaciones de terceros, al cumplimiento de lo dispuesto en la Carta Universal de los Derechos Humanos y sus protocolos, convenciones y pactos vinculantes, el cumplimiento de los 10 Principios de Pacto Global y Principios Rectores de Empresas y los Derechos Humanos, las directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la constitución política y el marco legal de Guatemala.

Estamos comprometidos con el respeto de los derechos humanos y en consecuencia actuamos bajo la aspiración de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor, bajo esta postura operamos dentro de nuestros territorios con respeto y responsabilidad con nuestros

Lineamientos de la política en DDHH

- L01** Trabajo decente
- L02** Prohibición de empleo de mano de obra infantil
- L03** Seguridad y derechos humanos
- L04** Respeto por lo derechos de las comunidades y grupos étnicos
- L05** Derechos humanos en la cadena de aprovisionamiento
- L06** No relacionamiento con grupos ilegales
- L07** Derechos humanos y grupos de interés
- L08** Respeto por la igualdad de derechos
- L09** Seguimiento y reporte

grupos de interés y el medio ambiente. Para garantizar el respeto a los derechos humanos y nuestro compromiso hemos impulsado una política y sus lineamientos y desarrollado herramientas, mecanismos para promover una gestión proactiva a través de una debida diligencia.

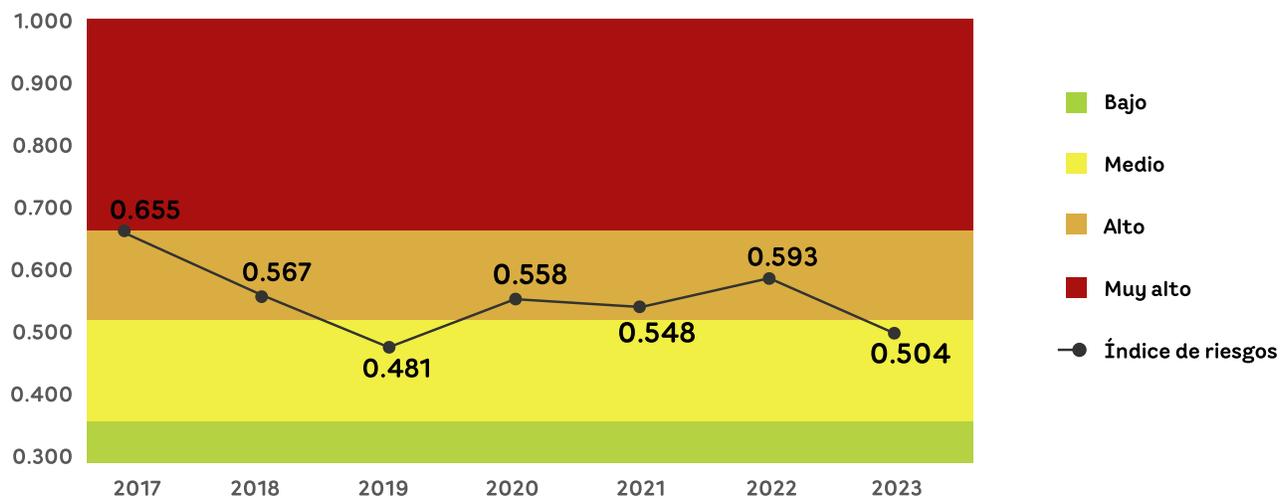
Bajo esta perspectiva este año actualizamos los nueve lineamientos que se aplican de manera transversal tanto en las operaciones propias, como para nuestros proveedores y contratistas, mismos que deben adherirse desde el momento de su registro inicial.

Gestión debida diligencia



EPM Guatemala entiende que una debida diligencia es una práctica continua, por esa razón cada dos años desarrollamos una evaluación e identificación de riesgos en los diferentes escenarios, el cual es completado por los trabajadores de las filiales y áreas que integran el negocio; esto permite tener una visión integral y gestionar de manera adecuada. En el año 2023 realizamos la actualización de la matriz de riesgos donde se obtuvieron los siguientes resultados:

Índice de riesgo corporativo interanual · EPM Guatemala



Durante el año 2023 se actualizaron los diferentes escenarios e identificamos 5 riesgos en DDHH.



Promedio de controles

3.2 Medio

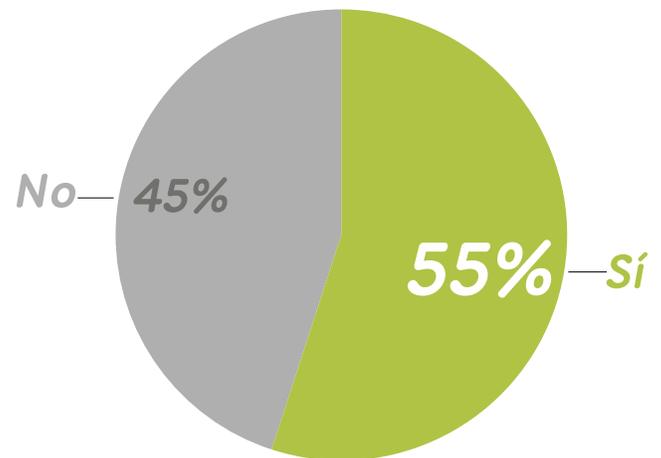
Nivel	2020	2021	2022	2023
Extremo	0	1	0	0
Alto	3	0	3	2
Tolerable	3	5	2	2
Aceptable	0	0	0	1
Total riesgos	6	6	5	5

Avances y resultados

En ENÉRGICA hemos alcanzado determinados logros en 2023 en lo que respecta a su gestión de los derechos humanos, entre los que destacan:

1. Se trabajó en el diseño de un mecanismo de quejas y reclamos atento a DDHH, en el cual se implementará en el año 2024 y está enfocado en proveedores y contratistas.
2. Se trabajó en un plan de socialización interno y externo de la política y lineamientos en DDHH, durante el mes de noviembre se llevó a cabo la campaña por medio de correos y LinkedIn de ENÉRGICA.
3. Alcanzamos un total de **38 trabajadores sensibilizados** cumpliendo **86 horas de formación**, dando continuidad a nuestro programa de formación en DDHH.
4. Alcanzamos un total del 55% de trabajadores capacitados en temas de DDHH.

Campaña de socialización lineamientos DDHH



Alcance DDHH
 2023 **55%** Trabajadores capacitados en temas de DDHH

