



Informe de  
**COMUNICACIÓN**  
en **PROGRESO**  
2019



# ÍNDICE DE CONTENIDO

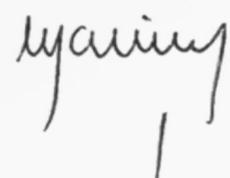
- Carta del Gerente General \_\_\_\_\_ 3
- Perfil de la empresa \_\_\_\_\_ 4
- Derechos humanos \_\_\_\_\_ 16
- Estándares laborales \_\_\_\_\_ 21
- Medio ambiente \_\_\_\_\_ 41
- Anticorrupción \_\_\_\_\_ 49
- Compromiso con los  
Objetivos de Desarrollo  
Sostenible (ODS) \_\_\_\_\_ 58

## Carta del gerente general

EEGSA, por más de 125 años ha sido referente en la historia del país participando activamente en la generación de oportunidades y desarrollo para los guatemaltecos. Por lo cual, bajo el direccionamiento de su casa matriz, Grupo EPM, trabaja en equipo por un propósito: Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor.

Es por ello, que nuestro modelo de negocio considera la sostenibilidad como parte integral que orienta constantemente la búsqueda de soluciones para reducir los impactos sociales, ambientales y económicos; con estas acciones reafirmamos nuestro compromiso voluntario con la iniciativa internacional Pacto Global de las Naciones Unidas y con la implementación de los diez principios en los ejes temáticos de Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción.

Es grato para EEGSA presentar ante sus grupos de interés, la tercera edición de su Informe de Comunicación en Progreso (COP), dando a conocer así la gestión del año 2019, en donde se refleja la construcción de un tejido de las acciones empresariales que ayudan a materializar nuestra convicción con el crecimiento y la sostenibilidad.



Mario Alberto Naranjo Echeverri  
Gerente General de EPM Guatemala

1

# PERFIL DE LA EMPRESA



Una empresa que por más 125 años ha servido a los guatemaltecos distribuyéndoles energía eléctrica. Actualmente, tiene más de 1 millón 300 mil clientes y por su red circula más del 50% de la energía del país en los departamentos más industrializados a nivel nacional; Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez.

EEGSA con el propósito de cumplir uno de sus principales objetivos: Estar más cerca de sus clientes, implementó múltiples iniciativas para facilitar la comunicación con sus grupos de interés y aumentar la calidad del servicio, utilizando como aliadas la tecnología y la innovación:



18

Agencias de servicio al cliente

2

Unidades móviles de servicio al cliente

5

Kioscos interactivos en centros comerciales

17

Puntos Soluciones EEGSA, comercios aliados en los que se pueden realizar gestiones



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



EEGSA APP



Teleservicio 2277-7000,  
24 horas los 7 días de la semana



Más de 17 mil puntos de pago



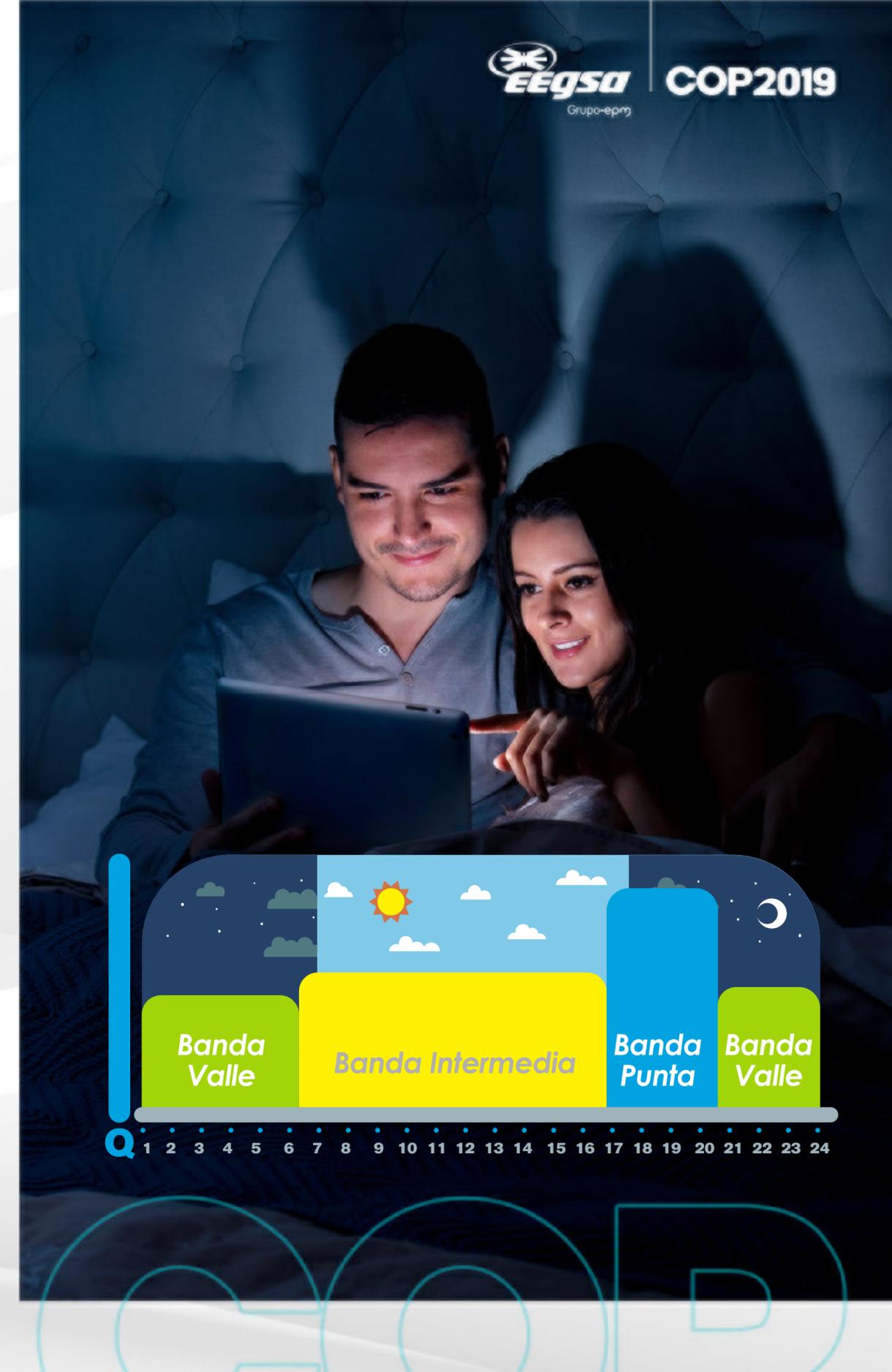
## Innovaciones para el cliente

### Sistema Informático Integrado de Atención al Usuario (SIIAU)

- Este sistema permite a los clientes de EEGSA realizar sus gestiones, trámites y consultas a través de cualquier dispositivo móvil.
- Los clientes de EEGSA pueden ingresar al portal SIIAU por medio de la página web [www.eegsa.com/atencionalcliente](http://www.eegsa.com/atencionalcliente)
- Para garantizar la funcionalidad de SIIAU para el cliente final, se capacitó a 137 trabajadores por medio de Skype Empresarial, una metodología que ahorró recursos y tiempo.

### Tarifa Horaria y Medición Inteligente

- Para clientes con una potencia máxima demandada de 11kW.
- Instalación de 10,887 medidores inteligentes y 737 equipos de comunicación.
- Implementación de un software de gestión, servidores, bases de datos e interfaces para la habilitación de la Tarifa Horaria.
- Los clientes tienen acceso a un portal web en el cual pueden dar seguimiento a su consumo energético: [consumointeligente.eegsa.com](http://consumointeligente.eegsa.com)





### Cifras relevantes de EEGSA

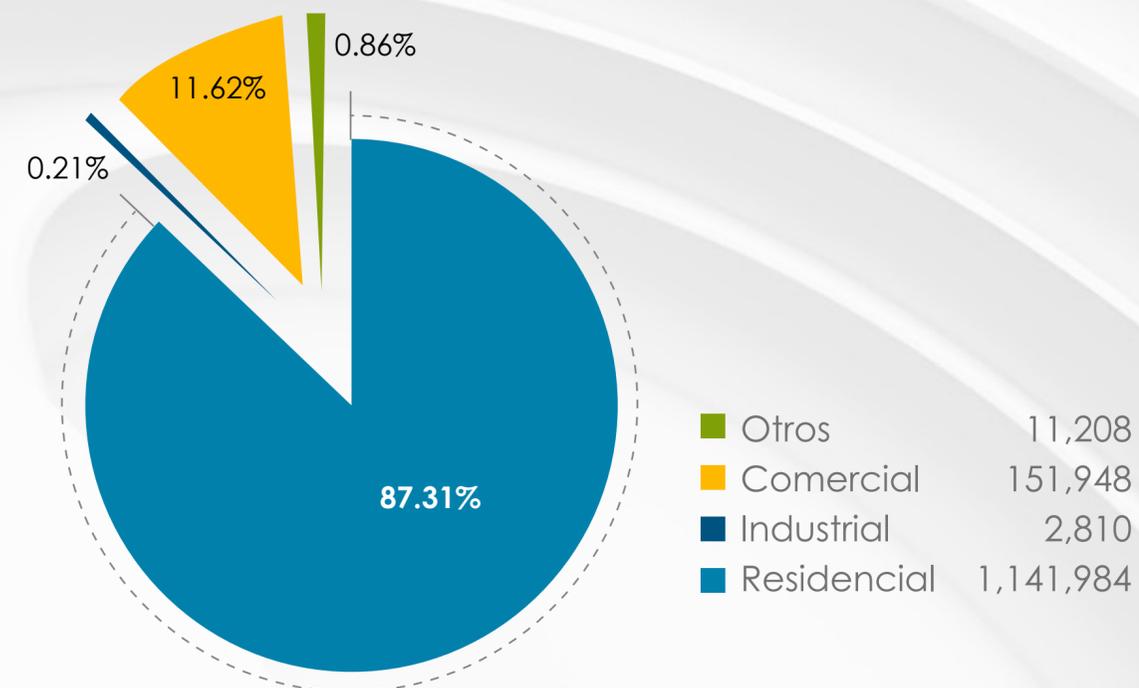
	2018	2019
Clientes	1,265,286	1,307,950
Empleados directos	556	558
Empleados indirectos	1,200	924
Energía Distribuida (GWh)	5,104.41	5,239.52
Red Media Tensión (Km)	8,210.70	8,272.6
Red Baja Tensión (Km)	8,680.3	8,842.6

### Principales datos de EEGSA

#### Estructura del mercado de EEGSA

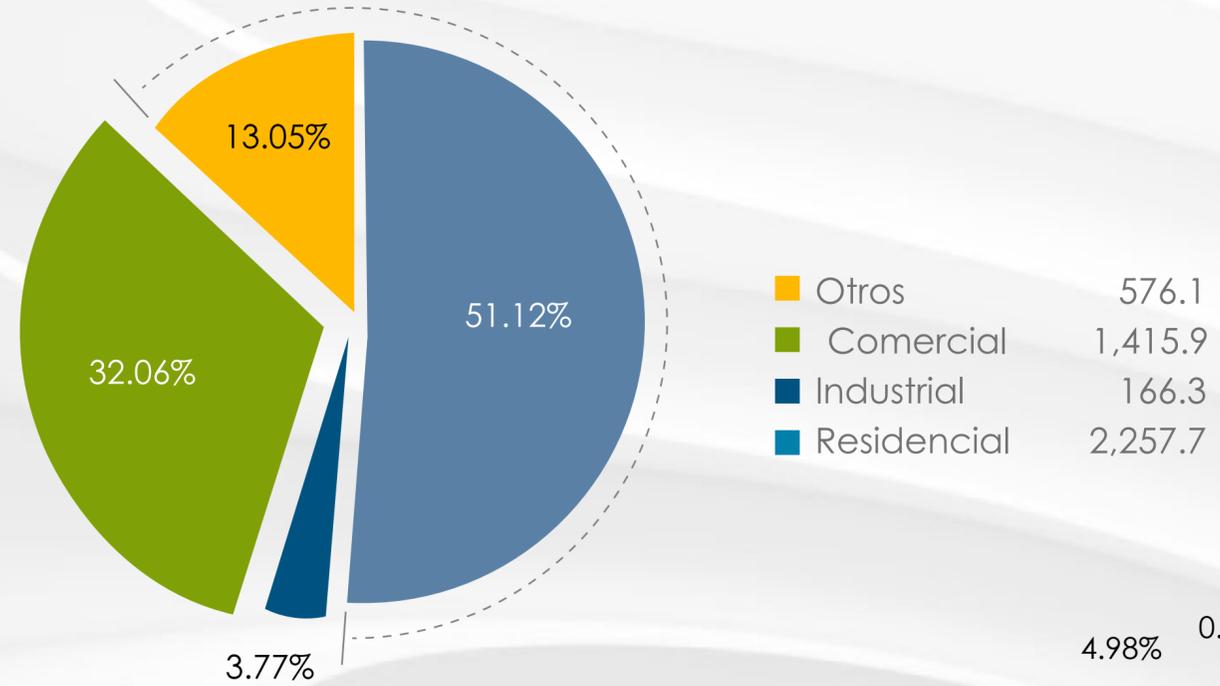
Clasificación de clientes

1,307,950 clientes



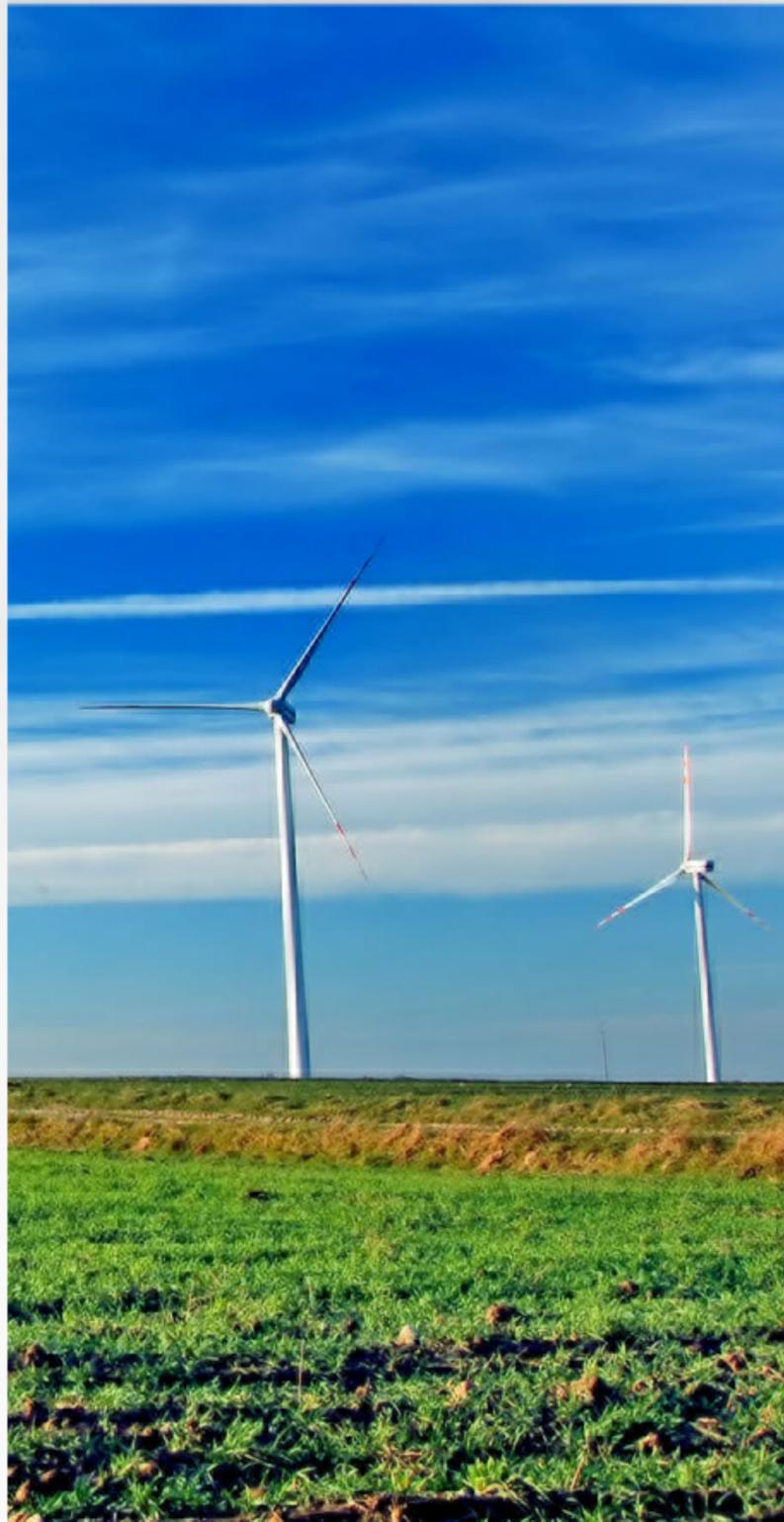
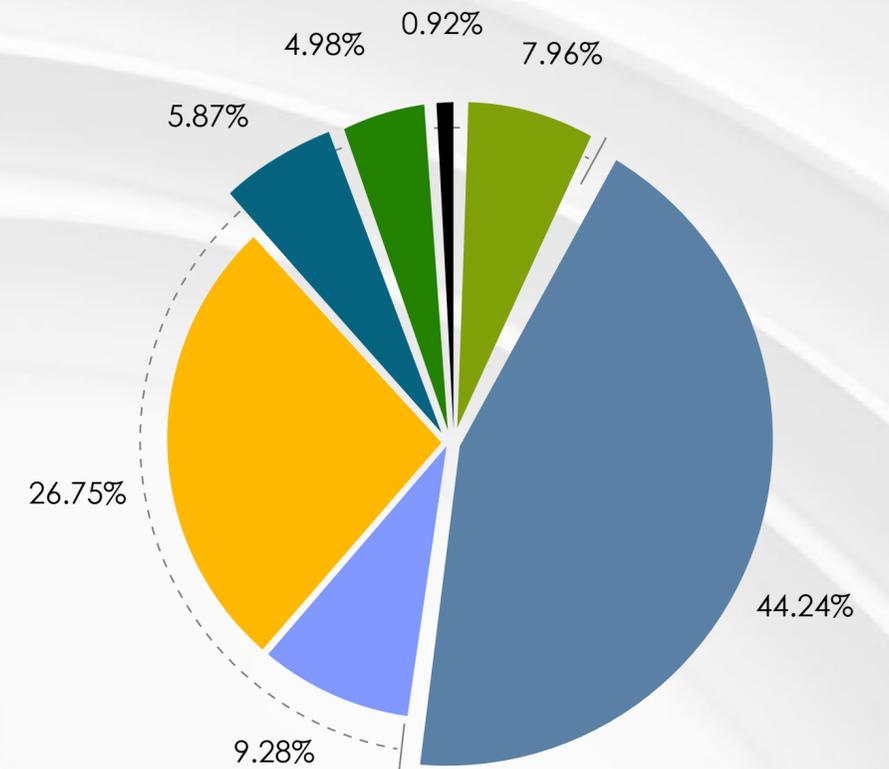
### Estructura de la facturación

Q. 4.4 millones



### Origen de la energía consumida

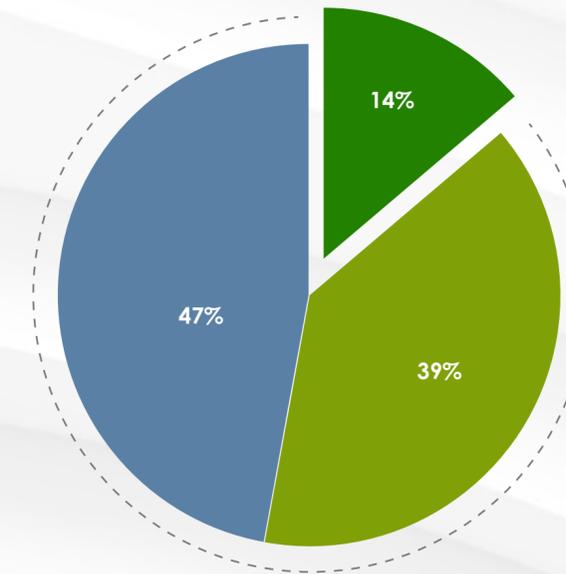
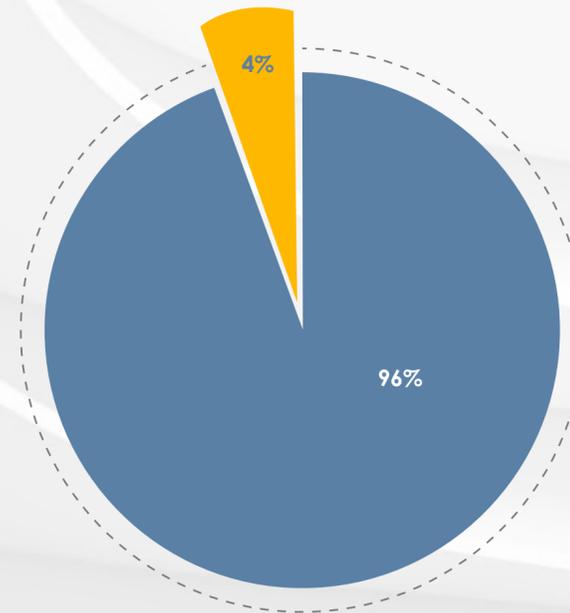
3,648.2 GWH



### Información demográfica sobre empleados

La plantilla de EEGSA está conformada por el 31% de mujeres y un 69% de hombres.

El porcentaje de trabajadores activos, puestos vacantes de la empresa y los niveles de liderazgo, profesionales y operativos se muestran en las siguientes gráficas.

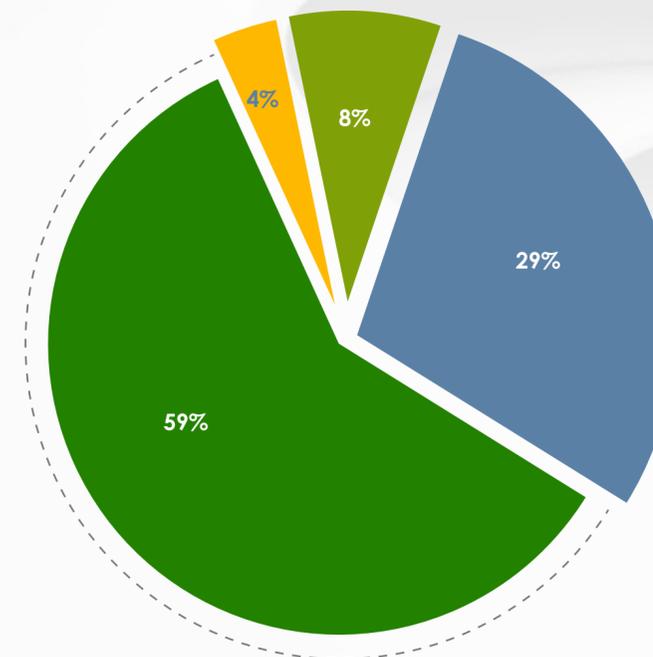


■ Trabajadores activos 96%  
■ Puestos vacantes 4%

■ Liderazgo 77 ■ Profesional 218 ■ Operativo 263

### Gráfica de composición generacional al finalizar 2019

La composición generacional de la plantilla de EEGSA es la siguiente: Baby Boomers 8% (47 cargos), Generación X 29% (160 cargos), Generación Y 59% (331 cargos) y la Generación Z el 4% (20 cargos).



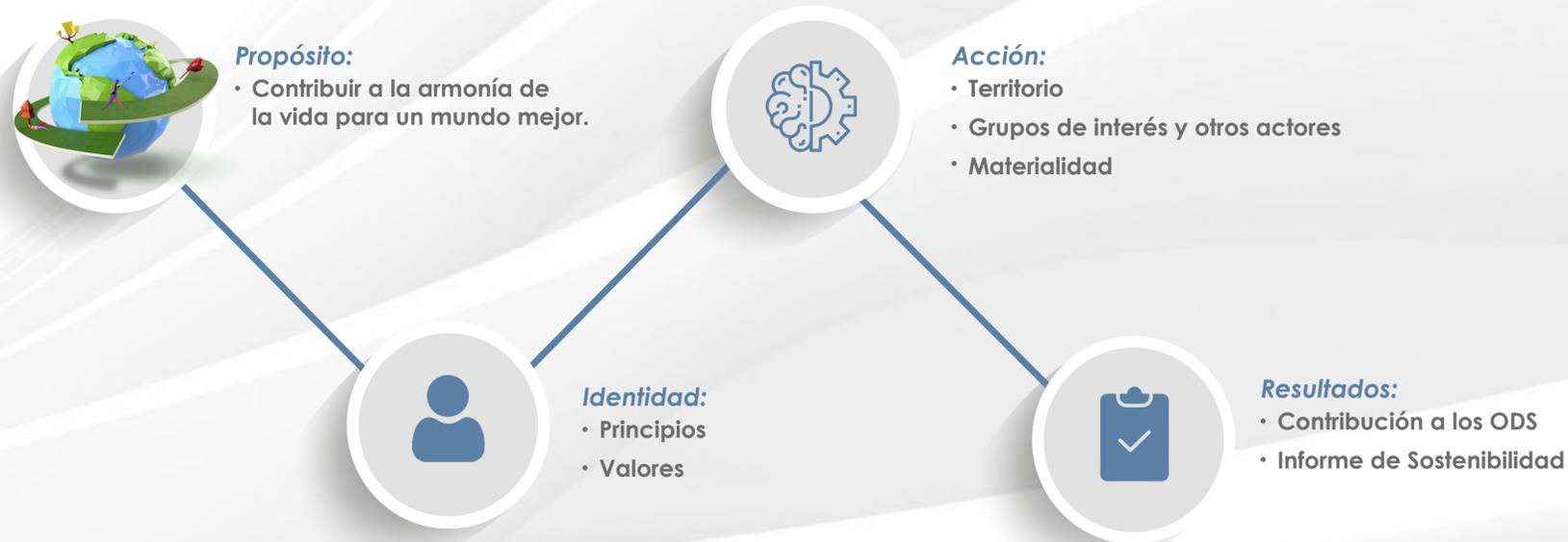
● Generación X ● Generación Z  
● Baby Boomers ● Generación Y



## Direccionamiento estratégico

EEGSA hace 10 años pertenece a Grupo EPM de Medellín, Colombia. Por lo cual, bajo su orientación y direccionamiento estratégico, avanza centralizada en el propósito empresarial: “Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor”

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



La base fundamental para la construcción del propósito empresarial fue la orientación de la gestión del mundo corporativo conciliando, liderando el logro y apoyo de los objetivos del negocio con las prioridades del desarrollo humano sostenible.

La identidad del Grupo EPM se basa fundamentalmente en tres enfoques: la naturaleza, sociedad, economía; en donde su modelo de gestión empresarial comprende que el crecimiento económico debe respetar los límites sociales y ambientales. Como marco de actuación ha establecido un fundamento ético de trabajo basado en tres valores: Responsabilidad, transparencia y calidez; y cinco principios fundamentales: Cumplimos nuestros compromisos, nuestro interés primordial es la sociedad, brindamos un trato justo, cuidamos el entorno y los recursos y buscamos fundamentalmente servir.

Una vez definidos los elementos y contenidos del Direccionamiento Estratégico, se formuló la estrategia de grupo, la cual busca la optimización de operaciones y crecimiento con criterios de Responsabilidad Social Empresarial; generando valor para sus grupos de interés, sinergias y productividad de los soportes para los negocios.

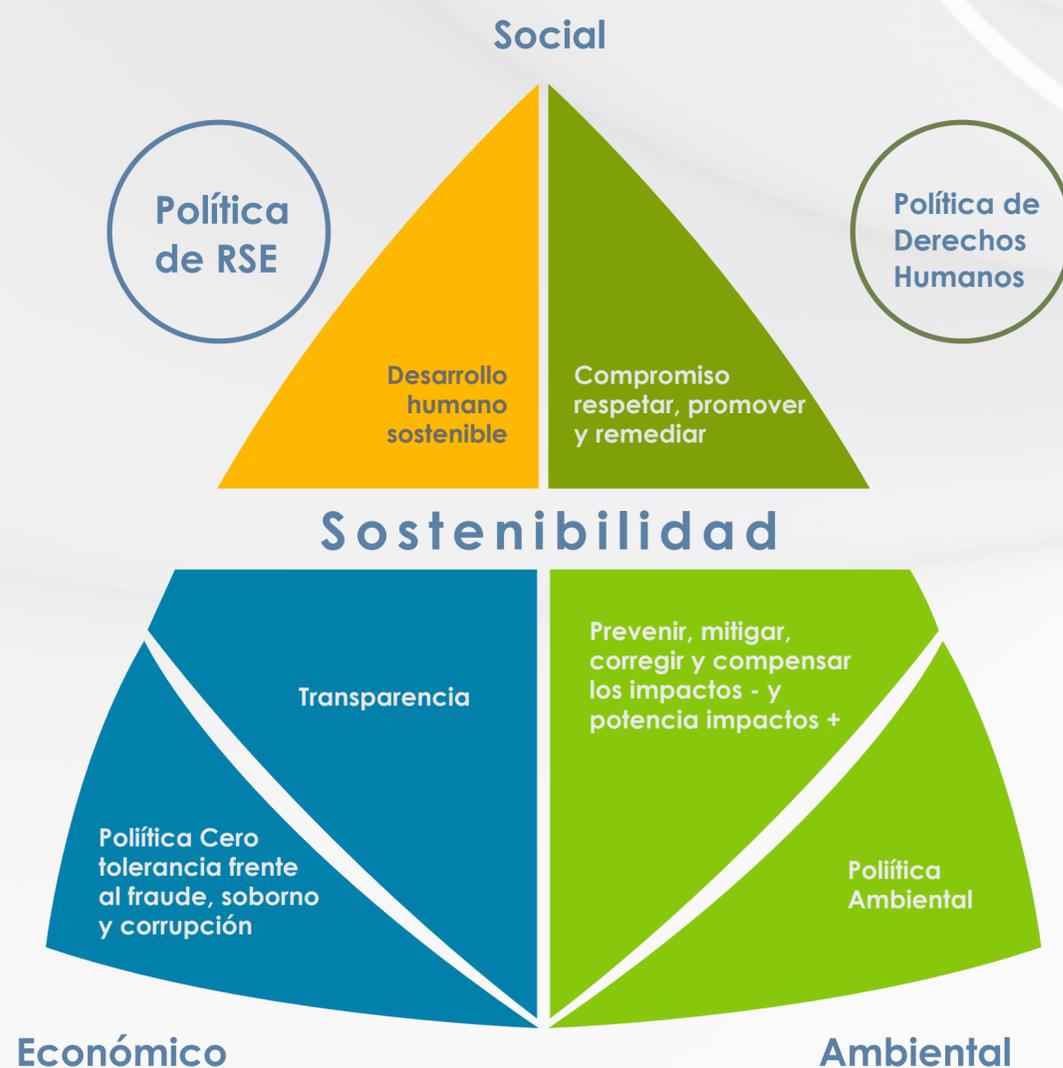
Con esta estrategia resulta esencial focalizar los esfuerzos a lo largo de la organización para lograr los resultados esperados contribuyendo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Meta Estratégica Grande y Ambiciosa (MEGA) y los objetivos estratégicos trazados.

De la misma manera están enlazados los valores como grupo y los principios empresariales establecidos en el modelo de ética empresarial, los cuales marcan el camino de las actividades laborales y decisiones del día a día de cada persona que forma parte de EEGSA.



El foco de la sostenibilidad está constituido en el Modelo de Ética Empresarial que se enmarca en un fundamento ético que orienta el actuar con una conducta responsable hacia el desarrollo humano sostenible. Este modelo de comportamiento es requerido a todas aquellas personas que forman parte de la empresa y que en su contenido dicta la integración de siete componentes fundamentales que hacen posible el desarrollo de los negocios, donde la ética y la responsabilidad social son aspectos prioritarios, que fortalecen la seguridad de contar con una sana, honesta y transparencia en sus actividades y negocios. A través de su modelo, EEGSA está convencida de dar cumplimiento a los compromisos adquiridos a través de las políticas que buscan una sostenibilidad y generación de valor en sus tres ejes social, económico y ambiental, estos los podemos observar en la siguiente infografía.

## Estrategia de sostenibilidad



## Modelo de las 5 "C" del Grupo EPM para EEGSA

### Crecimiento

- Desarrollo de proyectos
- Visión de negocio de largo plazo
- Innovación y búsqueda de nuevas soluciones

### Cercanía

- Con el usuario
- Con los proveedores y contratistas
- Con nuestra gente
- Con todos los grupos de interés

### Cuidado del medio ambiente

- Realizar negocios respetando el entorno en forma ética y contribuyendo responsablemente a la relación con los públicos de interés.

### Consolidación

- Operar como grupo empresarial
- Actuar como arquitecto estratégico en el contexto del gobierno empresarial.
- Consolidación de los negocios actuales
- Consolidación de proyectos empresariales

### Cobertura

- Universalización de los servicios en las áreas donde se opera, llevando progreso a más hogares y comunidades



2

DERECHOS  
**HUMANOS**



# PRINCIPIO 1

Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos

## Tema material: Derechos humanos

### GRI 412: Evaluación de derechos humanos

EEGSA reconoce la responsabilidad e importancia de promover y respetar los derechos humanos, así como su dimensión universal. Por lo cual, ha actuado de forma preventiva en la materia y de acuerdo con la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Al publicar su política de Derechos Humanos, EEGSA hizo público su compromiso de asumir en sus propias operaciones y de terceros, el promover el respeto y cumplimiento de todo lo dispuesto en dicha carta y en la Constitución Política de la República de Guatemala; la cual contempla los siguientes nueve lineamientos.

- Trabajo decente
- Prohibición de empleo de mano de obra infantil
- Seguridad y derechos humanos
- Respeto por los derechos humanos de minorías étnicas
- Derechos humanos en la cadena de aprovisionamiento
- No relacionamiento con grupos ilegales
- Derechos humanos y grupos de interés
- Promoción de la equidad de género
- Cumplimiento de la política

Es importante mencionar, que sus grupos de interés, como proveedores, deben asumir también este compromiso.

## GRI 412-1: Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos

La evaluación y gestión de los impactos de las operaciones en derechos humanos es clave para la sostenibilidad de la empresa, es por ello que, desde la adhesión al Pacto Global en 2016, el compromiso y el involucramiento ha sido desde la alta gerencia hacia cada uno de los trabajadores que conforman EEGSA.

Desde 2017 se han desarrollado diferentes procesos para cumplir eficientemente con lo descrito con anterioridad:

- Diagnóstico para identificar el mapa crítico de cumplimiento en los distintos giros de negocio de la empresa.
- Diagnóstico externo de los grupos de interés a nivel nacional con directa relación al sector eléctrico.
- Un sistema y una herramienta de identificación de riesgos para el cumplimiento de los derechos humanos.
- Matriz de riesgos.
- Plan de administración de riesgos.

Cada 2 años se realiza una evaluación general de impacto sobre los derechos humanos, dentro de la misma se incluye la actualización de la matriz de riesgos.





## PRINCIPIO 2

No ser cómplices de abusos. Respeto y promoción de los derechos humanos

### Seguridad y Derechos Humanos

#### GRI 410: Prácticas en materia de seguridad

Como parte del desarrollo de sus estrategias de seguridad, EEGSA exige a los proveedores del servicio de seguridad privada que cumplan con las disposiciones legales y vigentes del país. Esto de acuerdo a lo indicado en la política de Derechos Humanos, la cual indica: “Que en ningún caso se aceptará la prestación de estos servicios por parte de actores sociales que estén por fuera del marco constitucional y legal”

#### GRI 410-1: Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos

Se llevaron a cabo 222 horas de talleres con el objetivo de sensibilizar, concientizar y generar compromiso en cuanto al cumplimiento de los derechos humanos. En total participaron 74 agentes de seguridad, cantidad que corresponde al 82% del total que brindan el servicio a la empresa.

Los mismos fueron impartidos desde la Subgerencia de Desarrollo Sostenible y con el apoyo de CENTRARSE quien profundizó en el tema de principios voluntarios de seguridad y derechos humanos.

## Derechos Humanos y la Cadena de Suministro

Desde la implementación de la plataforma ARIBA en 2018, se definieron los lineamientos de participación para los proveedores, con el objetivo de que los mismos cumplan con la política de Derechos Humanos. Entre estos se encuentran:

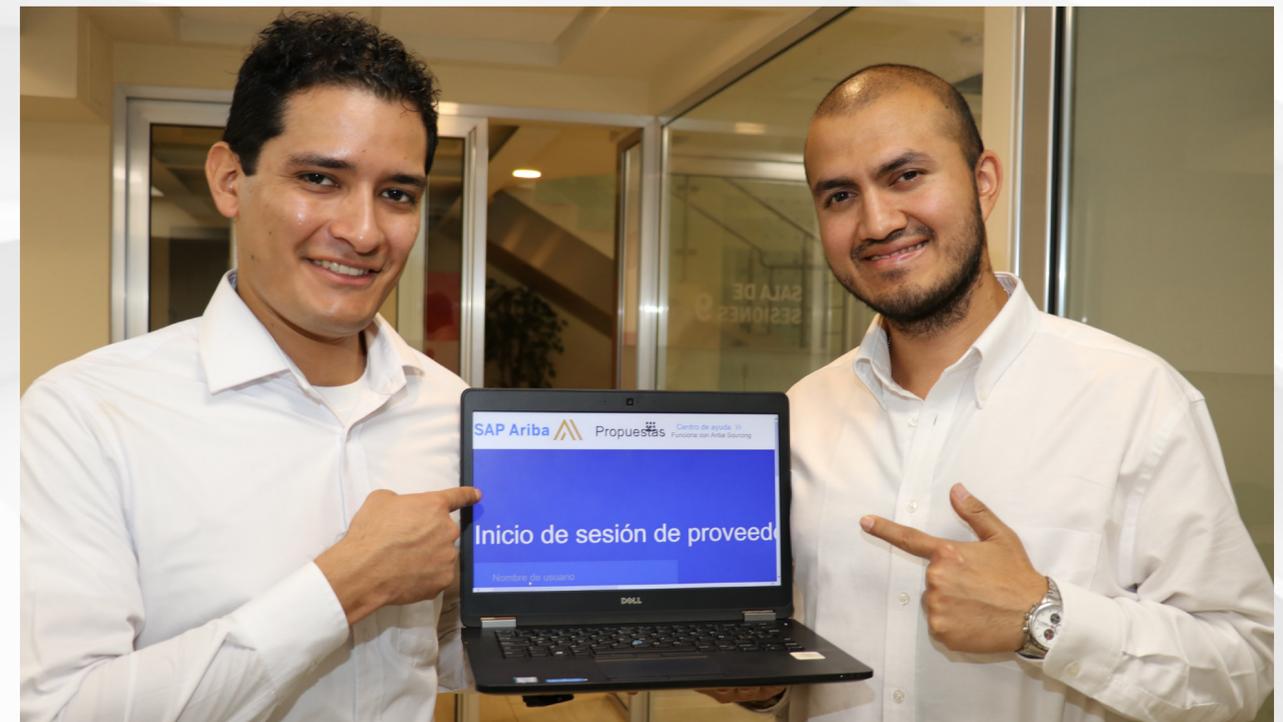
- Declaraciones y autorizaciones especiales
- Cuestionario respecto al cumplimiento en temas de sostenibilidad

Adicionalmente, se establece en el proceso contractual, un documento de “Condiciones generales y particulares de contratación” en el cual, el futuro contratista, acepta adherirse al cumplimiento de las políticas de EEGSA, mismas que se detallan a continuación:

- Política de Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno
- Política de Responsabilidad Social Empresarial
- Política Ambiental
- Política de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional
- Política de Derechos Humanos

Antes de confirmar la contratación, se realiza una investigación de todo lo relacionado a la empresa, esto con la finalidad de evitar riesgo reputacional por contagio.

Después, al ser contratado, es convocado a un comité responsable de informarle el cronograma referente a los temas SISO, desarrollo sostenible (ambiente y/o gestión social), financiero y jurídico.



3

# ESTÁNDARES LABORALES



## PRINCIPIO 3

Respetar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva

### Política de gestión humana y organizacional

El gerenciamiento del talento humano se basa en el desarrollo de competencias y contribuye desde la dimensión humana al logro de la estrategia empresarial, a la dignificación de la vida de los colaboradores y a la promoción de comportamientos socialmente responsables.

En coherencia con ello, se propicia el crecimiento laboral y personal a través de un entorno de trabajo estructurado, una cultura de alto desempeño, los valores organizacionales, la ética, la calidad de vida, el bienestar, la normatividad laboral y las disposiciones nacionales e internacionales contenidas en el marco de los derechos humanos.

### Tema material: Clima organizacional

**Énfasis: Claridad organizacional**

#### **GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva**

La organización sindical “Sindicato Luz y Fuerza Guatemala” nació en 1946, con el propósito de respetar, dar cumplimiento, mejorar y brindar una calidad de vida a sus trabajadores y su núcleo familiar, cuenta con 30 afiliados. El Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo está en su periodo de vigencia hasta el 31 de diciembre de 2020. Los trabajadores de EEGSA son contratados directamente y tienen libertad de asociación, sin ninguna restricción.

#### GRI 403.4: Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos

Actualmente, se cuenta con un pacto colectivo que abarca temas de condiciones de trabajo, resultado del esfuerzo de negociación del “Sindicato Luz y Fuerza Guatemala” y la dirección de EEGSA, el cual establece disposiciones generales de seguridad industrial y salud ocupacional:

- Artículo 48: Plan de salud
- Artículo 59: Suspensión por enfermedad o accidente

Este documento está vigente hasta el año 2020, posterior se establecerá de mutuo acuerdo, las disposiciones SISO.





# PRINCIPIO 4

Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio

## GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo

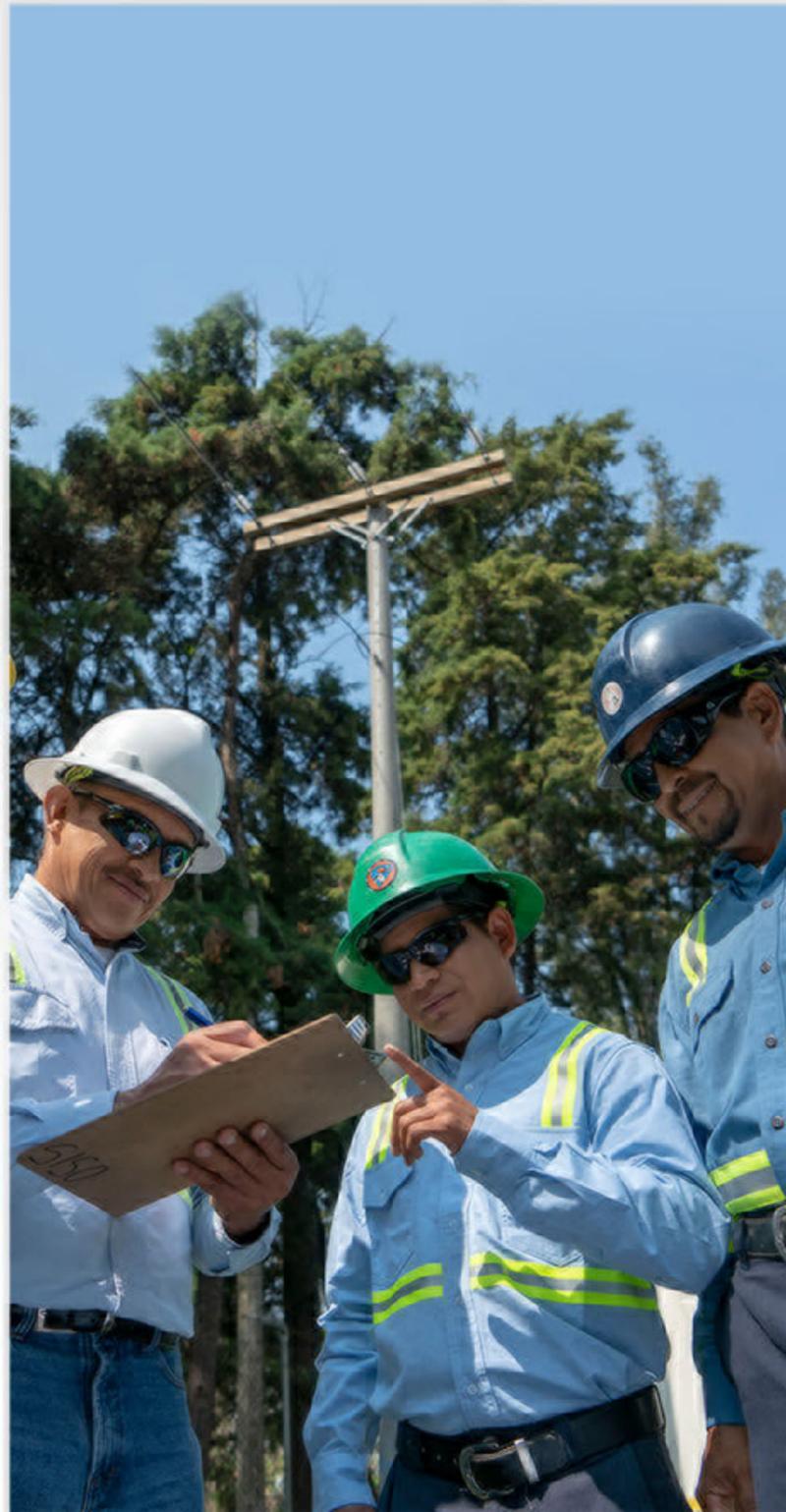
El derecho a poder disfrutar de un lugar de trabajo saludable y seguro se reconoce como derecho humano; por lo que EEGSA tomó responsabilidad por la seguridad industrial e impactos en la salud que se pueden generar en sus trabajadores propios y contratistas por el rol que desempeñan en la operación, independientemente del lugar físico donde se encuentren.

Esta responsabilidad se materializa en el compromiso adquirido desde la alta gerencia con la Política SISO (vigente desde julio 2017), “EEGSA como parte del Grupo EPM, para el desarrollo de sus actividades, gestiona la seguridad y salud en el trabajo y la prevención de los riesgos laborales de sus trabajadores, de los proveedores y contratistas. Promueve la cultura del autocuidado, el trabajo en ambientes seguros y saludables, la mejora continua y el desempeño eficiente. Cumple con las disposiciones legales vigentes aplicables y administra los recursos necesarios, para lograr la mitigación y control de los peligros identificados en aras del bienestar integral de la gente de EEGSA; para permitir la productividad y el desarrollo sostenible en la prestación del servicio”.

Así también, en la búsqueda del establecimiento de un sistema de gestión, se incluyen procedimientos concretos en el personal propio y contratista para el análisis de trabajo seguro, el cumplimiento de la jerarquía de controles de peligro y prevención de riesgos, formación en seguridad industrial y la investigación de incidentes. Estos compromisos se basan en **los doce principios de seguridad:**

1. Soy responsable de mi seguridad y la de mis compañeros
2. Cumpló con buenas prácticas de seguridad en todos los trabajos que ejecuto
3. Velo porque se realice el análisis de riesgos previo a iniciar los trabajos, cuando cambio de tarea o cambian las condiciones; para identificar, prevenir y controlar los peligros
4. Reporto todos los actos y condiciones inseguras a mi jefe inmediato.
5. Cumpló con las 5 Reglas de Oro.
6. Señalizo y delimito el área de trabajo
7. Utilizo y cuido apropiadamente mi equipo de protección personal (EPP) y equipo de protección colectivo (EPC)
8. No trabajo bajo efectos del alcohol o drogas
9. Reporto todos los incidentes y emergencias
10. Mantengo el orden y la limpieza de mi área de trabajo
11. Conduzco los vehículos y opero la maquinaria de forma segura
12. Participo en programas de salud y seguridad (auditorías, charlas y capacitaciones)





El enfoque de la gestión de la seguridad y salud ocupacional de EEGSA se encuentra establecido bajo la orientación de los criterios de la norma ISO45001: 2018; gestión que es respaldada por el grupo directivo, quienes adquieren como objetivo estratégico, el indicador ILISI (Índice de Lesiones Incapacitantes Sin Itinere); siendo este medible mensualmente. El ILISI es un índice global, que considera la frecuencia y la gravedad, por cada mil trabajadores.

### Resultados comparativos 2018-2019

Indicador	2018	2019	Mejora
ILISI Propios EEGSA	0.0000	0.0000	
ILISI Contratistas EEGSA	1.2757	0.1143	91%
ILISI Propios + contratistas	0.7780	0.0652	92%

El indicador de accidentabilidad impacta directamente en las condiciones laborales y el bienestar del personal contratista y la mejora en los últimos años, corresponde a la suma de los siguientes esfuerzos y recursos facilitados con el compromiso de todos los niveles de mando:

### Gestión de contratistas

Con el objetivo de mejorar las normas básicas de seguridad, procedimientos y cumplimiento legal de la normativa vigente, durante el 2019, se realizaron jornadas de acompañamiento que consistieron en inspecciones de campo y seguimiento en la administración de contratos.

Gracias a este esfuerzo, se logró en 2019, cobertura del seguro social a los contratistas de EEGSA en un 100%; así mismo, se establecieron nuevos contratos con las empresas que prestan servicios a la empresa, en los cuales se define con claridad los requisitos de salud y seguridad en el trabajo.

# YO DECIDO



Solo lo hago si **PUEDO** hacerlo bien

## Cultura en seguridad industrial

Durante el 2019 se continuó promoviendo una cultura de seguridad con el fin de resguardar la integridad de los trabajadores y contratistas, haciendo énfasis en el autocuidado. Por tal motivo se desarrollaron diversos programas orientados al capital humano, entre los cuales se pueden mencionar:

### a. Campaña de sensibilización en seguridad industrial: “Yo Decido”

El desarrollo e implementación de la campaña de seguridad industrial del 2019, se focalizó en el área operativa de EEGSA y sus contratistas, con el objetivo de disminuir la frecuencia de accidentes y fatalidades. Estratégicamente se integró la campaña de seguridad industrial como fase de sensibilización para el proyecto de valoración de linieros que trabajan con tareas en redes energizadas.

Uno de los mayores logros, fue que se contribuyó en la asimilación del aprendizaje de los trabajadores, realizando una campaña educativa que tenía el objetivo de reforzar las conductas básicas para trabajar de forma segura y el empoderamiento del liniero TET (Trabajo en tensión). En la fase de lanzamiento se obtuvo la participación de 927 contratistas y trabajadores fijos y en la fase de cierre se obtuvieron 615 participantes.

Con el objetivo de comunicar y entregar los nuevos requerimientos y directrices, se realizaron diversas reuniones, las cuales se llevaron a cabo con el 100% del personal propio y contratista que trabaja en la red.

**b. Valoración de linieros contratistas que trabajan en redes energizadas:**

Se realizó una valoración técnica, psicotécnica y de habilidades a 416 linieros que ejecutan trabajos en tensión para EEGSA, teniendo como resultado la recategorización de los cargos según el perfil encontrado en los resultados de la valoración, habilitando con carné a los trabajadores aptos para ser linieros de primera, jefes de cuadrilla y supervisores.

Se realizaron sugerencias para mejora, al personal no apto con el fin de promover competencias técnicas, psicotécnica y habilidades requeridas para el cargo a desempeñar. Actualmente en la red de EEGSA operan 105 linieros habilitados para trabajar con tensión.

**c. Programa de formación y capacitación a trabajadores propios y contratistas:**

Durante el año 2019, se continuó con los programas de capacitación en seguridad industrial “Cero fatalidades”, la cual contó con la participación de 1,077 trabajadores propios y contratistas, sumando un total de 12,385 horas hombre de formación.

El objetivo principal fue lograr que los trabajadores de empresas contratistas sean aprobados para seguir trabajando en las redes de distribución.

Adicional a estos esfuerzos, se formó el primer equipo de gestores técnicos SISO en conjunto con auditoría interna, el cual fue un programa de formación continuada en fundamentos SISO y contratos bajo la ISO 31,000:2018, 45,000: 2018 y 19,011: 2018, teniendo 680 horas hombre de formación; así también se continuó con las inducciones de seguridad industrial a personal que ingresa a centros de trabajo y participación en diversos programas corporativos.

RESULTADOS		
	2018	2019
Personas Capacitadas	526	667
Horas de Formación	11,572	10,506

**d. Cumplimiento normativo legal vigente:**

Este año la Coordinadora Nacional de Reducción de Desastres CONRED aprobó los planes de evacuación para los centros de trabajo: Subestación Guatemala, Edificio Administrativo, La Castellana y El Ceibillo. Esto bajo la Norma de Reducción de Desastres No. 2 (NRD2), la cual tiene como objetivo establecer los requisitos mínimos de seguridad que deben observarse en edificaciones e instalaciones de uso público, para resguardar a las personas en caso de desastres.



## Salud ocupacional

EEGSA comprometida a promover la cultura del auto cuidado y la prevención de enfermedades, genera acciones para el mantenimiento de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica (SVE); así también mantiene programas de asistencia sobre enfermedades graves para trabajadores cuyo trabajo o lugar de trabajo es objeto de especial control por parte de la organización.

Como parte de estas acciones, se realizaron evaluaciones médicas pre ocupacionales, que tuvieron como objetivo determinar la actitud física de los candidatos a puestos de trabajo dentro de la empresa.

Así mismo, se continuó con el chequeo periódico anual al 100% de trabajadores de EEGSA, en este se incluyó el programa “Conoce tu número” en el cual se diagnosticaron factores de riesgo cardiovasculares y sugerencias para la mejora de la calidad de vida. Este esfuerzo culminó realizando un comparativo de cada trabajador de las evaluaciones realizadas los último 3 años, de esta manera se diagnosticaron a pacientes sanos y prepatológicos. El SVE realiza diferente panel de evaluaciones ocupacionales a los trabajadores de puestos críticos, como los expuestos a riesgo eléctrico, por altura y vehicular, el cual incluye la vacuna contra la influenza y chequeo oftalmológico.

Otras de las acciones realizadas fueron las jornadas de densitometría ósea, de antígeno prostático, de Papanicolau y de examen de edad cardiovascular.

### Atención al paciente trabajador en clínicas

Se atendieron 1221 consultas de pacientes trabajadores en las clínicas dentro de los edificios administrativos y operativos, dando seguimiento en el mejoramiento de enfermedades comunes.

### Programas de prevención

#### Grupos de apoyo de hipertensión y diabetes:

La continuidad de este programa tiene como objetivo el control y la prevención de complicaciones de las dos enfermedades crónicas no transmisibles, el mismo benefició a 232 trabajadores y 56 familiares.



### Muévete y Haz el Cambio - Gimnasia laboral:

Este proyecto se realiza en conjunto con el Ministerio de Cultura y Deportes, en el cual un instructor realiza series de ejercicios en el lugar de trabajo, benefició un total de 175 trabajadores en 45 semanas continuas de activación física en 4 sedes administrativas.

### GRI 403.1: Representación de los trabajadores en Comités formales-trabajador, empresa de salud y seguridad

La legislación guatemalteca en materia de salud y seguridad, Acuerdo Gubernativo 229-2014 y sus reformas 33-2016, establece en sus artículos que todo patrono, debe facilitar la creación y funcionamiento de los comités bipartitos de salud y seguridad ocupacional. En EEGSA se cumple este requerimiento de ley, integrándolo con 6 representantes de los trabajadores y 6 del patrono. Sus atribuciones y responsabilidades fueron autorizados por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social y el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS).

El objetivo principal de este comité es participar en la elaboración, aprobación, puesta en práctica y evaluación del Programa de Salud y Seguridad Ocupacional (SSO).

### GRI 403.2: Tipos de accidentes y tasas de frecuencias de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.

Nuestros indicadores para medir cuantitativamente el comportamiento de la seguridad y salud ocupacional se evalúan mensualmente con el fin de detectar fortalezas y debilidades, tomando acciones preventivas como primera línea y correctivas según sea el caso y así mejorar la eficacia de los programas implementados reduciendo los riesgos potenciales y reales para la SSO.

## Indicador de frecuencia y severidad

### Frecuencia

Es la relación entre el número de casos de accidentes de trabajo ocurridos durante un periodo de tiempo y las Horas Hombre Trabajadas (HHT) durante el mismo, referidos a 240,000 horas hombre de exposición.

### Severidad

Número de días laborales perdidos por 240,000 HHT.

La legislación guatemalteca no establece cumplir con el Código de prácticas de la OIT, por lo cual se gestiona la seguridad y salud en el trabajo bajo la orientación de los criterios de ISO45001: 2018:

### Explicación de TFA:

Indicador	2018	2019	Mejora
Tasa de Frecuencia de Accidentes (TFA)	0.7358	0.2644	64%

Este indicador se mide según el número de accidentes y HHT por 240,000. Tomando en cuenta 558 trabajadores de EEGSA y sus contratistas.

### Explicación de TIEP:

Indicador	2018	2019	Mejora
Tasa de Incidencia de Enfermedades Profesionales (TIEP)	0.0000	0.0000	No se presentaron incidencias

Este indicador se mide según el número de casos existentes reconocidos (nuevos y antiguos) de enfermedades profesionales al año, dividido el promedio de trabajadores año: \*K (k= 1000).

### Explicación de tasa de TDP:

Indicador	2018	2019	Mejora
Tasa de Días Perdidos (TDP)	0.0352	0.0091	74%

Los días perdidos por las 8 horas de jornada laboral HHT

### Explicación de tasa de TAL:

Indicador	2018	2019	Mejora
Tasa de Absentismo Laboral (TAL)	0.0007	0.0007	Se mantiene

Los días de ausencia de salud por 8 horas de jornada laboral HHT que corresponde a los 558 trabajadores de EEGSA.

Durante el año 2019, hubo 1 accidente laboral mortal de un trabajador contratista de EEGSA.

Indicador	2018	2019	Mejora
Muertes por accidentes laboral o enfermedad para todos	2	1	50%



### GRI 401-2: Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporal

EEGSA fomenta la calidad de vida de sus trabajadores y de su grupo familiar, a partir de la entrega oportuna de los beneficios monetarios y la implementación de programas y actividades que armonicen su vida familiar y laboral. La empresa promueve espacios de recreación, deporte y cultura, con el fin de crear pertenencia e identificación con la empresa.

El 85% de los trabajadores de EEGSA han sido favorecidos con los siguientes beneficios:

#### Relacionados con la salud:

- Seguro de vida, cobertura para trabajadores activos y jubilados.
- Cobertura funeraria y exequial en caso de requerirse.
- Seguro Médico, para personal administrativo, directivo y operativo; tomando en cuenta también a su núcleo familiar.
- Clínicas Médicas, dentro de los centros de trabajo se encuentran ubicadas tres clínicas médicas.
- Jornadas Médicas, para promover la prevención de enfermedades crónicas, chequeos anuales, interpretación de resultados y seguimientos de salud para los trabajadores.
- Cobertura odontológica a sus trabajadores y su núcleo familiar, a través de una red de proveedores creadas para brindar el servicio de dental de forma preventiva.
- Cobertura por incapacidad e invalidez; En cumplimiento con la ley de acuerdo con el Código de Trabajo vigente en Guatemala la cobertura por incapacidad o invalidez es atendida a través del Seguro Social.

### GRI 401-3: Permiso parental

Número de trabajadores con permiso parental inicial	Número de trabajadores con permiso parental final	Tasa de regreso al trabajo
16 mujeres	15 mujeres	94%
9 hombres	9 hombres	100%
Total 25 trabajadores con permisos parentales (Los 25 regresaron a trabajar en el tiempo establecido)	Total 24 trabajadores que siguen laborando. (Una persona renunció)	

#### Relacionados con la recreación:

##### Deportivas:

- Campeonatos de basquetbol, futbol y boliche.

##### Otros beneficios:

- Subsidio de alimentación
- Festival de talentos
- Concurso para hijos de trabajadores
- Becas universitarias para hijos de trabajadores



# PRINCIPIO 5

Abolir cualquier forma de trabajo infantil

## GRI 408: Trabajo infantil

Para asegurar el cumplimiento de los lineamientos del proceso de selección de talento, uno de los requisitos para postularse a una posición laboral, es contar con la mayoría de edad (18 años), la capacidad técnica y competencias.

## GRI 408-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil

En EEGSA no existe un mapeo del riesgo significativo de casos de trabajo infantil en operaciones y proveedores. Debido a que se cuenta con un procedimiento de contratación de bienes y servicios, en el cual existen diversos documentos donde se detallan con claridad las condiciones particulares de contratación, conteniendo en estos mismos como requisito, la obligación del contratista y/o proveedor de brindar cobertura de seguro social a cada persona que emplee para realizar trabajos. Esta cobertura, solamente es proporcionada a personas mayores de edad (18 años), siendo esta una medida preventiva y de control para eliminar el trabajo infantil.

Este compromiso es asumido por cada contratista y/o proveedor al momento de aceptar y firmar los contratos y el decálogo de proveedores, el cual también contiene cláusulas y directrices asociados al tema.



## PRINCIPIO 6

Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación

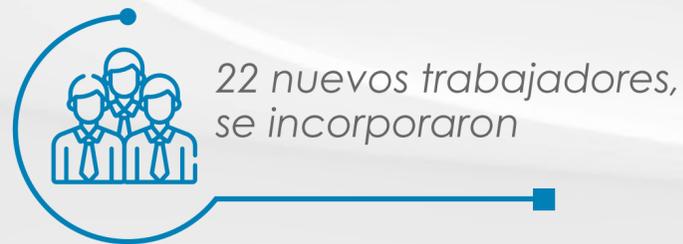
En EEGSA se valoran los procesos de selección claros y transparentes, alineados a los valores empresariales para asegurar la objetividad, honestidad y buen trato con los candidatos. Otro factor significativo es el cumplimiento legal en todas sus formas; principio de la política de la Gerencia de Gestión Humana y Organizacional.

De acuerdo con la normativa vigente en el Código de Trabajo y Política de Gestión Humana y Organizacional, los 558 trabajadores activos en la empresa cuentan con contratos individuales de trabajo, lo que garantiza condiciones laborales y asignación de funciones de acuerdo con su puesto de trabajo.



### GRI 401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

Las nuevas contrataciones, para el año 2019, se ven reflejadas a continuación:



### Tasa de rotación:

- La tasa de rotación de personal en EEGSA fue de 3.76%, hubo un incremento del 0.07% en comparación del año 2018, debido al retiro de 9 trabajadores que se jubilaron por parte del IGSS.

### Retiro de trabajadores según edad:

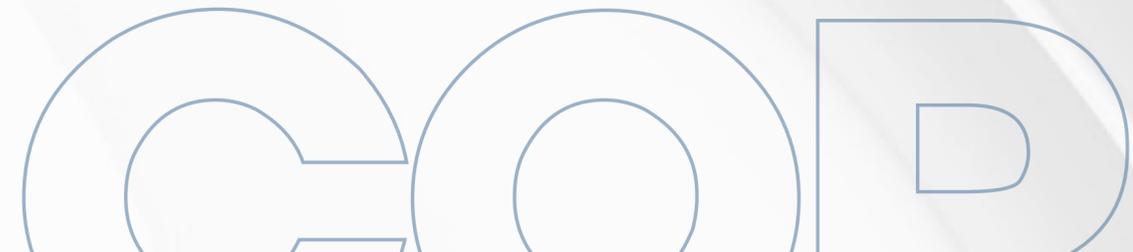
- Durante el año 2019 se retiraron 20 trabajadores, 9 de ellos superan los 50 años, 8 están entre los 30 a 50 años y los 3 restantes son menores de 30 años, siendo la causa principal de retiro la edad de jubilación por parte del IGSS.

### GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades

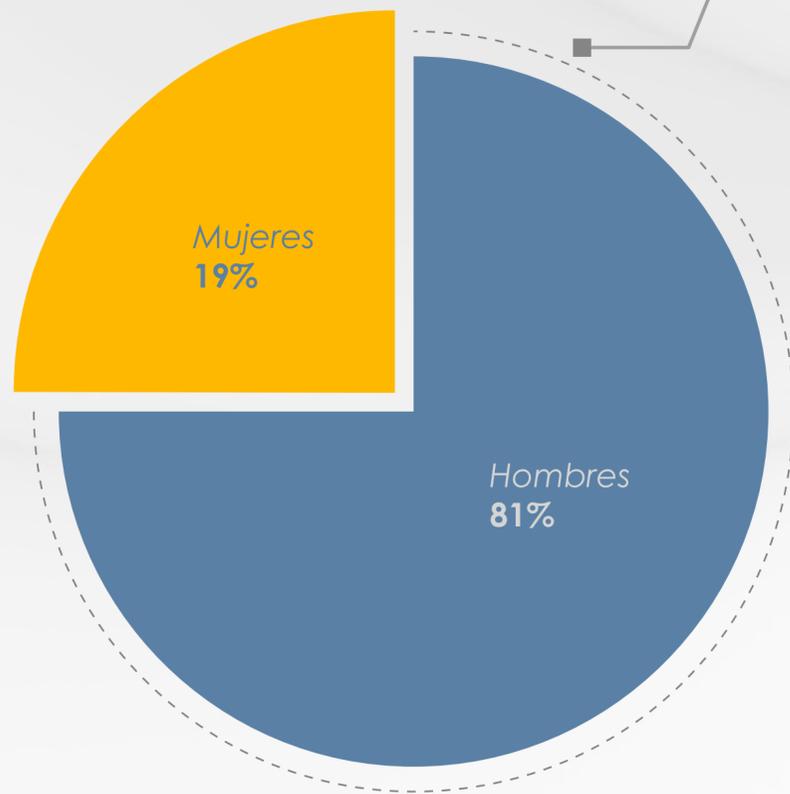
EEGSA promueve el proceso de selección de talento humano a través de su política de gestión humana, la cual tiene como principal objetivo brindar la oportunidad de incorporación y crecimiento, basado en calidad, transparencia y confianza, esto alineado a las normas y reglamentos nacionales e internacionales del marco laboral y los derechos humanos.

### GRI 405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados

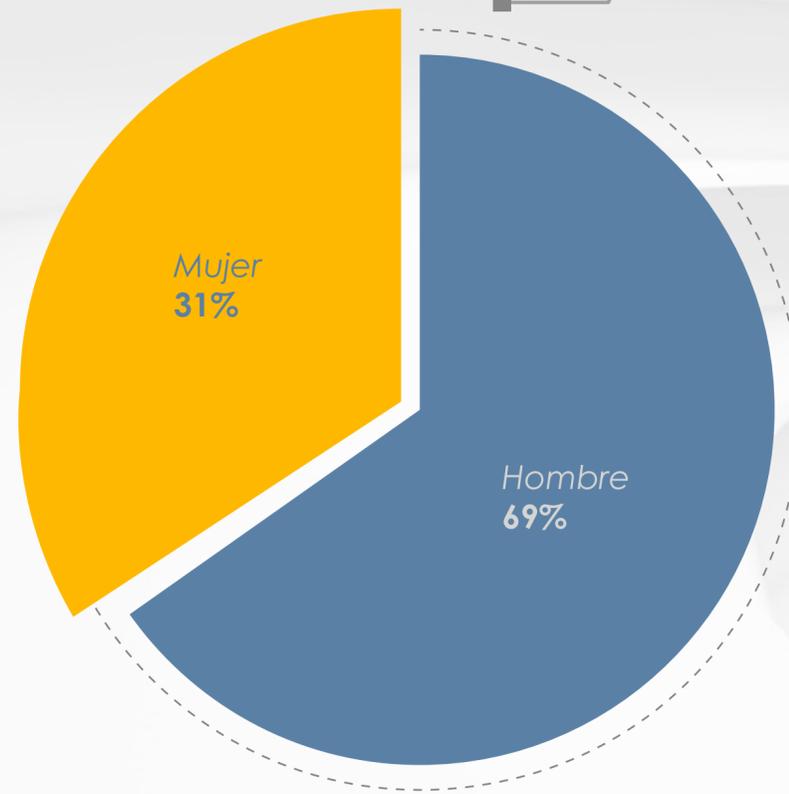
La plantilla de EEGSA está conformada por un 31% de mujeres y un 69% de hombres. A continuación, el detalle:



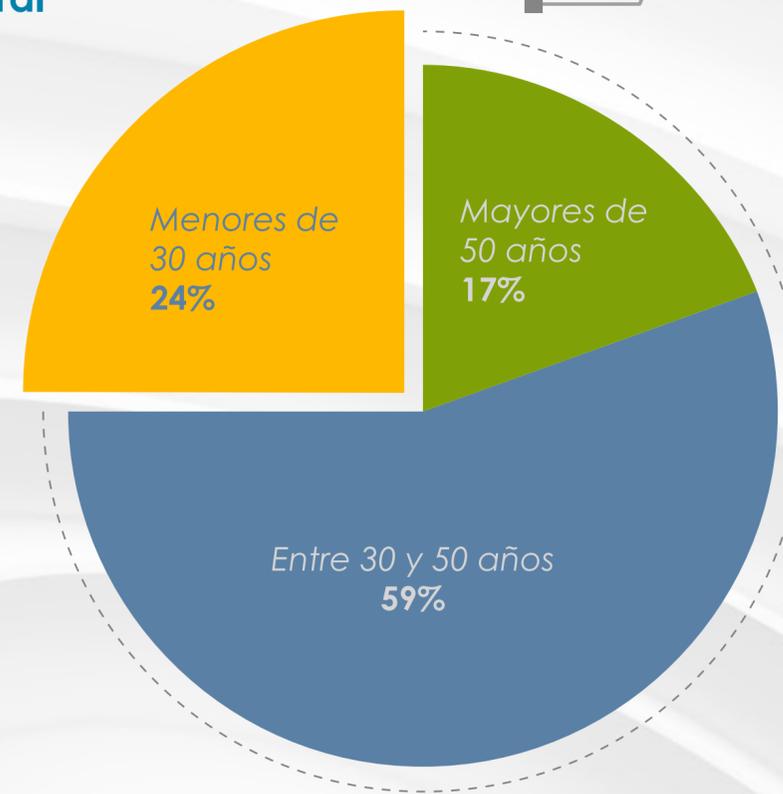
**Gráfica del nivel de liderazgo por género**  
Cargos directivos en EEGSA

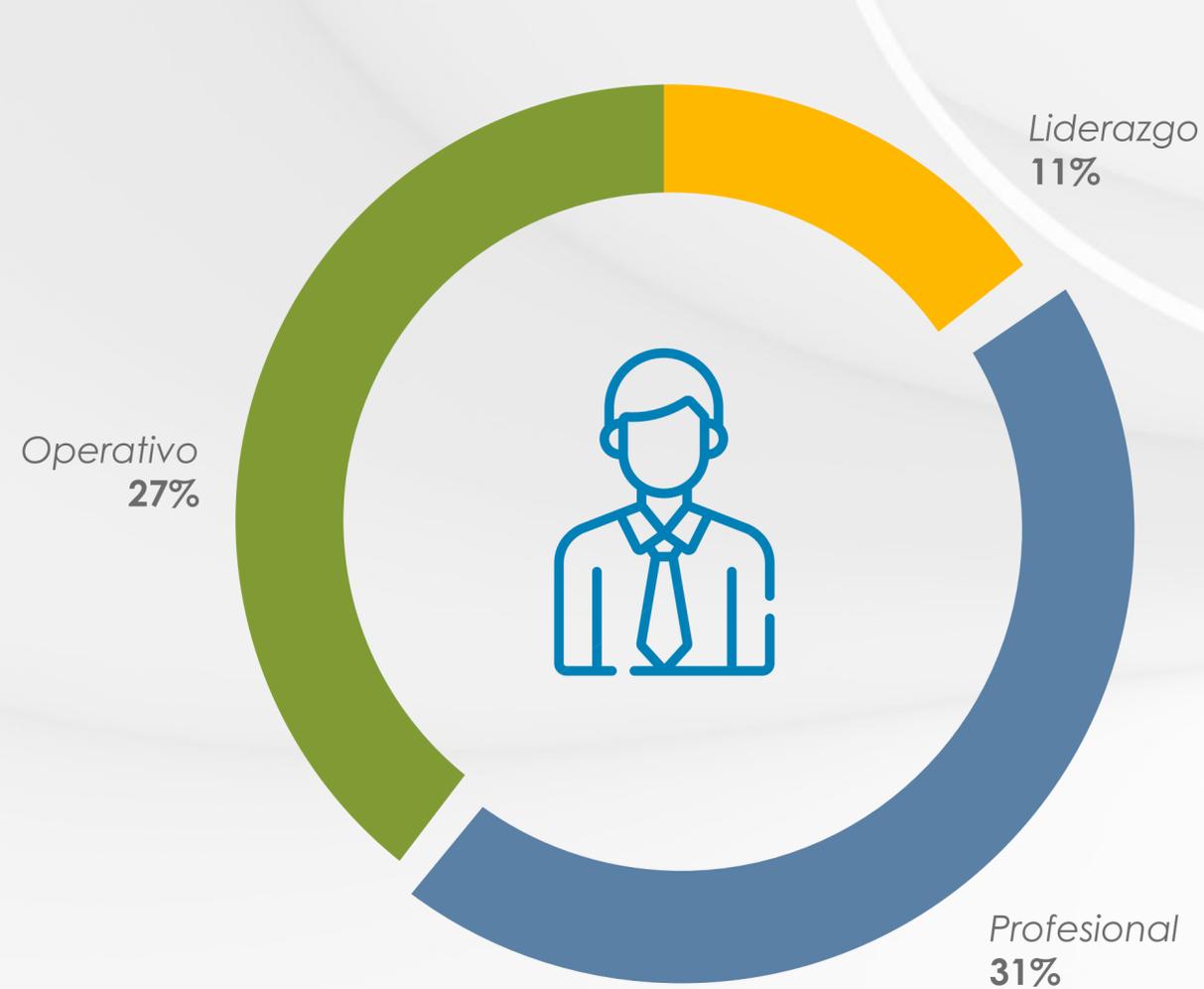


**Porcentaje de empleados por categoría laboral**  
Distribución de la plantilla EEGSA por género

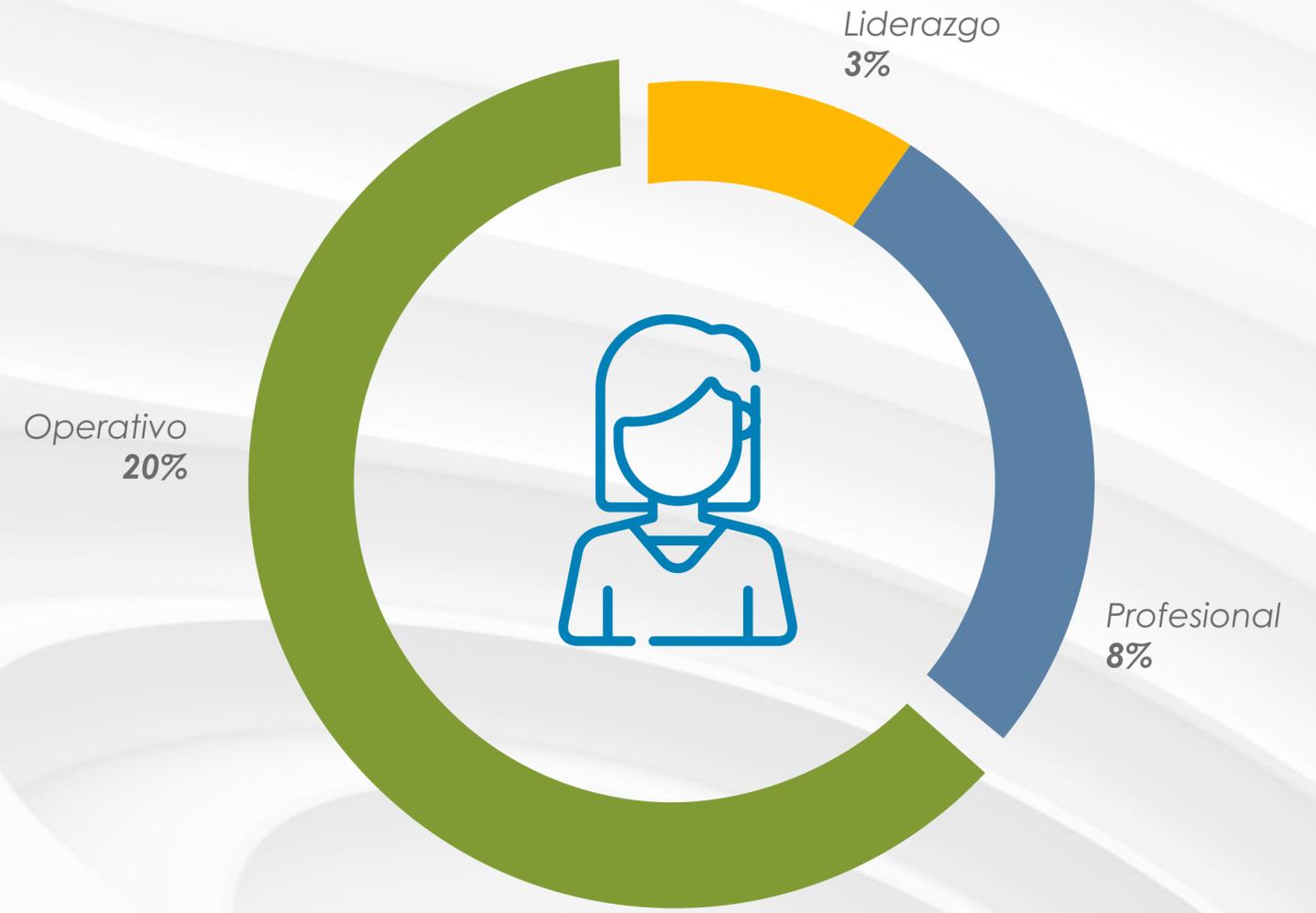


**Distribución de plantilla por rango de edades de EEGSA**





**Nivel de liderazgo de hombres**



**Nivel de liderazgo de mujeres**

### GRI 405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

La escala salarial establecida, no hace distinción de género, está definido por funciones, las posiciones en la escala se definen según los siguientes factores: Nivel de escolaridad, experiencia, criterio e iniciativa, marco de actuación, responsabilidades económicas, nivel de riesgo, por relaciones, por información y por supervisión.

### GRI 406: No discriminación

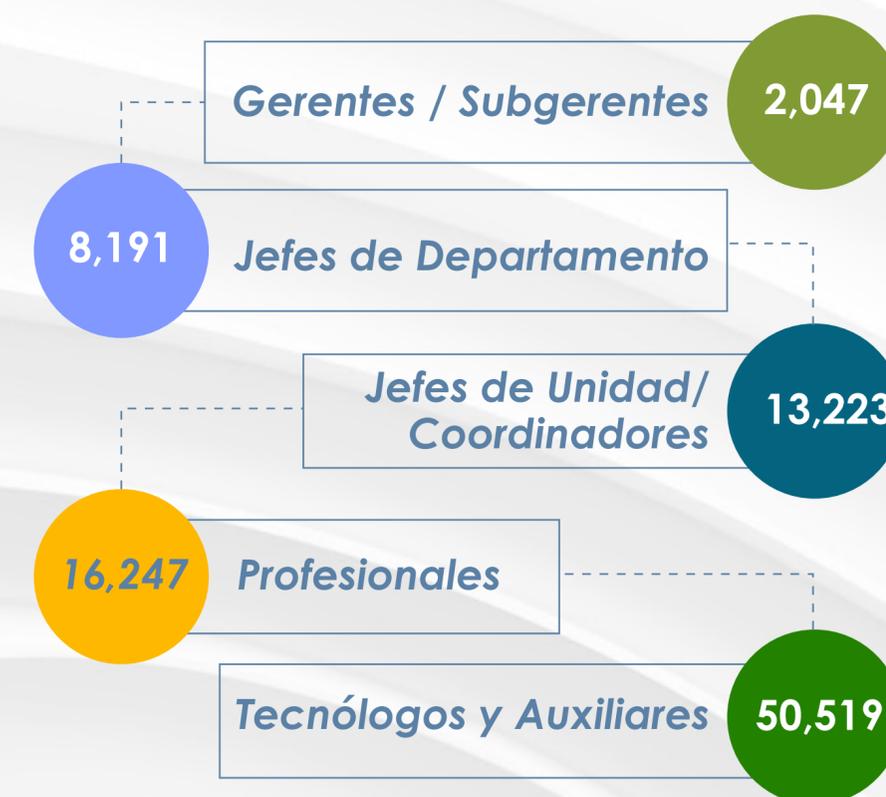
No se discrimina al posible candidato por ningún motivo, por etnias, color, raza, ideologías, preferencias, sexo y demás. El proceso de contratación se realiza través de selección por competencias para las posiciones vacantes dentro de la organización. EEGSA procede siempre conforme a las políticas de gestión humana y derechos humanos, las cuales están alineadas a la no discriminación en las gestiones internas de selección.

Para EEGSA es importante el desarrollo de su personal, por lo que lleva a cabo procesos internos como primera línea de búsqueda para la obtención de talento dentro de la empresa, logrando con ello incentivar y crear motivación para el crecimiento profesional y personal.

### GRI 404: Formación y enseñanza

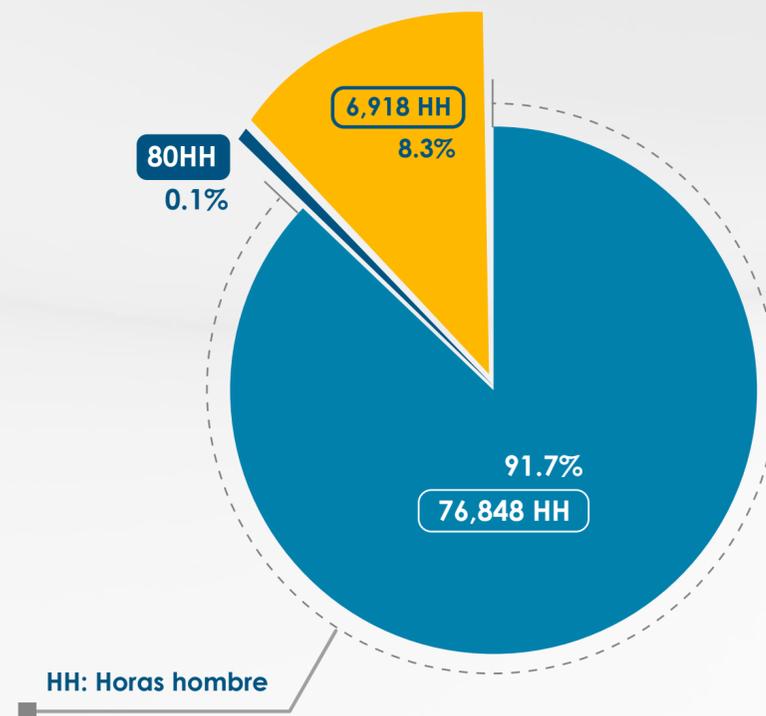
La capacitación de los trabajadores está enfocada en el desarrollo de competencias técnicas, administrativas y gerenciales, la ejecución durante el año 2019 fue de 83,160.5 horas hombre de formación, clasificadas de la siguiente manera:

### GRI 404-1: Media de horas de formación al año por empleado



## Modelo de aprendizaje organizacional 70, 20, 10:

Tiene como objetivo crear un aprendizaje continuo entre los trabajadores, por medio del desarrollo de competencias y habilidades en los ambientes de aprendizaje: experiencial 70%, social 20% y formal 10%. Los resultados se muestran a continuación:

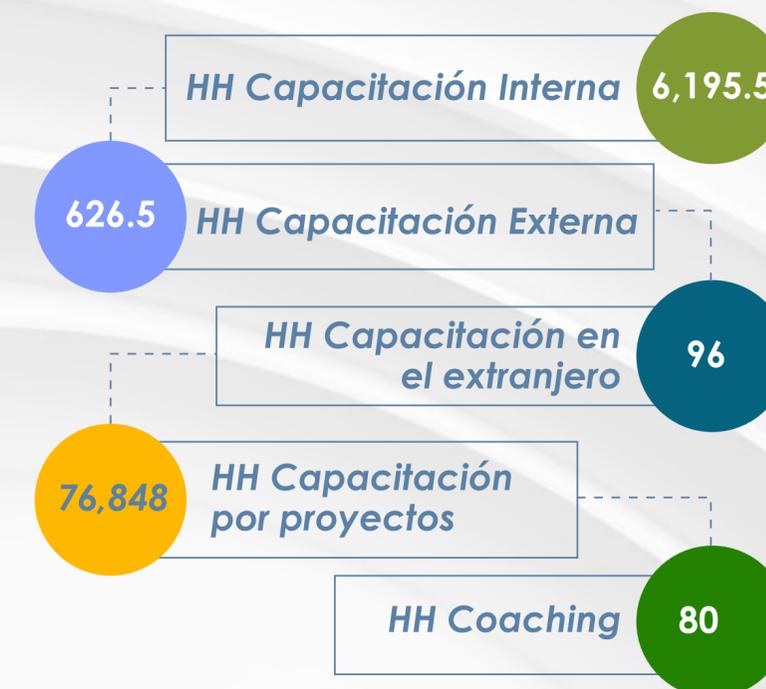


91.7%	Experiencial: Experiencias laborales concretas, tareas, específicas, resolución de problemas, exposición en proyectos o pasantías.
0.1%	Social: Feedback, coaching a través de mentores o líderes.
8.3%	Formal: Formación formal presencial, e-learning, lecturas.

## GRI 404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición

Se evaluó a los trabajadores a fin de contar con un mapa de talento que permitiera conocer el nivel de competencias, así como las brechas existentes, a partir de las cuales se trabajará un Plan de Desarrollo en el año 2020.

Adicionalmente, se implementaron programas de capacitación, aprendizaje y desarrollo para mejorar las aptitudes de los empleados, en los cuales participaron 558 trabajadores de EEGSA.



### GRI 404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

#### Gestión anual del desempeño

La gestión del desempeño busca alinear las contribuciones individuales y colectivas a la estrategia organizacional, asegurando su cumplimiento por medio de la valoración de objetivos, competencias y valores, definidos con metodología SMART.

En 2019 participó el 20% de la población de la empresa en el proceso de gestión del desempeño.

4

MEDIO  
AMBIENTE

CARRO  
100%  
ELECTRICO

## Gestión Ambiental

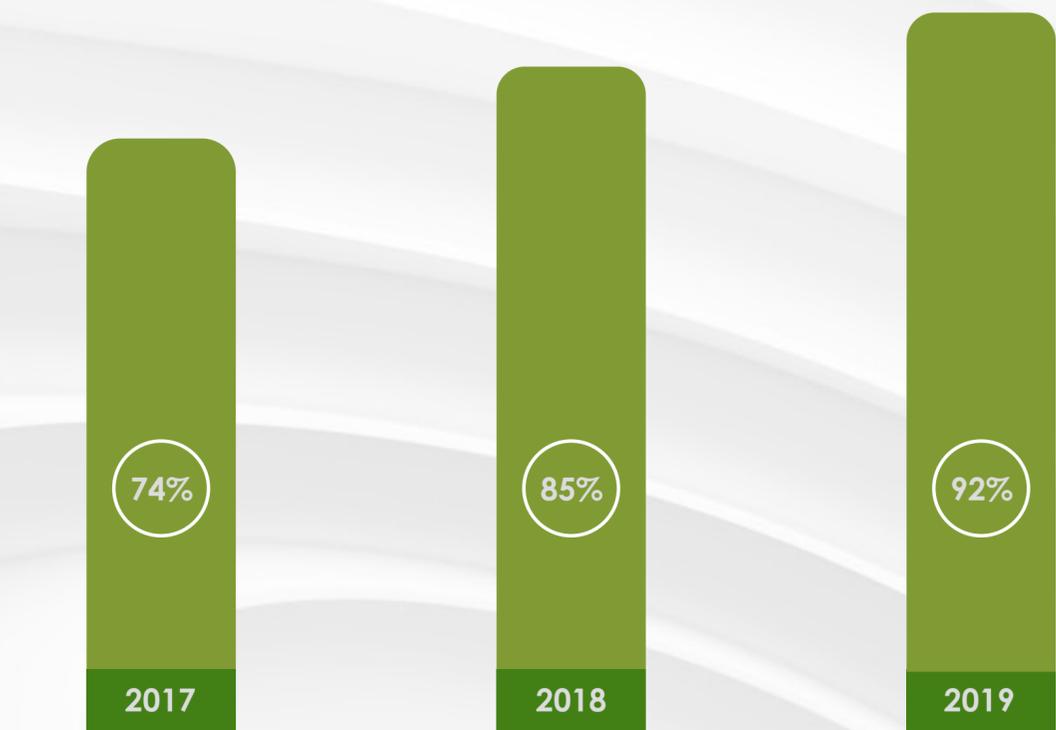
### GRI 307-1: Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental

### GRI 308-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales

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

### Índice de Gestión Ambiental Empresarial (IGAE)

Es una herramienta que genera un indicador que tiene como propósito determinar el nivel de cumplimiento de la gestión ambiental en las empresas que conforman Grupo EPM, a la luz de los compromisos asumidos en la política ambiental, sus lineamientos y considerando lo estipulado en la Norma ISO 14001:2015. En la siguiente gráfica se observa el avance que ha tenido la gestión ambiental los últimos 3 años:





# PRINCIPIO 7

Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales

## Legislación ambiental

De cara al cumplimiento de la legislación en cuestiones ambientales, durante el año 2019, se actualizó la Matriz Legal de EEGSA y se elaboró el proceso GA-PRO-02 para la identificación de requisitos legales ambientales y elaboración de instrumentos ambientales.

## Componente ambiental en contratos

Se actualizaron e incluyeron compromisos ambientales en las condiciones generales de contratación de todos los nuevos contratos, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los requisitos legales de los contratistas de EEGSA, tanto operativos como administrativos.

## Tema material: Agua y biodiversidad

**GRI 303-1: Extracción de agua por fuente**

**GRI 303-2: Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua**

## Consumo y abastecimiento de agua

El promedio anual del agua consumida en las 4 sedes administrativas de EEGSA es de 294 litros/habitante/día. El abastecimiento de agua en las sedes proviene de un pozo propio y agua municipal. En 2019 aumentó un 25% en el consumo de agua respecto al 2018, debido a una irregularidad en uno de los contadores, por lo cual se gestionó su cambio y se realizó la verificación de fugas.

## Áreas protegidas

**GRI 304-1: Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas**

**GRI 304-2: Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad**



Red de distribución en Parque Regional Municipal Sumpango, El Rejón, Chirres y los Encuentros

En 2019 se reportaron 11 proyectos de la red de distribución ubicadas en 11 áreas protegidas, de las cuales 3 se encuentran en proceso de gestión y de 8 se están elaborando los instrumentos ambientales y planes de manejo forestal que serán presentados ante el CONAP para su aprobación.



Red de distribución en Parque Regional Municipal Ox'ijuy'u





# PRINCIPIO 8

Promover mayor responsabilidad medioambiental

Énfasis: Producción y consumo sostenible

**GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización**

**GRI 302-4 Reducción del consumo energético**

**GRI 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios**

## Aguas residuales

Aumentó en un 23% la descarga de aguas residuales, las cuales según estudios técnicos no cuentan con ningún tipo de contenido especial que pueda ser peligroso o dañino.

## Uso de combustibles

En línea con el desarrollo de la iniciativa de eficiencia por optimización, a raíz de los proyectos del Valor Agregado de Distribución (VAD), se puso en marcha el primer plan de acción para mejorar la gestión de vehículos y la búsqueda de formas de ahorrar y evitar costos innecesarios, lo cual se reflejó en el consumo de combustible que presentó una reducción del 19% en los vehículos diesel y un 7% en los que utilizan gasolina.

## Consumo de energía

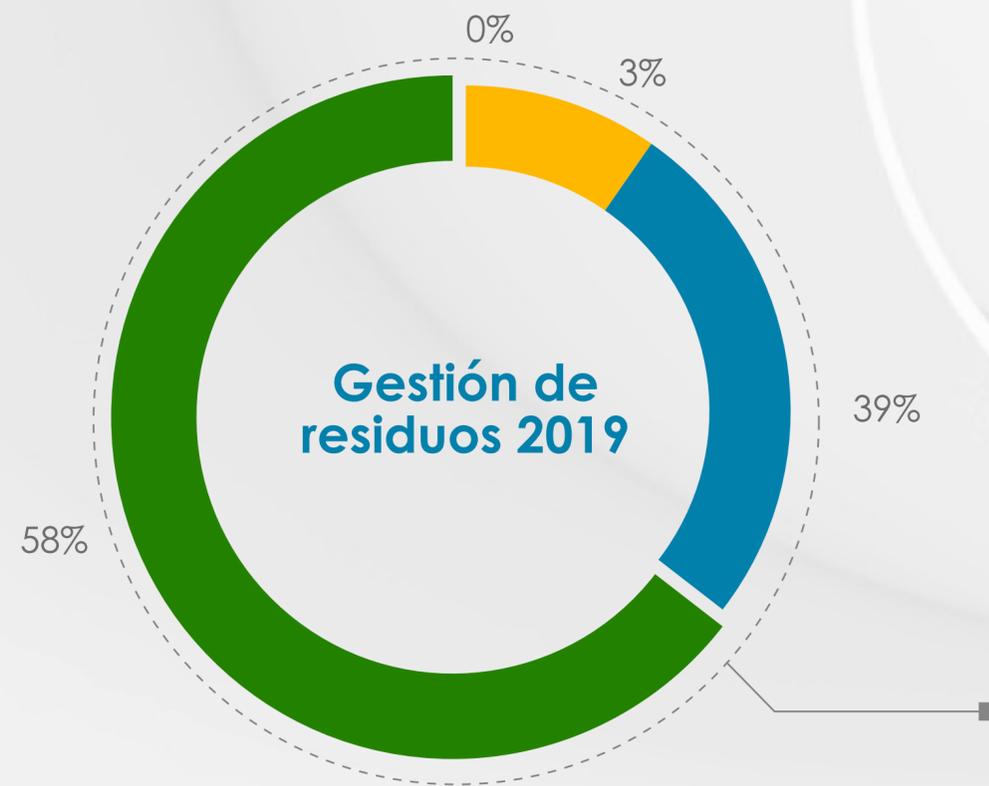
Para 2019 hubo un aumento del 8% de consumo de energía en las áreas administrativas de EEGSA, en comparación al año 2018. Esta alza se deriva del aumento del personal temporal y consultoría a raíz de la ejecución de los proyectos del VAD.

## GRI 301-2 Insumos reciclados

## Gestión de residuos

Este año aumentó más del 100% en aprovechamiento, disposición final y almacenamiento de los residuos vegetales provenientes de la tala y poda. El contrato para gestionarlos inició en 2018, que fue el año en el que se comenzó a reportar, y por ello el aumento tan drástico en comparación con 2019.

Hubo una reducción del 16% en los residuos gestionados con tratamiento como los uniformes, acumuladores, cartuchos de impresora y desechos de clínica, los cuales fueron recolectados para darles un adecuado tratamiento final.

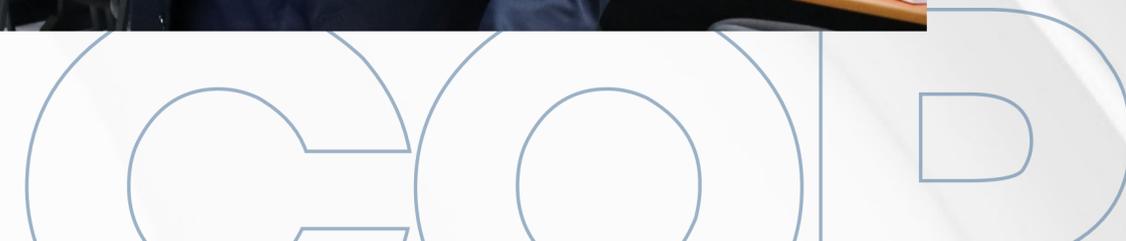


- Aprovechamiento
- Disposición final
- Tratamiento
- Almacenamiento

Se continuó con el proyecto de bifenilos policlorados (PCB por sus siglas en inglés) dirigido a cumplir con la legislación ambiental relacionada vigente en el país con el manejo integral de PCB's, la cual se encuentra englobada en el Acuerdo Gubernativo 194-2018. De la misma forma, toma en consideración lo establecido en las resoluciones de la CNEE – 146 – 2018, CNEE 153 – 2018 y CNEE – 154 – 2018 mediante las cuales se aprobó, para EEGSA el Estudio Tarifario del Valor Agregado de Distribución (EVAD) correspondiente al período 2018 – 2023.

Se realizó el seguimiento y supervisión mensual de los trabajos de arbolado, manejo de residuos y desechos vegetales, así como el informe de trabajos en áreas protegidas y de actividades de tala realizadas durante el contrato de arbolado.

En 2019, se realizaron capacitaciones de identificación de especies arbóreas y cubicación de madera a 154 contratistas en campo, específicamente a las cuadrillas de los contratos de mantenimiento de arbolado vigentes. Adicionalmente, se evaluó la gestión de lineamientos en campo, revisión de motosierras e identificación de hallazgos y se realizó la revisión del plan de administración del contrato.





# PRINCIPIO 9

Alentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente

## Materiales

### GRI 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen

Se redujo el 9% en 2019 del consumo de papel, esto se logró al comprar eficientemente y la implementación del escáner en oficinas de atención al cliente desde 2016, así como el uso de códigos de usuario y control de impresiones.

## Tema material: Estrategia climática

### GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)

### GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)

## Emisiones de gases efecto invernadero

La información que se presenta a continuación corresponde a las emisiones de gases efecto invernadero, relacionadas con el consumo de combustible (diésel y gasolina) de la flotilla vehicular de EEGSA, así como con el consumo de energía eléctrica de las instalaciones.

Emisiones de dióxido de carbono equivalente (CO<sub>2</sub>eq) en 2019

Emisiones por alcance EEGSA 2019		
Emisiones por alcance	Emisiones TonCO <sub>2</sub> e*	Porcentaje de participación
Alcance 1 – Móvil Emisiones primarias, combustibles y refrigerante	367	36
Alcance 2- Energía eléctrica Emisiones secundarias	650	64
Emisiones totales	1017	100

Fuente: Unidad de Gestión Ambiental, EEGSA 2019

\*Factor de emisión energía eléctrica utilizado: 0.3671 TonCO<sub>2</sub>eq /MWh



### Enfasis: Mitigación y adaptación

- En el marco del Día Mundial del Medio Ambiente 2019 el cual se celebró en junio, EEGSA invitó a los trabajadores a compartir su vehículo durante una semana, se utilizó el hashtag para redes sociales #ViajamosMásEEGSA. Además, se realizó una exhibición de vehículos eléctrico y un intercambio de bombillas LED por incandescentes, lo cual se realizó en conjunto con la Unidad de Reciclaje de la Municipalidad de Guatemala.
- La unidad de Gestión Ambiental consolidó información para el cálculo de emisiones y utilizó la metodología implementada en Grupo EPM. Las unidades que reportan son: Unidad de Transportes de EEGSA para consumo de combustibles, Unidad de Facturación de EEGSA para consumo de energía eléctrica, Departamento de Servicios Administrativos para los consumos para emisiones fugitivas de gases refrigerantes.
- Respecto a movilidad eléctrica, se implementaron planes de financiamiento de motocicletas y bicicletas eléctricas para trabajadores.
- EEGSA se integró como miembro fundador de AMEGUA (Asociación de movilidad eléctrica de Guatemala) y participó en 4 eventos de movilidad eléctrica.
- EEGSA continuó con el convenio realizado con la Fundación Defensores de la Naturaleza para la protección de 17.57 hectáreas dentro del área protegida Parque Nacional Naciones Unidas.
- EEGSA realizó la instalación de 2,650 metros de cable protegido en la red de distribución.



5

ANTICORRUPCIÓN



# PRINCIPIO 10

Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno

## Tema material: Transparencia

### Énfasis: Apertura de información

EEGSA con su Política de Cero Tolerancia frente al fraude, soborno y corrupción, ratifica su compromiso de manera permanente ante la transparencia en sus acciones y actuaciones, manifestando su responsabilidad en la lucha y combate a la corrupción en todas sus manifestaciones.

Adicionalmente, en conformidad con el respeto y el cumplimiento de los mecanismos de transparencia en el desarrollo de negocios, EPM Guatemala ha manifestado su posición con esta política, la cual es inquebrantable para el que hacer organizacional. De esa cuenta, se trabajó bajo un modelo de gestión basado en principios, lineamientos y objetivos, socialmente responsables, en cumplimiento de los valores y principios éticos. Todo ello con el fin de combatir la corrupción y el fraude por medio de la búsqueda e implementación permanente de mecanismos, sistemas y controles que faciliten la prevención, detección y tratamiento.

## Lineamientos de la política:

- Actuar de los trabajadores, al comprometerse con una posición de cero tolerancias a la corrupción.
- Cultura ética, mediante el establecimiento y la promoción de una cultura institucional encaminada a fortalecer la transparencia como valor y principio de toda actuación.
- Relacionamiento transparente, al generar un ambiente de colaboración y de respeto a los intereses comunes en el ámbito de las relaciones de confianza establecidas con los diferentes grupos de interés.
- Denuncia, al reportar incidentes a través de la Línea Ética: “Contacto Transparente” a través del correo [contactotransparente@epm.com.co](mailto:contactotransparente@epm.com.co) y al teléfono (502) 2378-6932.

## Política de cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno aplicable a nuestros grupos de interés y proveedores

Todo lo que se realice en materia de lucha anticorrupción, tendrá sentido, si se incorpora a los socios comerciales naturales, las llamadas contratistas “outsourcing” y a los proveedores de los insumos necesarios para la prestación del servicio de energía, es por esto que, se adoptó el “Decálogo de conducta para proveedores y contratistas”; documento alineado a la política de RSE y Sostenibilidad, por lo que es un elemento que condiciona a los proveedores por algún incumplimiento que vaya en contra de lo dictado, en los procesos licitatorios de la implantación de medidas de protección contra la corrupción, el soborno y conflicto de intereses.



## Gestión ética empresarial

Con el objetivo de respetar y cumplir los mecanismos de transparencia en el desarrollo de los negocios, EEGSA afianza la cultura empresarial bajo el marco de actuación definido como focos de la gestión ética.



En este modelo, la ética es parte fundamental y la base de lo correcto desde el desarrollo personal y profesional de los trabajadores, el cual incluye el conjunto de valores, normas y principios que nos representan desde la cultura de la empresa. El Código de Ética, se alinea al cumplimiento y la integridad de un actuar conforme a las leyes, normas y regulaciones vigentes en el país y en los países donde se tiene relaciones comerciales.

## Gestión de políticas y compromisos Prioridad media: Riesgos relacionados: (E2-1, C1-1, O4-1)

### Criterio

La política y compromiso anticorrupción significa que la organización muestra a través de sus comunicaciones públicas y acciones que no tolerará la posibilidad de conductas corruptas en los grupos de interés internos y externos.

### Condición

La divulgación de la misma debe ser acompañada con una práctica constante de parte de toda la organización, en especial el equipo directivo, el cual debe ejercer el control requerido y dar el ejemplo, con el objetivo de dar a conocer su compromiso, aspecto que se desea fortalecer con la implementación de este nuevo estilo de liderazgo.

- Apoyo permanente de la dirección de la organización, en cuanto a la lucha contra la corrupción, a través del Consejo de Administración. Este debe ser extensivo y permeable a toda la organización como parte de su ADN. Adicional, los elementos teóricos debidamente escritos, comprendidos y divulgados por comunicaciones y sostenibilidad empresarial.
- Los elementos del principio 10 de anticorrupción que se deben fortalecer:



<b>D2</b>	Declaración de apoyo a los marcos jurídicos internacionales y regionales, tales como la Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción
<b>D3</b>	Llevar a cabo una evaluación de los posibles riesgos de corrupción (toda la organización y grupos de interés)
<b>D4</b>	Políticas detalladas para ámbitos con alto riesgo de corrupción
<b>D5</b>	Política de lucha contra la corrupción relativa a los asociados comerciales (buenas prácticas comerciales)

### GRI 205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción

#### Gestión de riesgo

Está alineada con el desarrollo de los objetivos y metas estratégicas de la organización, incorporando como factor crítico de éxito, el levantamiento, tratamiento y plan de mitigación de riesgos de corrupción en todas las operaciones, teniendo como una herramienta y mecanismo de seguimiento a través de la Línea Ética de Contacto Transparente.

La valoración de riesgo en corrupción para la organización se realiza teniendo presente la probabilidad de que suceda el evento y el impacto que podría tener. No obstante, la presentación de eventos inesperados advierte a la organización acerca de fortalecer su estilo de liderazgo, compromiso con la supervisión, monitoreo y control permanente de las operaciones.

Esta iniciativa de mejora continua establece sustanciales cambios en el hacer cotidiano:

- Actualiza las políticas, normativas y procedimientos internos que permiten activar el ciclo normativo como eje rector de una cultura de la legalidad soportada en los valores empresariales: Responsabilidad, transparencia y calidez.
- Realiza autoevaluaciones para identificar potenciales riesgos de fraude, corrupción, conflictos de interés, extorsión y soborno a nivel de las transacciones críticas que soportan la gestión de la organización.
- Fortalece el sistema de penalidades y sanciones administrativas, que permitan aplicar las políticas y lineamientos en materia de cero tolerancia a la corrupción, conflicto de intereses, aplicación del Manual de Conducta como parte integral del “Reglamento interno de trabajo” en todas las filiales de EPM Guatemala.
- Garantiza el derecho de defensa con procedimientos adecuados que permitan su adecuado ejercicio.

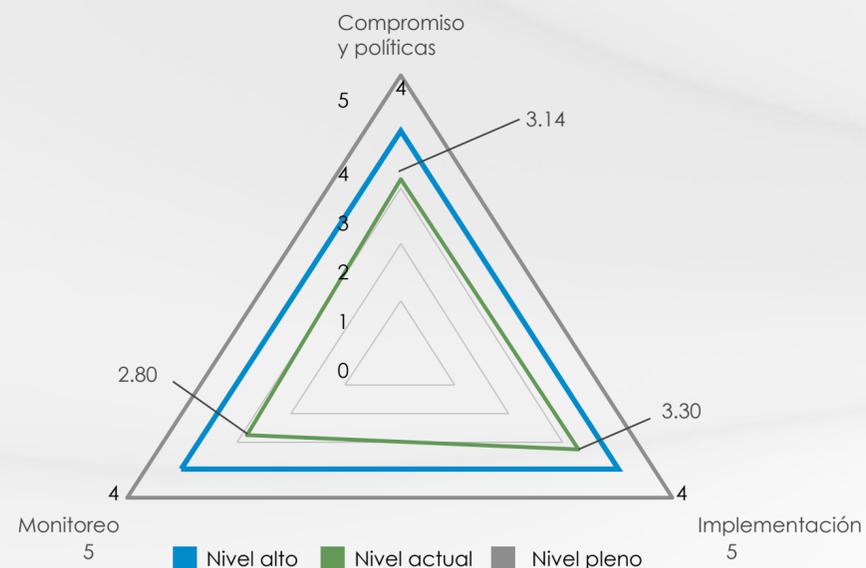
Índice de riesgo		
Índice de riesgo	0.47	Medio

<b>Medio</b>	Prioridad moderada, se requiere de acciones a mediano plazo. A cargo de la gerencia general y gerencias de cada área y filiales de EPM Guatemala. Seguimiento periódico convenido (mínimo dos veces en el año). Evaluar la posibilidad de retener el riesgo, parcial o totalmente.
--------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



### Nivel de cumplimiento del principio 10 del Pacto Global:

Para la segunda evaluación desde la línea base anteriormente expuesta, se observa una disminución del 0.17 y presenta un resultado de cumplimiento de 3.18, los tres componentes de evaluación requieren compromiso de la administración para su fortalecimiento.



### Riesgos evaluados por Auditoría

Mapa de riesgo con control, producto de la evaluación independiente adelantada por auditoría.

#### Calificación de cada categoría

✓	Si Cumple	80% a 100%
⚠	En proceso	41% a 80%
✗	No cumple	01% a 40%

### Compromiso y política

Elementos básicos para la elaboración de informes		Elementos deseados para la elaboración de informes	
B1	Compromiso expresado públicamente de trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluso el soborno y la extorsión	✓	D1 Política oficial expresada públicamente de tolerancia cero ante la corrupción
B2	Compromiso de cumplir con todas las leyes pertinentes, incluso las leyes contra la corrupción	⚠	D2 Declaración de apoyo a los marcos jurídicos internacionales y regionales, tales como la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción
			D3 Llevar a cabo una evaluación de los posibles riesgos de corrupción
			D4 Políticas detalladas para ámbitos con alto riesgo de corrupción
			D5 Política de lucha contra la corrupción relativa a los asociados comerciales

### Seguimiento

Elementos básicos para la elaboración de informes		Elementos deseados para la elaboración de informes	
B7	Seguimiento y procesos de mejora	⚠	D12 Evaluación por la alta dirección de los resultados del seguimiento y la mejora
			D13 Manejo de incidentes
			D14 Causas judiciales públicas relativas a la corrupción
			D15 Uso del aseguramiento independiente externo de programas de lucha contra la corrupción

### Implementación

Elementos básicos para la elaboración de informes		Elementos deseados para la elaboración de informes	
B3	En base al compromiso, implementación de acciones para luchar contra la corrupción	⚠	D6 Medidas tomadas para alentar a los asociados comerciales a aplicar compromisos de lucha contra la corrupción
B4	Apoyo de la alta dirección de la organización a la lucha contra la corrupción	⚠	D7 Responsabilidad y rendición de cuentas por parte de la dirección de aplicar el compromiso o política de lucha contra la corrupción
B5	Comunicación y capacitación sobre el compromiso de luchar contra la corrupción para todos los empleados	⚠	D8 Procedimientos de Recursos Humanos en apoyo del compromiso o política de lucha contra la corrupción
B6	Controles y contrapesos internos para asegurar la coherencia con el compromiso de luchar contra la corrupción	✗	D9 Vías de comunicación (denuncia de irregularidades) y mecanismos de seguimiento para comunicar preocupaciones o pedir asesoría
			D10 Procedimientos internos de contabilidad y auditoría relacionados con la lucha contra la corrupción
			D11 Participación en iniciativas voluntarias de lucha contra la corrupción



## GRI 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

Para asegurar el comportamiento y regir una conducta adecuada en la toma de decisiones diarias de los trabajadores, durante el año 2019 se llevaron a cabo formaciones en las áreas de trabajo para abordar temas relacionados a Conflicto de Interés, con una participación del 86% del total de todas las áreas de trabajo, creando así, un vínculo de responsabilidad de los trabajadores ante estas discrepancias e identificando todos aquellos aspectos que evitan cometer un conflicto de interés, como lo son:

- Mantener una actitud ética, leal y honesta para con la empresa y los trabajadores en el cumplimiento de sus deberes.
- Reflejar en sus actitudes siempre un alto grado de moralidad, rectitud, respeto, dignidad y cortesía.
- Actuar sin discriminación, favoritismo o abuso en el desempeño de su cargo.
- Prevenir cualquier clase de conflicto en su área de trabajo.

Los mecanismos de ética y transparencia van alineados a la prevención del fraude, corrupción y soborno, por lo que EEGSA ha adoptado las buenas prácticas desde casa matriz. Actualmente, se cuenta con iniciativas e instrumentos de autorregulación que permiten mantener las operaciones en un ambiente de confianza, seguridad y transparencia.

### Formación de políticas y procedimientos de anticorrupción

Programa	Total de personas	Horas
Agentes de cambio	38	76
Inducción personal nuevo	22	22
Momento de ética	670	1,340

### GRI 205-3: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas

#### Aplicación del compromiso anticorrupción

Las medidas concretas para prevenir, detectar e imposibilitar la corrupción, así como aplicar sanciones oportunas para mitigar la corrupción, conflictos de interés, fraude, extorsión y soborno.

- a) La línea y correo electrónico de [contactotransparente@epm.com.co](mailto:contactotransparente@epm.com.co) se encuentra totalmente estandarizada de acuerdo a las mejores prácticas, lo cual garantiza su independencia y administración desde casa matriz.

El siguiente reporte estadístico define el estado de la gestión de la última medición del canal ético, en el cual se incorporaron nuevos elementos de denuncia:

Estado de incidentes recibidos = 63				
Cerrados	8	Efectivas	En estudio	54
	1	No procedió		

EEGSA 63 incidentes reportados

Canal de denuncia por donde ingreso el incidente					
Página Web	Correo E.	Línea 01 8000	App Móvil	Gerencia	Jurídico
5				4	54 (*)
Incidentes totales en estudio = 54					
(*) Hurto de infraestructura					

Tipo de incidente	I	II	III	IV
Incumplimiento de normas y políticas de la empresa	2			1
Corrupción operativa	1			1
Hurto			1	
Conflicto de interés			1	
Denuncia de licitaciones		2		
Derechos humanos				
Acoso laboral				
Defraudación de fluidos				
Proveedor falso				
Denuncias penales por hurto de activos				54
Total	3	2	2	56

#### OBSERVACIONES:

Los 54 incidentes registrados por jurídico, corresponden a hurto de transformadores, los cuales se encuentran en demanda judicial.



b) Dentro los compromisos que se adquirieron en el Informe COP anterior, son divulgar, capacitar, informar y rendir cuentas a los grupos de interés (elementos del principio 10 deseables) los cuales presentan el siguiente nivel de desempeño.

<b>B5</b>	Comunicación y capacitación sobre el compromiso de luchar contra la corrupción para todos los empleados	✓
<b>B6</b>	Controles y contrapesos internos para asegurar la coherencia con el compromiso de luchar contra la corrupción	✓
<b>D6</b>	Medidas tomadas para alentar a los asociados comerciales a aplicar compromisos de lucha contra la corrupción	✓
<b>D7</b>	Responsabilidad y rendición de cuentas por parte de la dirección de aplicar el compromiso o política de lucha contra la corrupción	✓
<b>D8</b>	Procedimientos de Recursos Humanos en apoyo del compromiso o política de lucha contra la corrupción	✓
<b>D10</b>	Procedimientos internos de contabilidad y auditoría relacionados con la lucha contra la corrupción	✓
<b>D11</b>	Participación en iniciativas voluntarias de lucha contra la corrupción	✓

# 6

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

## Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

EEGSA a través de su estrategia de sostenibilidad ha alineado acciones que suman al logro de los ODS. De forma directa contribuye a tres e indirecta a siete, además impulsa y promueve el logro del resto de los ODS desde su Modelo de Integración al Territorio (MIT), donde se gestiona la intervención al desarrollo social y económico de las comunidades en donde la organización opera.





## Energía asequible y no contaminante

**Materialidad:** Energías renovables  
**Énfasis:** Energías renovables

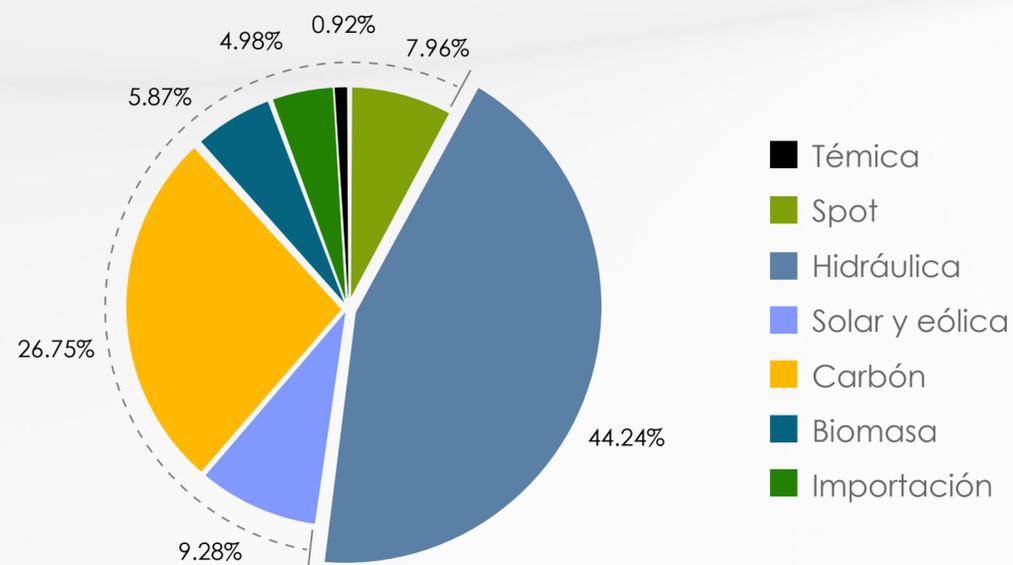
### Contribución:

- Desarrollo tecnológico y gestión de la innovación
- Electrificación rural

### Matriz Energética

La matriz energética de EEGSA en el año 2019 está compuesta en un 59% de recursos renovables, tales como: energía hidráulica, eólica, solar, gas natural, biogás y biomasa.

**Origen de la energía consumida por EEGSA**  
**3,648.2 GWH**



Así mismo, garantizar el acceso a la energía es parte primordial, razón por la cual, parte de sus objetivos estratégicos están orientados a la conectividad por medio de proyectos de electrificación rural de la mano con iniciativas de educación al usuario y manejo eficiente de la energía.



## Trabajo decente y crecimiento económico

**Materialidad:** Contratación responsable para el desarrollo local  
**Énfasis:** Criterios de contratación

### Contribución:

- 558 trabajos directos.
- 924 trabajos indirectos.

EEGSA hace más de 125 años, ha sido fuente de desarrollo económico al generar empleo a la población guatemalteca, acción en la que se destaca por el liderazgo de sus directivos, la retención y el desarrollo integral del talento humano, calidad de vida de los trabajadores y su grupo familiar. De la mano con la generación de empleo, actualmente se impulsan acciones voluntarias adicionales que contribuyen al desarrollo del talento humano del país, brindando formación en áreas técnicas y administrativas.





13 ACCIÓN POR EL CLIMA



## Acción por el clima

**Materialidad: Estrategia climática**  
**Énfasis: Adaptación y mitigación**

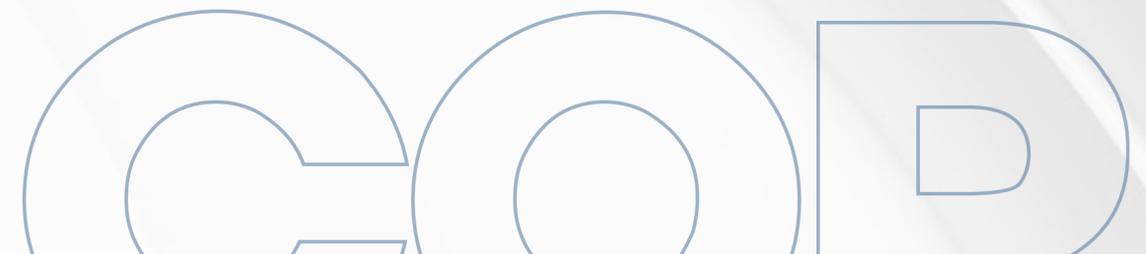
### Contribución:

- Reforestación en Parque Nacional Naciones Unidas
- Movilidad eléctrica
- Medición de emisiones de CO2 por la operación
- Instalación de cable protegido

A partir de diversas iniciativas orientadas a distribuir energía de calidad y cada vez más limpia, EEGSA, incorpora una gestión sostenible, con el uso eficiente de los recursos naturales, reforestaciones con aseguramiento de crecimiento en el tiempo, instalación de cable protegido en áreas con cobertura boscosa cercana a la red y cálculo de emisiones de CO2, para conocer el impacto de la operación. Apoya en iniciativas que promuevan el uso de transporte eléctrico, eficiente y amigable con el medio ambiente, promocionando y educando por medio de una red de recarga de transporte eléctrico pública en el país y a través del foro nacional de movilidad eléctrica.

### Iniciativa voluntarias

EEGSA en armonía con sus diferentes políticas, ha asumido el compromiso de un actuar ético, en el reconocimiento de los impactos sociales y ambientales de las decisiones empresariales; por tal razón, crear relaciones vinculantes y permanentes con comunidades y otros grupos de interés, es fundamental para el desarrollo sustentable del territorio en el aprovechamiento de los recursos a través del tiempo; a continuación, se detallan algunas de las iniciativas más importantes:





**GRI-413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo**

**GRI-413-2 Operaciones con impactos negativos significativos/reales o potenciales en las comunidades locales**

## Programa de Prevención de Accidentes con Cables de Media Tensión

**Dirigido a niños**

**Materialidad: Calidad y seguridad de productos y servicios**  
**Énfasis: Educación en consumo responsable**

**Contribución:**

- 251,500 personas sensibilizadas en temas de prevención eléctrica con cables de media tensión.

EEGSA como una empresa socialmente responsable orientada a la sustentabilidad, identificó la necesidad de impartir este programa desde el año 2010, debido a los frecuentes reportes de accidentes de terceras personas con el tendido eléctrico y que podrían haber sido prevenidos. Por lo tanto, el programa busca divulgar información para disminuir la incidencia de accidentes eléctricos por contacto con cables de Media Tensión. Para el año 2019 EEGSA ha llegado a más de 240 establecimientos en su área de cobertura comprendida por los departamentos de Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez, impactando de forma directa a 50,354 estudiantes de 3°. a 6°. grados de primaria y de manera indirecta a más de 251,500 personas entre padres de familia, maestros y otras personas con quienes los niños comparten el mensaje.





## Dirigido a adultos

**Materialidad:** Calidad y seguridad de productos y servicios

**Énfasis:** Educación en consumo responsable

### Contribución:

- 4,600 capacitados en temas de seguridad, salud ocupacional y en prevención eléctrica con cables de Media Tensión.

Como parte de la estrategia de llevar el mensaje de prevención y respeto de distancias mínimas a los diferentes grupos de interés, EEGSA lanzó el Programa de Prevención de Accidentes con Cables de Media Tensión para adultos, durante el primer año se atendió a más de 500 personas. El crecimiento durante el año 2019 del programa se vio reflejado en más de 20 entidades públicas y privadas impactando así a más de 4,600 guatemaltecos.

## Dirigido a profesionales

**Materialidad:** Calidad y seguridad de productos y servicios

**Énfasis:** Educación en consumo responsable

### Contribución:

- 200 profesionales capacitados en temas de: seguridad y salud ocupacional y en prevención eléctrica con cables de media tensión.

En búsqueda de estar siempre cada vez más cerca de sus diferentes grupos de interés, EEGSA en conjunto con la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC), firmaron una carta de aceptación para participar anualmente en el diplomado “Maestros de Obra” y “Taller de Riesgos Eléctricos” a estudiantes de la Escuela Técnica de Ingeniería, resultado de esto, en 2019 se capacitó a más de 200 estudiantes en temas de prevención de accidentes y distancias mínimas de construcción; promoviendo así, que futuros profesionales conozcan e implementen las buenas prácticas eléctricas.

Para el año 2020 formar parte del pensum de estudios de la Facultad de Ingeniería de la USAC y ampliar la formación preventiva hacia diferentes sectores de la educación superior.



1 FIN DE LA POBREZA

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

5 IGUALDAD DE GÉNERO

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

## Programa Productivo Cultivando con Energía

**Materialidad: Acceso y comprabilidad**  
**Énfasis: Cobertura de servicios en zonas rurales**

### Contribución:

- 105 mujeres y más de 525 personas beneficiadas con el programa productivo.
- Electrificación rural.
- 53 familias con servicio de energía eléctrica en sus hogares.

En alianza con la Cooperativa Integral Agrícola Mujeres 4 Pinos, EEGSA impulsó durante el año 2019 la ejecución del Programa Productivo Cultivando con Energía, el cual tuvo como objetivo contribuir a la reducción de la pobreza, apoyando a un grupo de mujeres de la Aldea El Yalú en Sumpango, Sacatepéquez, con un fondo revolvente en efectivo, para el inicio del desarrollo de actividades productivas de la comunidad.

Así mismo, como seguimiento estratégico de acercamiento con las comunidades, 53 familias del área en mención que no contaban con el servicio de energía eléctrica fueron beneficiadas por medio del proyecto de electrificación rural.




**4** EDUCACIÓN DE CALIDAD


## Laboratorios de Computación

**Materialidad: Calidad y seguridad de productos y servicios**

**Énfasis: Educación en consumo responsable**

### Contribución:

- 960 jóvenes beneficiados con acceso a laboratorios de computación

EEGSA consciente de la necesidad del desarrollo de las comunidades en las cuales distribuye energía eléctrica, trabajó en conjunto con el Instituto Nacional Experimental de Educación Básica con Orientación Ocupacional PEMEM II J.M. y la Junta Directiva de Padres PEMEM II J.M. el remozamiento del sistema eléctrico y la instalación de tierra física del laboratorio de computación, con la finalidad de establecer vínculos de confianza entre ambas instituciones y promover el desarrollo social comunitario. Con este proyecto, el laboratorio benefició a 960 estudiantes de 1°. a 3°. grado de nivel básico en diferentes jornadas.





4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



## Escuela de Electricidad Básica

**Materialidad:** Calidad y Seguridad de los productos y Servicios

**Énfasis:** Educación en consumo responsable

### Contribución:

- 25 jóvenes en formación para ser Técnicos Electricistas Industriales

En el marco de la generación de valor y la actuación empresarial socioambiental responsable, con base al Modelo de Integración al Territorio (MIT), EEGSA beneficia a 25 jóvenes de la comunidad Tierra Nueva I de Chinautla, por medio de un programa de formación como Técnicos Electricistas Industriales en el Centro de Capacitación por el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP), por considerar que los jóvenes es uno de los grupos más vulnerable por distintos factores sociales y económicos; este programa de formación cuenta con una alianza con la Municipalidad de Chinautla y se espera que la primera promoción de graduandos de los alumnos becados sea para el año 2020.





12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



## Programa informativo iluminando mi comunidad

**Materialidad:** Calidad y Seguridad de los productos y Servicios

**Énfasis:** Educación en consumo responsable

### Contribución:

- 13,940 personas capacitadas en temas relacionados al sector eléctrico

Este programa informativo de EEGSA tiene como objetivos:

- a) Dar a conocer a los clientes de EEGSA sobre los beneficios, ventajas y oportunidades que la electricidad tiene para el desarrollo de las comunidades.
- b) Compartir importantes recomendaciones relacionadas con el uso eficiente de la energía en los hogares y las comunidades
- c) Promover el acercamiento con los líderes comunitarios con el fin de fortalecer el relacionamiento y generar vínculos.

Para el año 2019, reporta los siguientes resultados:

Acción	Cantidad
Acercamientos con líderes comunitarios	147
Visitas realizadas en Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez	50
Clientes que participaron directamente	2,788
Personas impactadas	13,940



**1** FIN DE LA POBREZA



**7** ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



**11** CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



**17** ALIANZA PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



## Electrificación Rural

**Materialidad: Acceso y Comprabilidad**

**Énfasis: Población sin servicio / Cobertura de servicios en zonas rurales.**

### Contribución:

- 68 familias y más de 340 personas beneficiadas con el servicio de energía eléctrica en área rural.

Como seguimiento estratégico de acercamiento a las comunidades, se socializó el plan de trabajo del proyecto Electrificación Rural con las autoridades ancestrales y líderes comunitarios, así mismo se realizó un estudio socioeconómico para analizar la situación de 93 familias quienes no contaban con el servicio de energía eléctrica, las cuales son beneficiarias directas del proyecto, que fue financiado por EEGSA, demostrando su compromiso con sus grupos de interés.

Proyecto	Familias beneficiadas
El Espinal, Chuarrancho	12
Cuyuta Línea 8, Masagua	23
Guatelinda, Escuintla	33
Total de familias	68





Grupo **epm**

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

 **2277-7000**

