

20
25

Informe de Gestión



Edificio Empresa Eléctrica de Guatemala

100 años de pie

1 9 2 5 - 2 0 2 5

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

**Subgerencia de
Comunicación y Relaciones
EPM Guatemala**

Diagramación

El Taier

Guatemala, marzo de 2026

Tabla de contenido



Presidente del Consejo de Administración Empresa Eléctrica de Guatemala, S. A.	5
Gerente General Empresa Eléctrica de Guatemala, S. A.	6
Gobierno corporativo	7
Desempeño operacional	25
Desempeño económico	82
Programas de sostenibilidad	86
Gestión del talento y el desarrollo organizacional	99



Presidente del Consejo de Administración Empresa Eléctrica de Guatemala, S. A.

Estimados Accionistas:

En nombre del Consejo de Administración (CDA) de Empresa Eléctrica de Guatemala, S. A. (EEGSA), tengo el honor de presentar el Informe de Gestión correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025. Este informe refleja el desempeño de la empresa en un año que reafirmó la relevancia estratégica del sector eléctrico para Guatemala.

El país continúa consolidándose como una economía con fundamentos macroeconómicos sólidos, estabilidad monetaria y fiscal, y un marco institucional que, pese a los desafíos propios de la región, ha sostenido la continuidad de las políticas económicas y la seguridad jurídica. Estas condiciones favorecen el desarrollo de infraestructura esencial, particularmente en el sector eléctrico, clave para la competitividad, la productividad y el crecimiento sostenible.

Durante 2025, Guatemala mantuvo un desempeño resiliente frente a un entorno global marcado por la desaceleración económica, la volatilidad de los mercados financieros y las presiones sobre los precios

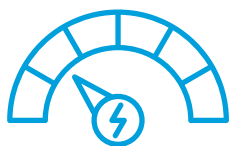
de la energía. En este escenario, el país logró preservar la estabilidad macroeconómica y un crecimiento moderado, reafirmando su atractivo para el desarrollo de proyectos de largo plazo en Centroamérica.

El sector energético también enfrentó retos derivados de la transición energética, las fluctuaciones en los precios internacionales de combustibles y la necesidad de inversiones sostenidas en redes e infraestructura. Guatemala respondió con un marco regulatorio predecible y una adecuada planificación sectorial, factores determinantes para la estabilidad del sistema eléctrico.

En este contexto, EEGSA se destacó por su solidez financiera, eficiencia operativa y capacidad de generar valor sostenible. La empresa cerró el año con un EBITDA de Q 941.1 millones y una utilidad neta de Q 441.5 millones, después de atender oportunamente sus compromisos financieros. Asimismo, continuó fortaleciendo su presencia en el mercado, registrando un crecimiento del 2.99% en su base de clientes, para alcanzar 1,583,899 usuarios, con una cobertura

superior al 99.8% en su área de operación. Este crecimiento evidencia el papel estructural de EEGSA en el desarrollo económico del país, al garantizar un suministro confiable para impulsar la actividad productiva y mejorar la calidad de vida de los guatemaltecos.

Estos resultados se complementan con la integración disciplinada de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) como eje del modelo de negocio. Destacan los avances en sostenibilidad, entre ellos el programa de inclusión de personas con discapacidad —que representan el 3% de la fuerza laboral—, una participación femenina del 34% y una calificación del 97% en el Índice de Gestión Ambiental Empresarial (IGAE) del Grupo.



99.8%

de cobertura con
1,583,899 usuarios

A la luz de este desempeño integral, es motivo de orgullo compartir que nuestro compromiso con la excelencia operativa y el desarrollo sostenible ha sido reconocido por prestigiosas organizaciones internacionales. La Comisión de Integración Energética Regional (CIER) nos distinguió por nuestra Eficiencia en Costos Operativos y Costo de

Capital, así como por nuestra sobresaliente Gestión de Talento Humano, lo que respalda la solidez y competitividad de nuestro modelo de negocio. Asimismo, la Revista Summa nos posicionó como una de las empresas líderes en Responsabilidad Social Empresarial en América Central, destacándonos también en sus rankings de Mejor Talento Humano y Mejor Cultura Organizacional. Finalmente, reafirmamos nuestro liderazgo sectorial al alcanzar la primera posición en el sector energético del país según el monitor de reputación Merco.

Los galardones obtenidos no son solo logros institucionales, sino el reflejo directo del esfuerzo, la ética y la pasión de nuestro talento humano, integrado por más de 500 trabajadores. Su profesionalismo y dedicación respaldan la confiabilidad operativa de la empresa y fortalecen nuestra reputación como un operador responsable y eficiente decidido a iluminar el futuro de la región.

Finalmente, reiteramos nuestra confianza en las condiciones favorables que ofrece Guatemala para el desarrollo de infraestructura eléctrica y para la generación de valor compartido. En este marco, EEGSA continuará trabajando con una visión de largo plazo, en coherencia con la estrategia corporativa del Grupo EPM, fortaleciendo la sostenibilidad del negocio y su aporte al desarrollo económico y social del país.

Atentamente,

John Jairo Celis Restrepo

Presidente del Consejo de Administración
Empresa Eléctrica de Guatemala, S. A.



Mario Alberto Naranjo Echeverri
Gerente General Empresa Eléctrica de Guatemala, S. A.
EEGSA

Apreciados accionistas:

El año 2025 nos puso frente a un entorno dinámico y retador. **La transformación del mercado eléctrico global** —impulsada por la consolidación de las energías renovables, el avance de la electrificación y una mayor volatilidad internacional— demandó decisiones oportunas. En ese escenario, Guatemala mantuvo condiciones macroeconómicas favorables y continuó fortaleciendo su matriz renovable. Para EEGSA, esto significó anticiparnos, operar con eficiencia y asegurar la continuidad del servicio con estabilidad tarifaria, mientras desplegábamos inversiones que hoy se traducen en un mejor servicio para nuestros clientes y en valor para nuestros accionistas.

En coherencia con ese contexto, la demanda eléctrica nacional creció de manera sostenida, influida por la actividad económica y por factores climáticos. Responder a ese crecimiento exigió redoblar la gestión entre oferta y demanda para sostener la confiabilidad del sistema. La mayor participación de fuentes renovables contribuyó a una estructura de costos más competitiva a nivel país; y, en consecuencia, alineamos nuestra estrategia para gestionar el crecimiento, mantener la continuidad y resguardar la estabilidad tarifaria con criterios de eficiencia.

Como resultado de estas decisiones, logramos adaptarnos con éxito a los cambios del entorno y mejorar de forma significativa nuestra operación. Esto se reflejó en la reducción de interrupciones y en la estabilidad de los tiempos de inactividad, lo que permitió brindar un servicio más confiable y consistente. En este marco, EEGSA fortaleció integralmente su red mediante su expansión, modernización y automatización. Instalamos nueva infraestructura para atender la demanda creciente; ampliamos la red en zonas de difícil acceso con soluciones técnicas innovadoras; y pusimos en operación equipamiento automatizado que redujo aún más los tiempos de interrupción y elevó la calidad del suministro. Asimismo, la ejecución de 46 instalaciones de cable By-Pass generó un beneficio económico superior a Q1.4 millones y evitó interrupciones del servicio, incrementando la resiliencia del sistema y contribuyendo a mejorar los niveles de satisfacción de nuestros clientes.

Sin embargo, aunque estos avances fueron significativos, la injerencia de terceros en la red continuó siendo un desafío importante debido a los daños que causa en la infraestructura, las interrupciones que provoca y, sobre todo, los riesgos que genera para trabajadores, contratistas y terceros.

Para mitigar este impacto, reforzamos el trabajo coordinado con actores clave y fortalecimos la concientización sobre el autocuidado. La campaña interna “Nosotros aplicamos las 5 Reglas de Oro para trabajos sin tensión”, realizada durante la Semana de la Seguridad, alcanzó a 1,400 participantes entre personal propio y contratistas, reforzando la prevención frente a riesgos derivados de la manipulación de la red y de la conducción, especialmente por uso del celular o fatiga al volante.

Bajo la premisa de que la seguridad es una prioridad absoluta, avanzamos también en el fortalecimiento de las cuatro líneas de defensa del SIG SST. Incorporamos por primera vez la Tasa de Incidentes con Tiempo Perdido (TALI), que permite evaluar con mayor precisión los accidentes que generan ausencias laborales, y dimos continuidad al monitoreo del ILISI, nuestro índice de lesiones incapacitantes sin itinere. Paralelamente, continuamos avanzando en trabajos en tensión (TET) con la certificación de 68 nuevos trabajadores, alcanzando un total de 113 linieros habilitados para operar en línea viva, un logro que continúa contribuyendo a la reducción de accidentes eléctricos y refuerza nuestro compromiso con el bienestar del personal.



En 2025, el 68% del suministro provino de fuentes limpias, reafirmando nuestro compromiso con una **matriz sostenible.**

De forma complementaria a estos avances operativos y de seguridad, también alcanzamos resultados relevantes en la gestión energética. En 2025, el 68% del suministro provino de fuentes limpias, reafirmando nuestro compromiso con una matriz sostenible. Para sostener este nivel y garantizar la energía y potencia necesarias para nuestros clientes, lanzamos licitaciones estratégicas que aseguran el suministro en el corto, mediano y largo plazo. A corto plazo, la Licitación Abierta LA 1 2025 adjudicó aproximadamente 100 MW distribuidos entre EEGSA y Energuate, mientras avanzábamos en la estructuración de los Bloques B, C y D. Al mismo tiempo, continuamos el proceso PEG 5, orientado a la contratación de alrededor de 1,400 MW a partir de 2030, el cual registró avances importantes, amplia participación de empresas y la emisión de adendas diseñadas para promover una concurrencia aún mayor y brindar confianza a los inversionistas.

En paralelo al trabajo energético, 2025 marcó un avance decisivo en la digitalización de la empresa. La interacción a través de canales digitales creció significativamente con el lanzamiento de la nueva aplicación móvil y la mejora de nuestras plataformas de autoservicio, que facilitaron una atención más ágil y cercana. Al mismo tiempo, fortalecimos nuestra ciberseguridad mediante monitoreo avanzado, análisis continuo de riesgos y capacitación especializada, al tiempo que avanzamos en la construcción de un nuevo centro de datos con certificación internacional que incrementará la disponibilidad y continuidad de las operaciones.

Este impulso digital también se reflejó en el ámbito comercial y de atención al cliente, donde registramos avances importantes en pérdidas y recaudación. La cartera de clientes siguió creciendo gracias al desarrollo habitacional y al dinamismo de los sectores comercial e industrial. Además, fortalecimos la atención a usuarios corporativos y al mercado mayorista mediante nuevas conexiones, la incorporación de autoprodutores solares y la ampliación de servicios especializados para Grandes Usuarios. Gracias a ello, alcanzamos resultados sobresalientes: el IRE se ubicó en 0.70, su valor más bajo en ocho años —equivalente a recuperar la deuda en apenas 21 días—, mientras que las pérdidas del distribuidor se mantuvieron en 4.66%, posicionando nuevamente a EEGSA en el cuarto lugar de Latinoamérica según el Benchmarking de la CIER. Con más de 39,000 puntos de recaudo y la incorporación de MoneyUp, ampliamos la cobertura de cobro; además, el 48% de los pagos se realizaron por medios electrónicos, un incremento de 11 puntos porcentuales respecto a 2024.

Al mismo tiempo, mantuvimos nuestro compromiso con las comunidades y fortalecimos el impacto social de la empresa. Alumbrados EEGSA cumplió su quinto año y se consolidó como una tradición que nos acerca a las comunidades; en diciembre iluminamos 10 puntos en distintos espacios, creando momentos de encuentro para las familias y reforzando el sentido de pertenencia. Asimismo, continuamos presentes en el Festival de la Luz y el Festival de las Flores, reafirmando a Alumbrados EEGSA como un símbolo de cercanía, alegría y buena reputación.



Ranking Merco
No. 1 en el sector de energía del país

Ese vínculo con nuestros grupos de interés también se reflejó en los resultados del cuarto estudio de reputación de EEGSA, que evidenció un avance histórico: +52 puntos de crecimiento, una calificación de 851/1,000 y la clasificación de reputación fuerte. Además, EPM Guatemala ingresó por primera vez al ranking Merco, alcanzando el puesto No. 1 del sector energía en el país.

Todos estos avances fortalecen nuestra posición como actor estratégico del sistema eléctrico y refuerzan nuestra capacidad de generar valor para accionistas, clientes y para Guatemala, demostrando que juntos podemos transformar desafíos en oportunidades. Gracias a la dedicación del equipo de trabajadores, al apoyo de nuestros aliados y a la confianza de nuestros clientes y accionistas, hoy somos una empresa más sólida y con mayor impacto en el país.

Seguiremos construyendo un futuro más sostenible, innovador y seguro para todos, guiados por nuestro propósito de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor, y mantendremos el foco en sostenibilidad, innovación y excelencia operativa para cumplir, con hechos, ese propósito.

Atentamente,

Mario Alberto Naranjo Echeverri
Gerente general
EEGSA



3. Gobierno Corporativo



3.1 Consejo de Administración 2025



12/MARZO/2025 AL 28/OCTUBRE/2025

EMPRESA	POSICIÓN	ROL	PROPUESTA
EEGSA	1	P	John Jairo Celis Restrepo
	2	VP	Alberto Mejía Reyes
	3	S	Diana María Montoya Tamayo
	4		Gabriel Jaime Velásquez Restrepo
	5		Ramiro Valencia Cossio
	S1		Querubín de Jesús Vanegas Sánchez
	S2		Juan Carlos Herrera Arciniegas
	S3		Fredy Alejandro Marín Builes
	S4		Esteban Franco Montoya
	S5		Daniel Alberto Arrubla Gallego

29/OCTUBRE/2025 AL 31/MARZO/2026

EMPRESA	POSICIÓN	ROL	PROPUESTA
EEGSA	1	P	John Jairo Celis Restrepo
	2	VP	Germán Alberto Caicedo Beltrán
	3	S	Carlos Mario Tobón Osorio
	4		Carlos Alejandro Duque Restrepo
	5		Ramiro Valencia Cossio
	S1		Margarita María Salazar Henao
	S2		Alejandro José Jaramillo Arango
	S3		Fredy Alejandro Marín Builes
	S4		Sebastián Méndez Agudelo
	S5		Wilfer Ignacio Arango Fernández

3.2 EEGSA en EPM Guatemala

EPM Guatemala está conformada por ocho empresas guatemaltecas del sector eléctrico y áreas afines, pertenecientes en su mayoría a la organización multilatina Grupo EPM, cuya casa matriz se ubica en la ciudad de Medellín, Colombia. Esta estructura empresarial se guía por un direccionamiento estratégico que orienta la gestión corporativa y competitiva hacia el cumplimiento de sus proyecciones de corto, mediano y largo plazo. Dicho direccionamiento unifica lineamientos y directrices que actúan como elementos orientadores de toda la organización.

En coherencia con este marco estratégico, EPM Guatemala **enfoca su operación en que cada negocio contribuya al desarrollo económico y humano sostenible**, respetando los límites sociales y ambientales del entorno. Este enfoque constituye un pilar esencial para garantizar la sostenibilidad del modelo empresarial en el tiempo. La organización aspira a ser reconocida y valorada en los territorios donde opera, generando valor para todos sus grupos de interés a partir de su propósito superior: **"contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor"**, y su enfoque estratégico expresado en el eslogan **"somos energía, transformando juntos el futuro"**.

Durante el año 2025, EEGSA desempeñó un rol significativo en la distribución de energía eléctrica en el país, fortaleciendo su gestión dentro de su área de cobertura. Al cierre del ejercicio, alcanzó una cartera de **1,583,899 clientes**, **logró una cobertura eléctrica superior al 99.80%** y **por su red circuló el 44% de la energía distribuida en Guatemala**.

EEGSA presta el servicio en los departamentos de **Guatemala, Sacatepéquez y Escuintla**, así como en áreas de **Santa Rosa y Chimaltenango**, contribuyendo de manera relevante al desarrollo económico, social y productivo de estas regiones mediante una operación segura, eficiente y confiable.

Al cierre del ejercicio, alcanzó una cartera de **1,583,899 clientes**, **logró una cobertura eléctrica superior al 99.80%** y **por su red circuló el 44% de la energía distribuida en Guatemala**.

Otras empresas que integran EPM Guatemala

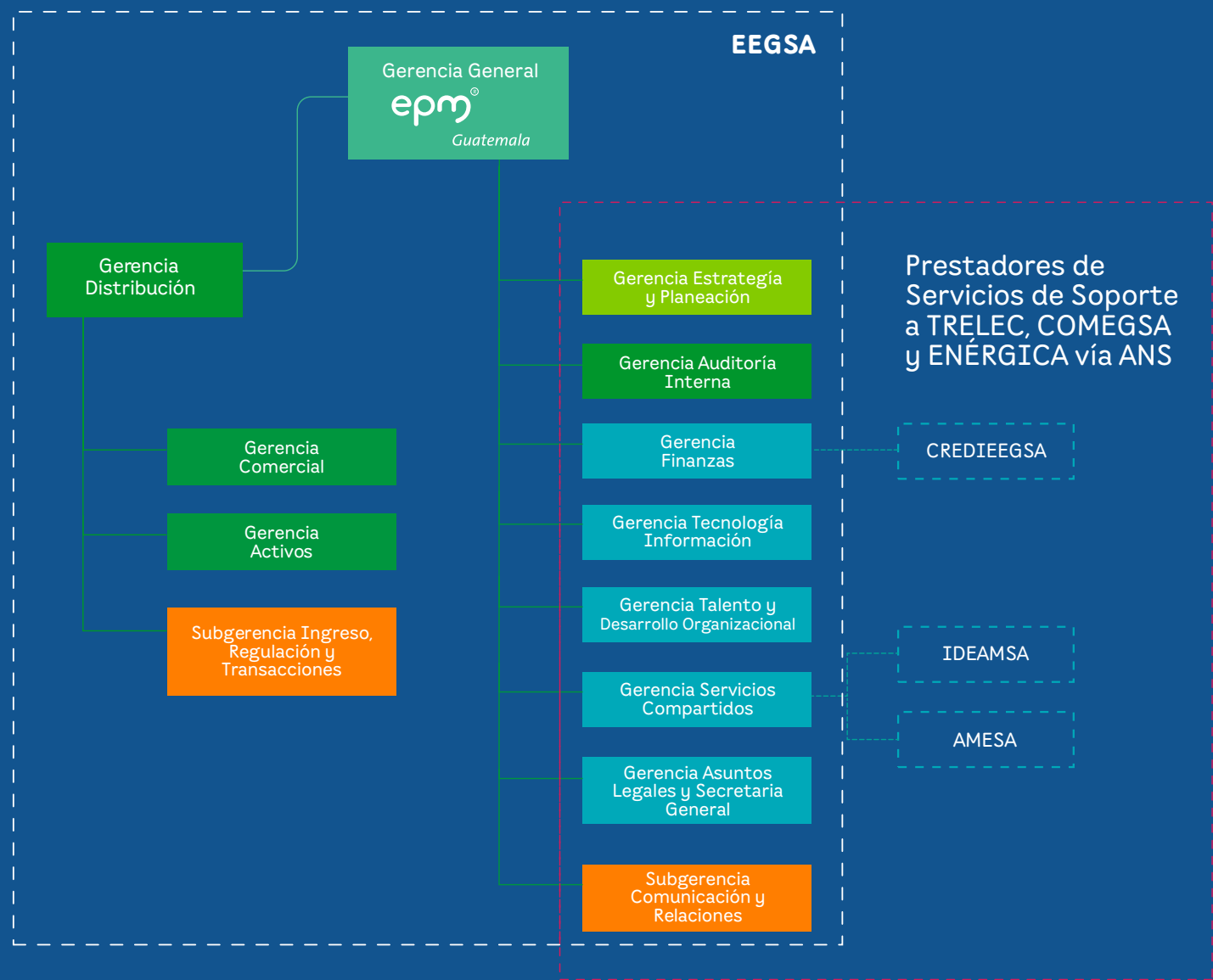
Cada empresa tiene funciones específicas dentro de la cadena de valor del sector eléctrico:

- **GESA:** empresa que impulsa proyectos de generación distribuida renovable orientados a reducir la huella ambiental y promover un futuro energético más sostenible para el país.
- **TRELEC:** empresa transportista de energía eléctrica con presencia en los departamentos de Guatemala, Escuintla, Sacatepéquez, Suchitepéquez, Santa Rosa, Jutiapa, Jalapa, Chiquimula y El Progreso.
- **COMEGSA:** comercializadora de energía que opera como agente en los mercados eléctricos de Guatemala y Centroamérica.
- **ENÉRGICA:** empresa que ofrece soluciones de diseño, montaje, construcción, implementación y mantenimiento de redes y subestaciones, así como servicios de valor agregado como teledeteción y telemetría.
- **CREDIEGSA:** entidad dedicada a la administración de los recursos financieros de las empresas de EPM Guatemala.
- **AMESA:** responsable del almacenaje y manejo de materiales eléctricos, además de prestar servicios de administración, logística y comercialización de materiales y equipos.
- **IDEAMSA:** prestadora de servicios inmobiliarios y de renta de infraestructura y activos para la organización.



3.3 Gobierno Corporativo EEGSA

El gobierno corporativo de EEGSA evoluciona constantemente, enfocado en la generación de valor sostenible y el cumplimiento de la estrategia organizacional, con un marco de actuación basado en la ética empresarial, siendo necesario continuar alineando los procesos a los objetivos estratégicos.



EEGSA fundamenta su Sistema bajo el marco de Control Interno del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), que **brinda un enfoque estructurado y contribuye a mejorar la eficiencia, prevenir fraudes**, asegurar el cumplimiento y la toma de decisiones; integrando cultura, estrategia y desempeño para fortalecer las actividades de Gobierno, Riesgo y Control, así como para facilitar la sostenibilidad y el logro de los objetivos empresariales.



3.4 Sistema de control interno

Auditoría Interna de EPM Guatemala ha desarrollado, durante el 2025, trabajos de aseguramiento y asesoría, cuyos resultados han contribuido a reforzar el ambiente y las actividades de control, particularmente en lo relacionado con la integridad, los valores éticos, la estructura organizacional y la claridad de roles y responsabilidades por medio de los procesos y procedimientos direccionados por el Modelo Normativo Interno.

En ese sentido, el Sistema de Control Interno 2025, en general, opera de manera adecuada y las oportunidades de mejora identificadas están siendo gestionadas, promoviendo la mejora continua y la mitigación adecuada de las eventuales exposiciones.

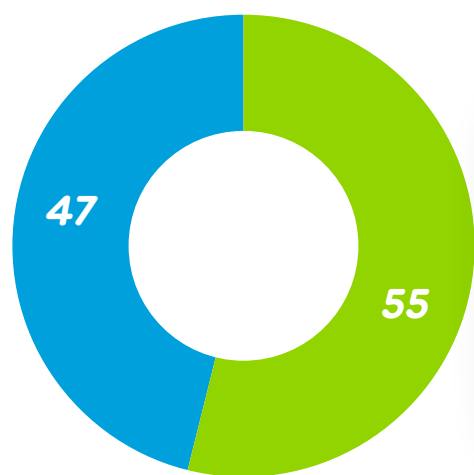
3.4.1 Comité de Auditoría

Integrado por directivos con experiencia en temas financieros, normativos, legales, de gobierno y del negocio, sesiona trimestralmente y apoya al Consejo de Administración en la supervisión del Sistema de Control Interno de EPM Guatemala.

En 2025 realizó cuatro sesiones programadas, mantuvo comunicación constante con la administración, asegurando la recepción oportuna y revisión de la información por la Dirección Corporativa de Control Interno.

3.4.2 Auditoría Interna

Durante el año se efectuaron **29 auditorías a procesos y proyectos**, además, 2 trabajos de asesoramiento en el marco de una auditoría proactiva y enfocada en los negocios de las empresas de EPM en Guatemala. Estas derivaron en planes de mejoramiento que se adicionan a los que vienen de años anteriores y se resume:



Gestión de planes de mejoramiento 2025	
Estado	Cantidad
Planes en ejecución	55
Planes cerrados	47
Total	102

Se destaca el compromiso del comité de gerentes con la mejora continua de los procesos y la implementación de planes de acción que agregan valor y fortalecen el nivel de aseguramiento empresarial.

La función cumplió satisfactoriamente con los resultados de los indicadores definidos por la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa de Grupo EPM, cuyo monitoreo estratégico está actualmente a cargo de la Dirección Corporativa de Control Interno del grupo.

Indicador	Meta	Calificación
Cumplimiento del Plan	100%	100%
Calidad del trabajo de auditoría	4.00	3.84
Desempeño de la Auditoría Corporativa	5.00	4.19

A hand holding a black pen with a silver tip, pointing at a document. The document features several circular charts with blue and orange segments. The background is blurred, showing what appears to be a person's face and other documents.

3.4.3 Auditoría Externa

En cuanto a los planes derivados de la función del auditor externo, resultado de la auditoría a los estados financieros de las empresas de EPM en Guatemala, actualmente se gestionan con el objetivo de garantizar la emisión de los dictámenes sin salvedades, **garantizando la confiabilidad e integridad de la información financiera.**

Reporte de los estados financieros auditados vigencia 2024

Los estados financieros de las empresas de EPM en Guatemala fueron dictaminados sin salvedades por el Auditor Externo, Ernest & Young, con observaciones en la carta de control **que permitirán fortalecer el sistema de control interno contable de las compañías**, así como de los controles asociados a la Tecnología e Información.

Seguimientos a incidentes – Línea de Contacto Transparente

La Línea de Contacto Transparente gestionada directamente desde Grupo EPM operó de manera regular, **registrando para la vigencia un comportamiento adecuado, en el cual no se derivaron incidentes que pudieran evidenciar actividades indebidas** o irregularidades de gravedad, en su mayoría fueron asuntos de orden administrativo que surtieron los tratamientos adecuados.

3.5 Gestión Integral de Riesgos (GIR)

EEGSA cuenta con un Sistema de Gestión Integral de Riesgos alineado a buenas prácticas, que apoya el logro de los objetivos estratégicos y la toma de decisiones. El sistema permite identificar, evaluar y priorizar los principales riesgos, así como dar seguimiento a las acciones de mitigación, considerando factores internos y externos que inciden en el desempeño y la sostenibilidad del negocio.

3.5.1 Aplicación de la metodología GIR



3.5.2 Categorías de riesgos

Las categorías identificadas se componen de: 12 operacionales, 4 estratégicas y 3 comerciales.



3.5.3 Índice de riesgos

Cantidad de riesgos
2025



Nivel de riesgo

- Extremo
- Alto
- Tolerable
- Aceptable



Como resultado de la gestión, en el año 2025 se identificaron **19 escenarios de riesgo**, con un **índice de riesgo de 0.575**, considerado alto según las métricas establecidas en la metodología.



Promedio de controles

3.6 Medio

El fortalecimiento de los controles preventivos y correctivos ha sido clave para el tratamiento y/o mitigación de estos riesgos, **los cuales presentan un valor promedio de 3.6**, clasificado como un indicador medio según la escala.

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



Consolidación del Comité de Riesgos como instancia formal de análisis y seguimiento.



Integración del enfoque de riesgos en nuevas líneas de negocio y proyectos.



Actualización del portafolio de riesgos corporativos según el contexto y los objetivos estratégicos.



Seguimiento y reporte periódico de riesgos.



Fortalecimiento de la metodología GIR y de la cultura de riesgos.



Acompañamiento en la definición y ejecución de planes de acción.

3.5.4 Seguros corporativos

Durante el ejercicio 2025, la gestión se desarrolló de manera eficiente y alineada al Sistema de GIR, sin registrarse siniestralidad en las pólizas corporativas de Responsabilidad Civil, Todo Riesgo y Equipo Eléctrico. Este resultado refleja la efectividad de los controles operativos, las medidas preventivas implementadas y la adecuada gestión de los riesgos asegurables, contribuyendo a la protección de los activos, la estabilidad financiera y la continuidad de las operaciones de la organización.



3.6 Continuidad de negocios

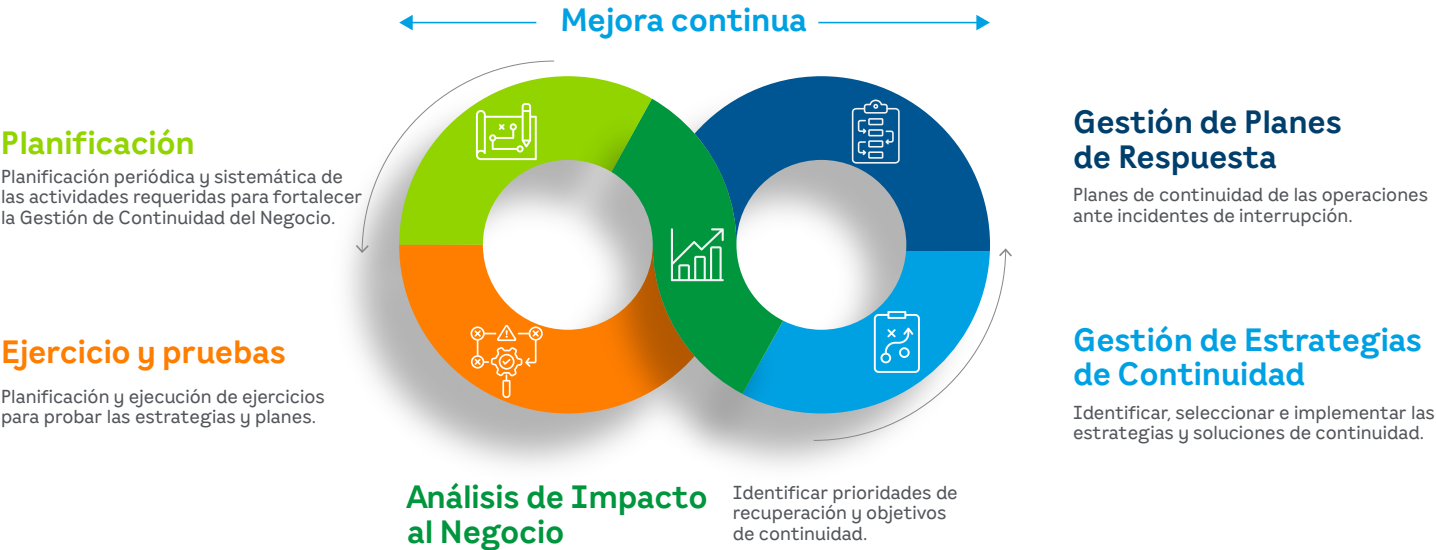
Esta gestión fortalece la capacidad de EEGSA para anticipar, responder y recuperarse ante eventos disruptivos que puedan afectar la operación y los servicios críticos, asegurando la continuidad de los procesos esenciales y la protección del valor del negocio.

En 2025, se inició formalmente su implementación, estableciendo los fundamentos conceptuales y metodológicos para integrar como una capacidad transversal alineada con la estrategia corporativa y la GIR. Este avance permitió una implementación progresiva y estructurada, articulada con los sistemas de gestión existentes y con la participación de las áreas clave.



La figura muestra cómo el Sistema de Continuidad de Negocios activa de manera coordinada los planes para minimizar impactos, mantener procesos críticos y restablecer operaciones.

3.6.1 Proceso de continuidad de negocios



Entre los principales logros de la Gestión de Continuidad de Negocios están los siguientes:

- Aprobación de la Política de Continuidad de Negocio.**
- Sensibilización y fortalecimiento** de la conciencia organizacional sobre continuidad operativa.
- Definición** del alcance y del marco normativo.
- Articulación** de la continuidad con la gestión de riesgos y la planificación estratégica.
- Identificación de procesos** y servicios críticos.
- Establecimiento de la hoja de ruta** para su implementación.

3.7 Sostenibilidad

Durante 2025, EEGSA consolidó la sostenibilidad como un eje transversal de su gestión empresarial, alineando la estrategia corporativa con criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG), y fortaleciendo su contribución a la Agenda 2030.



La gestión en sostenibilidad se enfocó en generar valor para el negocio, fortalecer la reputación corporativa y profundizar el relacionamiento con los grupos de interés, priorizando la eficiencia, la transparencia y el impacto medible.

Este enfoque permitió avanzar desde una lógica de planificación hacia una de ejecución y resultados, integrando la sostenibilidad en los procesos estratégicos, la toma de decisiones y la comunicación corporativa, en coherencia con el propósito empresarial.



3.7.1 Fortalecimiento del diálogo y posicionamiento institucional

En el marco de la comunicación, EEGSA formó parte de tres diferentes artículos de edición especial sobre empresas más sostenibles, de la revista SUMMA, en donde tuvo la oportunidad de plasmar avances significativos referente a sus compromisos adquiridos en el ámbito social, ambiental y de gobierno.

EEGSA participó activamente en los espacios de coordinación y alineación con el propósito empresarial y sus políticas, a través de las Reuniones Integradas y Coordinadas (RIC) de sostenibilidad, desarrolladas a lo largo de 2025, en las cuales presentó sus principales avances y definió metas retadoras de cara a 2026.





3.7.2 Balance e impacto

La gestión en sostenibilidad **durante 2025 permitió avanzar hacia un modelo más eficiente, coherente y orientado a resultados.** Los principales impactos se reflejan en:

- Optimización del proceso de reporte y fortalecimiento de la transparencia.
- Mayor alineación estratégica con la Agenda 2030 y los criterios ASG.
- Consolidación de espacios de diálogo y articulación nacional e internacional.
- Fortalecimiento de la reputación y del relacionamiento con los grupos de interés.

Con estos avances, **EEGSA reafirma su compromiso con una gestión empresarial sostenible, orientada a la generación de valor compartido y a la construcción de relaciones de largo plazo con los territorios donde opera.**



3.8 Derechos humanos

Desde 2017, la Política de Derechos Humanos formaliza el compromiso de EEGSA, alineándose con la Declaración Universal de los Derechos Humanos, tratados internacionales y marcos como el Pacto Global y los Principios Rectores de la ONU.

En 2025, dichos lineamientos fueron actualizados para reforzar su integración en las operaciones y relaciones comerciales. Los 10 lineamientos establecen estándares mínimos de cumplimiento para las operaciones directas, así como para proveedores y contratistas, garantizando el respeto y la promoción de los Derechos Humanos en toda la cadena de valor.



Debida Diligencia



Trabajo decente



Respeto por los derechos de niños, niñas y adolescentes y cero tolerancia al trabajo infantil



Seguridad y Derechos Humanos



Respeto por los derechos de las comunidades de grupos étnicos



Derechos humanos en el suministro de bienes y servicios



No relacionamiento con grupos ilegales



Derechos Humanos y grupos de interés



Diversidad, equidad e inclusión



Seguimiento y reporte

La organización realiza anualmente una evaluación de riesgos e impactos en derechos humanos como parte de su debida diligencia, identificando factores críticos en sus operaciones y definiendo planes de manejo con acciones y responsables para prevenir y mitigar riesgos.

Se desarrolló además un análisis de riesgos 360° en Derechos Humanos, **que refuerza el compromiso con la sostenibilidad, garantiza la alineación con estándares internacionales y permite gestionar impactos en toda la cadena de valor.**

En 2026 se implementará un plan de tratamiento con acciones preventivas y correctivas **para proteger a trabajadores,**

comunidades, clientes y demás grupos de interés, integrando la dignidad humana, el desarrollo sostenible y la sensibilización continua en la gestión empresarial.

Se continúa fortaleciendo el mecanismo de quejas y reclamos en derechos humanos para proveedores y contratistas mediante campañas de socialización que promueven su uso y refuerzan la responsabilidad de respuesta de la organización. **El principal reto es lograr que todos los grupos de interés se involucren activamente, transformando riesgos en oportunidades y compromisos en acciones sostenibles que contribuyan a la armonía y al bienestar común.**



4. Desempeño Operacional





4.1 Evolución del Plan Anual de Compras (PAC) 2022-2025

Durante el período 2022-2025, el Plan Anual de Compras (PAC) de EEGSA evidenció un crecimiento acumulado sostenido y superior a lo proyectado. **Al cierre de 2025, el incremento consolidado alcanzó +159% respecto a 2024**, superando ampliamente la proyección inicial, lo que refleja una dinámica operativa y de asignación de recursos orientada a proyectos de inversión en curso y entrantes.

+159 %

Incremento acumulado del PAC

Crecimiento sostenido y superior a lo proyectado al cierre de 2025.

65.48 %

Participación de servicios en el PAC 2025

Estructura alineada con la naturaleza operativa de EEGSA.

90.30 %

Cumplimiento global del PAC 2025

Resultado de una gestión eficiente del plan de compras.

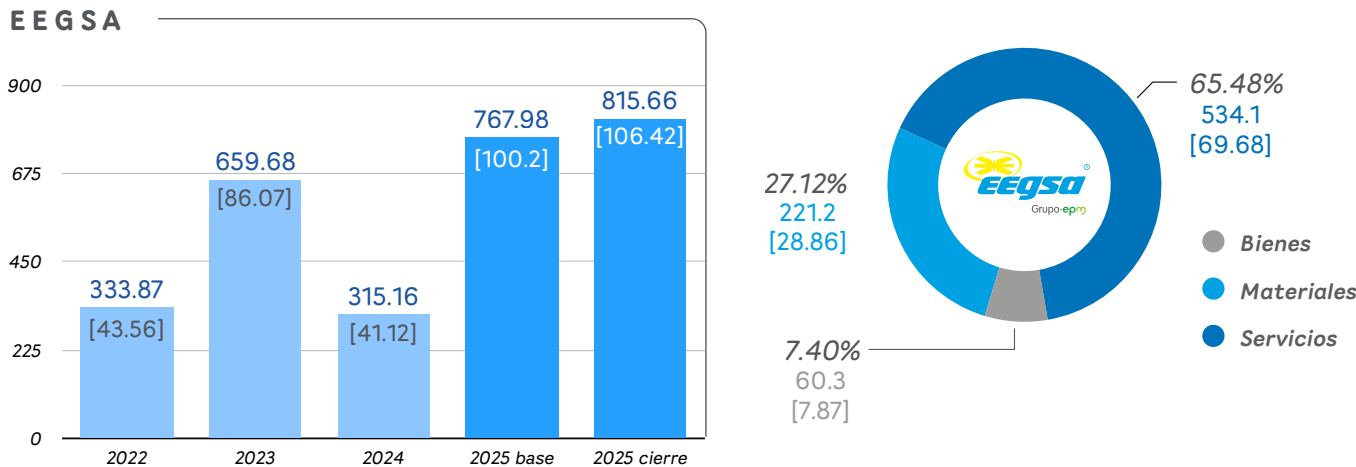
1,700

Procesos gestionados

1,389 finalizados y 31 cancelados por causas operativas justificada

Evolución del Plan Anual de Compras (PAC) 2022-2025

Millones Q · [Millones USD]



Gráfica: Evolución en la ejecución anual del plan de compras para EEGSA para el período comprendido entre los años 2022 y 2025. Valores expresados en millones de quetzales y millones de dólares americanos [MUSD].

En cuanto a la estructura del PAC 2025, se observa que el 65.48% de los recursos fue destinado a la contratación de servicios, lo cual es consistente con la naturaleza operativa de EEGSA.

El cumplimiento global del PAC 2025 alcanzó 90.30%, resultado de la gestión de 1,700 procesos, de los cuales 1,389 fueron finalizados y 31 cancelados por causas operativas debidamente justificadas.

EEGSA presentó una alta concentración del PAC en servicios, coherente con la naturaleza de sus operaciones, complementada por un crecimiento relevante en materiales asociado a proyectos estratégicos y necesidades operativas planificadas.

4.1.1 Adquisición de materiales, servicios y bienes

EEGSA mostró un crecimiento interanual positivo en adjudicaciones y compras, impulsado por la ejecución de proyectos, programación anticipada y la mayor productividad de la cadena de suministro. Durante el período 2022–2025, la filial EEGSA evidenció un crecimiento sostenido en el volumen total de adjudicaciones y compras, pasando de Q 546.33 millones en 2022 a Q726.06 millones en 2025, con variaciones interanuales positivas del 16.06%, 4.14% y 9.96%, respectivamente.

La dinámica del gasto muestra dos fases claramente diferenciadas: entre 2023 y 2024, el crecimiento estuvo impulsado principalmente por servicios y bienes, cuya participación alcanzó su máximo en 2024, reflejando un enfoque intensivo en la operación y el soporte del negocio; mientras que en 2025 se observa un cambio de tendencia, con una recuperación significativa de materiales, que se convierten en el principal motor del crecimiento, asociado a la ejecución de proyectos y mayores requerimientos de inversión.

Adjudicaciones + comprado materiales y servicio + bienes

Valores expresados en millones Q y [millones USD]

	2022	2023	2024	2025
Material	228.25 [29.78]	185.71 [24.23]	126.16 [16.46]	294.62 [38.44]
Servicio + Bienes	318 [41.49]	448.37 [58.5]	534.22 [69.7]	431.44 [56.29]
Total	546.33 [71.28]	634.08 [82.73]	660.3 [86.15]	726.06 [94.73]
Crecimiento interanual		87.75 [11.45]	26.22 [3.42]	65.76 [8.58]
Variación relativa (%)		16.06%	4.14%	9.96%

Fuente: SAP, transacción:me2n + me3m. Los valores se muestran en millones de quetzales MGTQ y millones de dólares americanos [MUSD], respectivamente.

En el 2025 retorna a la tendencia promedio de crecimiento interanual de +10% en adquisiciones totales, promovido por incrementos en la adquisición de materiales +134% (Q 168.47 millones o USD 21.98 millones) y reducciones en la adquisición de servicios del -19% (Q 102.78 millones o USD 13.41 millones). La continuidad de este comportamiento dependerá de las proyecciones establecidas en los planes operativos de la filial para 2026. En general, el desempeño presentado confirma una gestión flexible del plan de compras, capaz de adaptarse a las prioridades operativas y estratégicas de EEGSA a lo largo del período analizado.

4.1.2 Evolución del inventario

Durante el período 2024–2025, la función de logística y almacenes de EPM Guatemala registró una mejora significativa en la eficiencia operativa, reflejada en la reducción del inventario consolidado, el incremento de la rotación y un mayor control de los riesgos de abastecimiento.

EEGSA mostró una reducción del -13%, manteniendo niveles acordes a su crecimiento operativo.

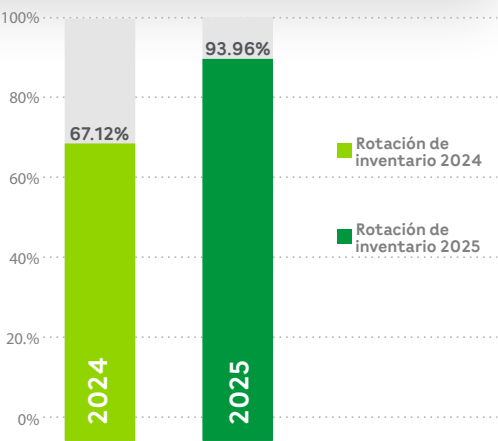
Inventario EEGSA 2024-2025 con porcentajes de variación

Valores expresados en millones Q y [millones USD]

Inventario 2024	Inventario 2025	Proporción de inventario total 2025 (%)	Variación 2025 vs. 2024	Variación (%)
288 [37.65]	249.83 [32.61]	65.27	-38.60 [-5.04]	↓ -13%

Fuente SAP, Transacción MB52

A nivel consolidado, la rotación de inventarios mejoró de 67.12% en 2024 a 93.96% en 2025, equivalente a una mejora del 39.98%. El ciclo promedio de inventarios pasó de 544 a 388 días, una mejora del 28.56%.

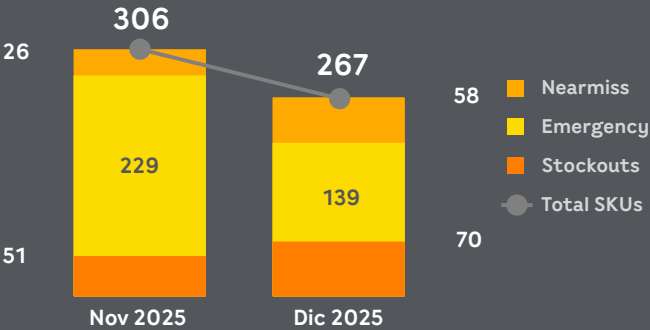


4.1.3 Implementación del proyecto Material Planning (MP)

La implementación del sistema MP en marzo de 2025 fue el principal habilitador de la optimización logística. Este modelo permitió planificar compras y reposiciones basadas en demanda real, considerando variables como consumo, Lead Time y sus variabilidades. Gracias a esta herramienta y al proceso asociado, se logró una reducción del -13% en inventarios y aumentar la rotación sin elevar el riesgo operativo, mejorando la resiliencia de la cadena de suministro.

La combinación de una menor inversión en stock, mayor cantidad de entregas y una mayor velocidad de rotación confirma la maximización en el rendimiento de los activos.

Comparativo de alertas noviembre-diciembre 2025 para EEGSA



EEGSA es la filial con mayor volumen de gestión, logrando una **reducción del -39%** en alertas de emergencia (de 229 a 139 SKUs). Esta disminución no implica desabasto, sino una mejor programación: los riesgos ahora están identificados con precisión como stockouts (70) o near misses (58), permitiendo una logística dirigida y no reactiva.

4.1.4 Seguridad física y patrimonial

Durante el año 2025, la gestión de Seguridad Física y Patrimonial **consolidó avances significativos en la protección de personas, activos e infraestructura crítica**. Entre los logros más relevantes se incluye la ausencia total de fatalidades en terceros, contratistas o personal propio, así como reducciones sustanciales en pérdidas económicas derivadas de incidentes de seguridad.

Como parte del proyecto de mitigación de hurto de transformadores, en el año 2024 se instalaron veintiún (21) módulos de telemetría en postes con frecuencia de robos, lo que **redujo en un -98%** los robos de transformadores para ese año respecto al 2023; en el año 2025, se logró una **reducción del -69%** respecto al año 2023 el cual se utiliza como base.

Durante el año se ejecutaron cinco (5) proyectos estratégicos de seguridad electrónica orientados a fortalecer el control de accesos mediante tecnología biométrica y ampliar los sistemas de videovigilancia. La inversión total **ascendió a Q427,412 millones** (USD 55,765 millones).



Cero fatalidades

Protección total de personas: sin fatalidades en personal propio, contratistas ni terceros.

-98% y -69%
en robos de transformadores

-98% en 2024 vs. 2023
(con telemetría)

-69% en 2025 vs. 2023
Mitigación efectiva del hurto de infraestructura crítica.





Protección de instalaciones críticas

Implementación de:

Acceso biométrico en COI y sala de fibras

Videovigilancia en agencias de atención al cliente

Control de accesos en nuevas oficinas de suministros



5 proyectos estratégicos

de seguridad electrónica



Fortalecimiento de:

- Control de accesos biométricos
- Videovigilancia y monitoreo

Inversión: Q 427,412 | USD 55,765

Entre las iniciativas destacadas se encuentra la implementación de sistemas de control de acceso biométrico con reconocimiento facial en el Centro de Operaciones Integrado (COI), así como en la sala de fibras ubicada en la 2da. avenida. Estas soluciones permiten restringir y supervisar el ingreso y egreso del personal entre zonas sensibles, como el Data Center, áreas operativas y espacios de soporte.

Adicionalmente, se desarrollaron proyectos enfocados en mejorar la seguridad en agencias de servicio al cliente, tanto mediante la modernización del sistema de intrusión como a través del fortalecimiento de la videovigilancia. Paralelamente, se atendieron requerimientos del área de atención al cliente mediante la instalación de nuevas cámaras y la reubicación de equipos existentes, eliminando puntos ciegos y mejorando el control visual del entorno.

Finalmente, se implementó un sistema de control de accesos en las nuevas oficinas del área de suministros, con el objetivo de regular y supervisar el ingreso tanto a áreas administrativas como operativas. Este proyecto contribuye a la protección de activos, la prevención de accesos no autorizados y el fortalecimiento general de la seguridad en las instalaciones, alineándose con la estrategia integral de control y resguardo físico de EEGSA.



4.1.5 Transportes, edificios y servicios

Transportes

Se subastaron 26 activos cuya vida útil había finalizado por medio de un subastador externo, logrando un ingreso de Q 1.23 millones o USD 0.16 millones, lo que representa un incremento del +57% respecto al valor esperado de Q 0.78 millones o USD 0.10 millones si se hubiera subastado internamente.

Flota: con la sustitución de vehículos realizada en 2025, la flota se rejuveneció en 5.8%, pasando de 7.27 años a 6.87 años.

Recorrido: la distancia recorrida por los vehículos de la flota incrementó 50,146 km lo que representa un +2.77% adicional respecto al año anterior.

Costos totales: se logró una reducción en un -1.82% de los costos de operación de la flota gracias a la mayor eficiencia en el uso del combustible y la estabilidad en los gastos de repuestos y mano de obra para reparaciones.

Cifras clave asociadas a la flota de transporte

Variables	2024	2025	Variación (%)
Ingresos subasta Q millones [USD millones]	0.78 [0.10]	1.22 [0.16]	+56.41%
Antigüedad (años)	7.27	6.87	-5.50%
Distancia (km)	1,810,359	1,860,505	2.77%
Costos Q millones [USD millones]	3.33 [0.43]	3.26 [0.42]	-2.10%
Costo GTQ/km [USD/km]	1.84 [0.24]	1.76 [0.23]	-4.35%

Transportes

Claves 2025



26 activos subastados

Ingreso de Q 1.23 MM
/ USD 0.16 MM
(+57% sobre el valor esperado).

-5.8% en antigüedad de la flota

Flota rejuvenecida:
de 7.27 a 6.87 años.

+5.8% en antigüedad de la flota

Flota rejuvenecida: de
7.27 a 6.87 años.

-1.82% en costos operativos

Mayor eficiencia en combustible
y mantenimiento.

Edificios

Inversión y mejora



Q1.76 MM

Remodelación de agencias
comerciales y nuevo kiosco
San Nicolás.

Q2.60 MM

Mejoras en oficinas
administrativas, clínica
y club vacacional.

Servicios

Bienestar y ambiente laboral



Q948,963
USD 123,813

Inversión en medio ambiente y
confort: reciclaje, mobiliario,
comedores y servicios higiénicos.

Gestión documental Eficiencia operativa

50,536

contratos gestionados
9,821 revisados en 2025.

210 m

lineales de espacio
recuperado

150,000

depósitos procesados

20,940 lb

de papel reciclado

Edificios

En el ámbito de edificios se realizaron las siguientes iniciativas:

Oficinas comerciales se invirtieron **Q1.76 millones [USD 0.23 millones]** en la remodelación de las agencias Plaza Florida, Villa Nueva y Mega Centro, así como en la instalación del kiosco San Nicolás.

Oficinas administrativas, clínica y club vacacional: se invirtieron **Q2.60 millones (USD 0.34 millones)** en el remozamiento de áreas del tercer nivel del edificio administrativo, la clínica de la sede La Castellana, las casas 3 y 4, así como las piscinas y la fachada del club vacacional.

Servicios

En relación con servicios se **invertieron Q 948,963 (USD 123,813)** en iniciativas para el medio ambiente y confort de los empleados: colocación de botes de reciclaje, reemplazo de 300 sillas en comedores, depósitos para líquidos en comedores, gestión de residuos higiénicos femeninos, utensilios para limpieza de superficies, muebles para almacenaje, dispensadores de toallas secamanos y administración del club vacacional.

Gestión documental

Durante 2025 se gestionaron 50,536 contratos antiguos y se revisaron 9,821 de ellos. Además, se procesaron 150,000 depósitos de IBM, recuperando 210 metros lineales de almacenamiento y reciclando 20,940 libras de papel.



4.2 Programa de Gestión de Activos

Durante el año 2025 consolidamos avances significativos en la implementación del Sistema de Gestión de Activos (SGA) en EPM Guatemala, alineado con la norma ISO 55001:2024 y las mejores prácticas del Instituto de Gestión de Activos (IAM por sus siglas en inglés). Estos logros fortalecen la gobernanza, la toma de decisiones y la sostenibilidad del negocio de transmisión y distribución.

El avance en el SGA incluyó la realización del diagnóstico de madurez con base en la ISO 55001:2024, **alcanzando un nivel de 2.61**, lo que posiciona a la organización en transición entre "conciencia" y "desarrollo" de competencias. Además, se elaboró y aprobó el **plan maestro y la hoja de ruta**, que integran 185 acciones estratégicas priorizadas según su impacto y esfuerzo, orientadas a cerrar brechas y fortalecer capacidades. Asimismo, se definieron y socializaron dentro de la organización el alcance del SGA, el marco de toma de decisiones y el Plan Estratégico de Gestión de Activos (PEGA).

Un avance clave en materia de gobernanza fue la actualización y divulgación de la Política de Gestión de Activos, el diseño de matrices RACI para la definición de roles y responsabilidades, y la constitución formal del Comité de Gestión de Activos, fortaleciendo el liderazgo y el compromiso del equipo directivo.

Otras actividades que contribuyeron al fortalecimiento y mejora de la gestión de nuestros activos fueron las siguientes:

- Definición del Plan de Documentación del SGA, alineado con el sistema de Control Documental.
- Elaboración de la propuesta para la integración de sistemas y estándares de información, incluyendo taxonomía, trazabilidad y gobernanza de datos.
- Desarrollo del Plan de Comunicaciones para partes interesadas y fortalecimiento de la cultura de gestión de activos.
- Implementación de programas de formación en liderazgo, toma de decisiones y competencias técnicas, incorporando la gestión del cambio.
- Mapeo y análisis de riesgos y oportunidades mediante diagramas de flujo y metodologías basadas en criticidad, salud y mejorabilidad de los activos.
- Integración de la gestión de riesgos en la planificación estratégica y en los procesos de toma de decisiones.

- Definición de indicadores clave de desempeño (KPIs) para GA, SGA y activos, integrados en fichas de indicadores.
- Diseño del mecanismo de seguimiento por la dirección y gestión de no conformidades, alineado con la guía de mejora continua.
- Análisis de demanda (crecimiento y capacidades) vinculado al PEGA.
- Socialización de objetivos y planes estratégicos a nivel organizacional.
- Implementación del plan acelerado, con 17 iniciativas prioritarias orientadas a generar impacto inmediato en la madurez del sistema.

Perspectiva 2026

Se prevé consolidar la implementación del PEGA, continuar fortaleciendo la cultura organizacional, avanzar en la integración de los sistemas de información y optimizar la toma de decisiones basada en valor, riesgo y desempeño, asegurando la sostenibilidad del negocio y el cumplimiento de los objetivos corporativos.



Programa de
Gestión de Activos

Claves 2025

ISO 55001:2024

Sistema alineado a
estándar internacional

Gobernanza y decisiones basadas en
mejores prácticas (IAM).

2.61

Nivel de madurez del SGA

Transición entre conciencia y
desarrollo de competencias.

185

Acciones estratégicas
priorizadas

Plan maestro y hoja de ruta para cerrar
brechas y fortalecer capacidades.

17

Iniciativas aceleradas

mpacto inmediato en la madurez
del sistema

4.3 Crecimiento de la red de distribución e infraestructura de red

4.3.1 Gestión del sistema eléctrico 2025

Durante 2025, la gestión del mantenimiento de las redes desempeñó un papel fundamental en la mejora de la calidad del servicio de energía, beneficiando a todos los clientes. **Las acciones preventivas y correctivas fortalecieron el estado de los activos eléctricos y garantizaron un suministro de energía confiable y continuo**, contribuyendo al desarrollo de Guatemala.

A continuación, listamos las cantidades de los principales activos que conforman la red de distribución de EEGSA y el incremento que se obtuvo durante el año:

Cantidades generales red de distribución EEGSA		
Componente	Unidad	Magnitud
Líneas de 13.8 kV	Km	8,740
Postes	c/u	356,914
Bancos de capacitores	c/u	285
Seccionadores	c/u	2.767
Pararrayos	c/u	23,980
Reguladores de voltaje en línea de distribución	c/u	13
Transformadores	c/u	80,835
Líneas de baja tensión	Km	9,776.0
Medidores	c/u	1,579,442

Incremento de cantidades año	
Componente	Unidad
Líneas de 13.8 kV	Kilómetro
Líneas de baja tensión	Kilómetro
Postes	Unidad
Seccionadores	Unidad
Pararrayos	Unidad
Transformadores	Unidad
Medidores	Unidad

Los datos anteriores, en comparación con el año 2024 presentan un **crecimiento del 1.02%** en la longitud de líneas de 13.2 kV; **1.73% en transformadores**, 1.60% en longitud de líneas de baja tensión y 4.17% en medidores.



4.3.2 Mantenimiento de líneas

Para el mantenimiento de la red de distribución, se presenta un resumen de las principales actividades que se ejecutaron mediante la supervisión y revisión:



En atención a la explotación de activos productivos con empresas de telecomunicaciones, ejecutamos **Q0.93 millones** en atención de órdenes de instalación, mantenimiento y retiro de equipos de comunicación. Dichas órdenes, más la renta de activos productivos generaron un ingreso a EEGSA de Q 6.3 millones.

4.3.3 Calidad del servicio y marco regulatorio: Normas Técnicas del Servicio de Distribución y Calidad del Producto

Los indicadores de calidad presentaron un desempeño muy satisfactorio durante el año, **mejorando la duración promedio de las interrupciones en más del 20%.**

Los indicadores Frecuencia Promedio Anual por Usuario (**SAIFI**) y Duración Promedio Anual por Usuario (**SAIDI**) al cierre de 2025 fueron los siguientes:

- **SAIFI:** 2.61 interrupciones, logrando una reducción del 15.53% vs. el 2024
- **SAIDI:** 4.29 horas de interrupción, mejorando en un 21.86% vs. el 2024

La duración promedio por interrupción fue de 1.59 horas, correspondiente al tiempo requerido para restablecer las cargas afectadas.

Frecuencia Promedio Anual por kVA (FMIK)

Anualizado	FMIK	%
Causas propias veces	2.42	30.41%
Causa fuerza mayor veces	5.53	69.59%
Total FMIK veces	7.95	100.00%

Anualizado

TTIK

%

Causas propias horas	3.86	47.91%
Causa fuerza mayor horas	4.20	52.09%

TOTAL TTIK horas

8.06

100.00%

Duración Promedio Anual por kVA (TTIK)

El indicador global TTIK por causas propias fue de 3.86 horas. Durante el año se registraron 932 interrupciones por fuerza mayor, asociadas a factores externos a la Distribuidora como choques de vehículos contra postes, desconexiones internacionales, derrumbes o caída de árboles sobre la infraestructura eléctrica, que representaron un TTIK de 4.20 horas.

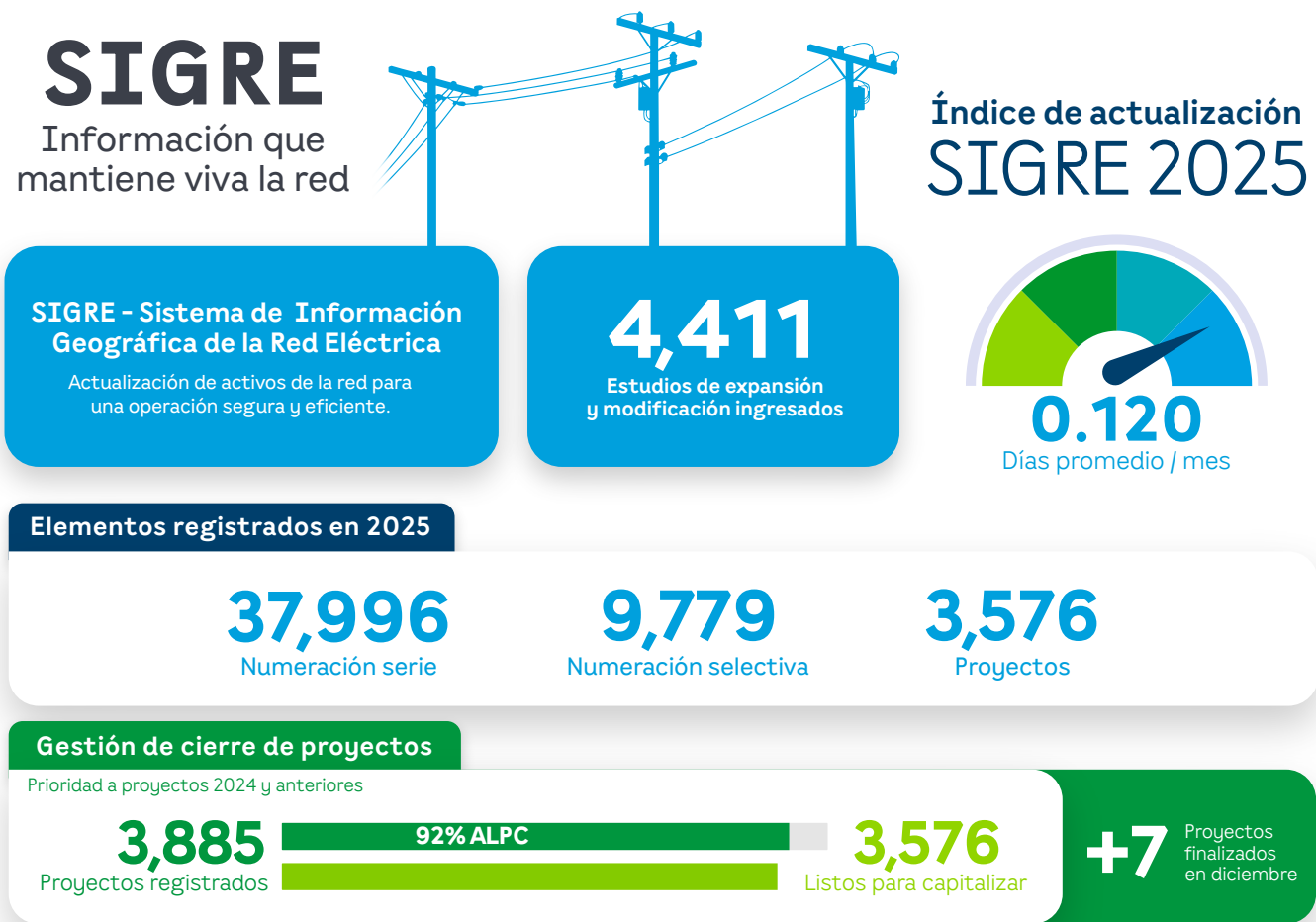
El valor anual del FMIK cerró en 2.42 veces, equivalente al 30.41 % del indicador total, que incluye interrupciones por fuerza mayor, las cuales sumaron 5.53 horas.

4.3.4 Sistema de Información Geográfica de la Red Eléctrica (SIGRE)

Se ingresaron en la plataforma gráfica de información 4,411 estudios de expansión y modificación de la red, lo que permitió mantener actualizados los activos eléctricos de la red de distribución y asegurar una operación adecuada, mitigando riesgos y accidentes.

El índice de actualización en SIGRE (días promedio/mes) se ubicó en 0.120 durante 2025.

La gestión de cierre de proyectos fue clave para la capitalización de los proyectos y órdenes de expansión de la red, priorizando aquellos correspondientes a 2024 y años anteriores. Al cierre del año **se registraron 3,885 proyectos, de los cuales el 92 % alcanzó condición de actualizado listo para capitalizar (ALPC)**, equivalente a 3,576 proyectos completados y listos para capitalizar, lo que representó un incremento de 7 proyectos finalizados únicamente en diciembre.



4.3.5 Alumbrado público (AP)

El servicio de AP, es fundamental para garantizar la seguridad y la movilidad de la ciudadanía, fue una parte relevante de nuestro portafolio de servicios, consolidando su prestación en la mayoría de las municipalidades de la zona de operación de EEGSA.

Durante 2025 se ejecutaron nueve proyectos en distintas municipalidades, que generaron ingresos por Q 986,740.24. Estas iniciativas contribuyeron a la reposición de luminarias obsoletas por tecnologías más eficientes, como la iluminación LED, más amigable con el medio ambiente. Asimismo, las expansiones de la red de alumbrado permitieron ampliar la cobertura del servicio a más familias de estos municipios.



Municipalidad	Monto Contrato
Escuintla	961,439.50
Fraijanes	15,992.73
Mixco	6,265.11
Villa Nueva	3,042.88
Total 2025	986,740.24

A la vez se realizaron dos proyectos para la Municipalidad de Guatemala, correspondientes a Q 311,655.51 en los siguientes lugares:

Dirección	Zona	Cantidad
Mejoramiento de iluminación de Puente Bran	3	Q.184,982.02
Ampliación de red de AP en 14ª av. y 9ª calle (SPORTA)	14	Q.126,673.49

Todos estos trabajos se reflejaron en el registro de **293,976 lámparas de AP** en el inventario de luminarias municipales y particulares, lo que permitió asegurar la correcta facturación de la energía suministrada a las municipalidades dentro del área de cobertura de EEGSA, garantizando así una relación transparente y justa con nuestros grupos de interés.

Adicionalmente, se brindó el servicio de mantenimiento al sistema de AP de la Municipalidad de Guatemala, atendiendo **37,221 avisos de luminarias** en mal estado, con una facturación de Q 14,551,876.34, mejorando la prestación del servicio y dando respuesta oportuna a las solicitudes de la comunidad. Asimismo, se gestionó el apagado de luminarias encendidas durante el día para evitar pérdidas de energía, atendiendo 8,241 casos por un costo de Q 833,175.00.

4.3.6 Inversiones en la red

Con el objetivo de fortalecer nuestra red de distribución y robustecer para atender la creciente demanda de energía, invertimos Q188.2 millones en su expansión, renovación y automatización, esta cifra representa el 64% del total de inversiones realizadas por EEGSA en 2025, cuyo monto total asciende a Q 295.82 millones.

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



Las inversiones en nuevas conexiones y extensiones de línea dentro de la franja obligatoria representaron el **60.05% del total de inversión** en la red, lo cual resalta el compromiso de EEGSA con la atención del servicio y las nuevas solicitudes de suministro.

Categoría	Inversión en Q
Expansión de red	127,087,086
Renovación de la red	50,134,267
Automatización de la red	7,367,469
Telecomunicaciones	387,736
Otros Proyectos, innovación y Herramientas	16,433,689
Total Inversiones	201,410,247

Las inversiones en nuevas conexiones y extensiones de línea representan un

60.05%
del total de la inversión



4.3.7 Construcción de líneas

Durante 2025, la Unidad de Construcción de Líneas ejecutó una **inversión total de Q102.9 millones**, consolidándose como uno de los principales frentes de inversión en infraestructura de distribución de EEGSA. Esta gestión permitió atender oportunamente el crecimiento de la demanda y cumplir con los compromisos regulatorios y operativos de la empresa.

La mayor proporción de la inversión se destinó a las extensiones de línea de la franja obligatoria con 2,669 ejecutadas por un valor de Q81.5 millones. Estas obras garantizaron el acceso al suministro eléctrico a nuevos usuarios, con un promedio mensual de 222 extensiones, reflejando una operación sostenida y una capacidad de respuesta adecuada frente al crecimiento urbano, comercial e industrial dentro del área de operación de EEGSA.

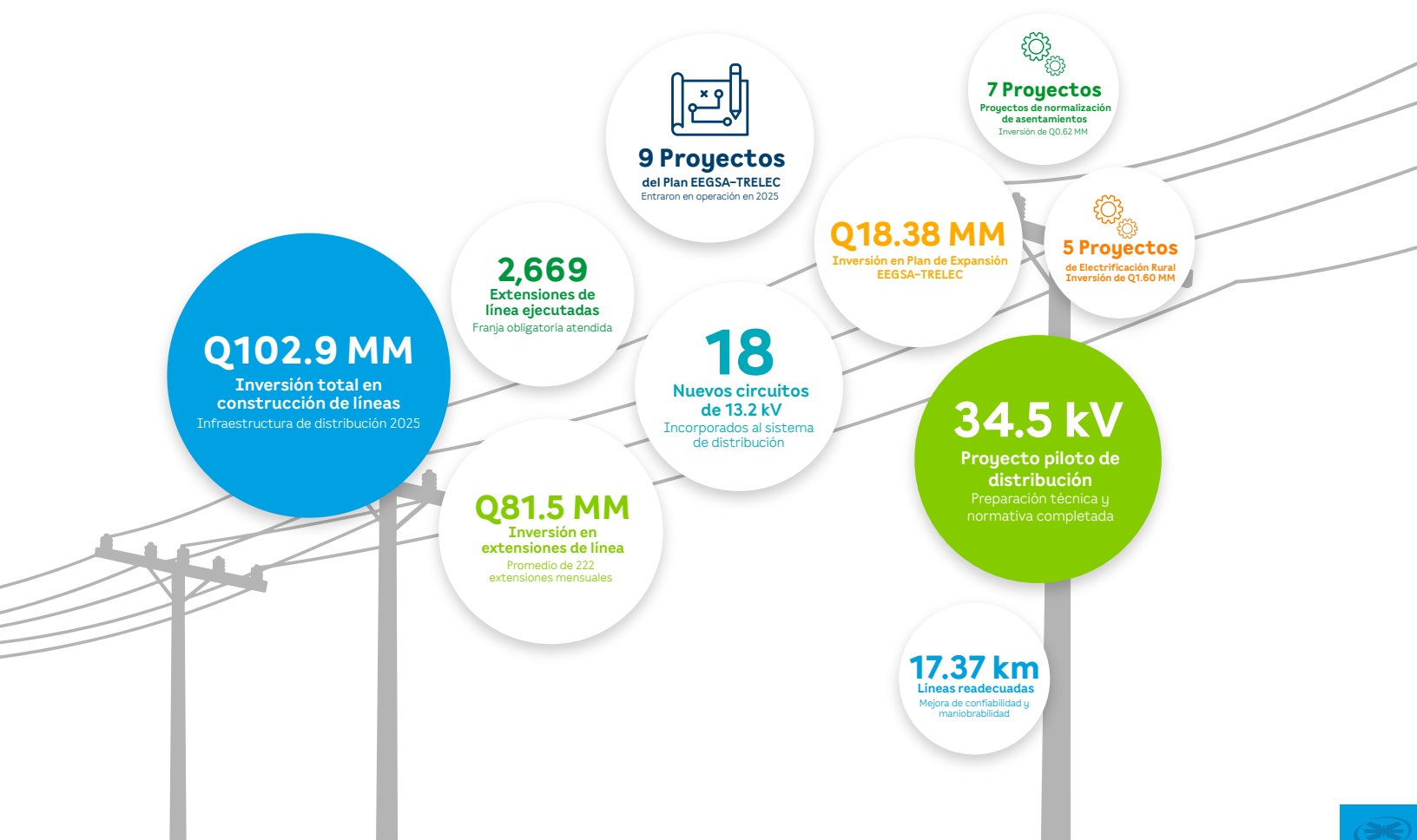
En el marco del Plan de Expansión EEGSA-TRELEC, se invirtieron Q18.38 millones en la readecuación de 17.37 km de línea y la puesta en operación de 9 proyectos, que incorporaron 18 nuevos circuitos de 13.2 kV al sistema de distribución. Estas intervenciones contribuyeron a reducir factores de utilización elevados, minimizando el riesgo de falla de los activos; mejorando la maniobrabilidad de la red, aumentando la calidad del servicio; y habilitaron la capacidad necesaria para atender la demanda futura, fortaleciendo la confiabilidad y seguridad operativa del sistema.

A continuación, se muestra una tabla que detalla los 9 proyectos que entraron en operación durante el año 2025 para el Plan de Expansión EEGSA-TRELEC.

No.	Proyecto	Cantidad de Nuevos Circuitos 13.2 kV	Puesta en Operación
1	Subestación Guadalupe	3	22/06/2025
2	Subestación San Gaspar	2	29/06/2025
3	Subestación Villa Lobos	2	06/07/2025
4	Subestación Hincapié	2	10/08/2025
5	Subestación Montecristo	1	28/09/2025
6	Subestación Arrazola	2	10/10/2025
7	Subestación Ciudad Quetzal	2	10/12/2025
8	Subestación Palín	2	14/12/2025
9	Subestación S. M. Márquez	2	18/12/2025

Además, se ejecutaron 5 proyectos de Electrificación Rural, con una inversión de Q1.60 millones, y 7 proyectos de Normalización de Asentamientos Humanos, con Q0.62 millones, contribuyendo a reducir las brechas de acceso al servicio eléctrico, al ordenamiento de la red, el desarrollo social y económico de las comunidades. Asimismo, se realizaron servicios de ingeniería y operación por Q0.47 millones, los cuales fueron habilitadores clave para el diseño y la planificación de los proyectos.

Adicionalmente, se avanzó en el proyecto piloto de distribución a 34.5 kV, con Q0.38 millones, dejando preparados los elementos técnicos, normativos, contractuales y comerciales para el inicio de su construcción, en coordinación con TREC y COMESA.



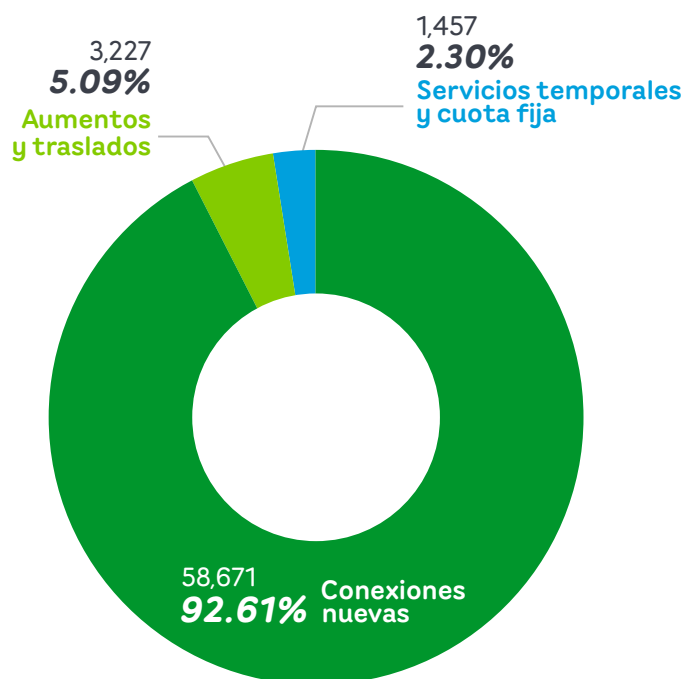


4.3.8 Nuevas conexiones

En 2025, la empresa reafirmó su compromiso con el desarrollo de Guatemala, ampliando el acceso a la energía eléctrica a más clientes. **Se conectaron 58,671 nuevos servicios**, de los cuales el 9.81% (5,754) corresponden a paneles de medidores, lo que refleja el aumento de servicios en construcciones verticales, un polo importante del crecimiento económico del país.

Adicionalmente, **se atendieron 3,227 solicitudes de aumentos de voltaje y traslados de servicios**, así como 1,457 servicios temporales y de cuota fija, para un total de 63,355 servicios gestionados durante el año. Asimismo, se destacó la conexión de 69 nuevos servicios en electrificaciones rurales.

Conexiones 2025

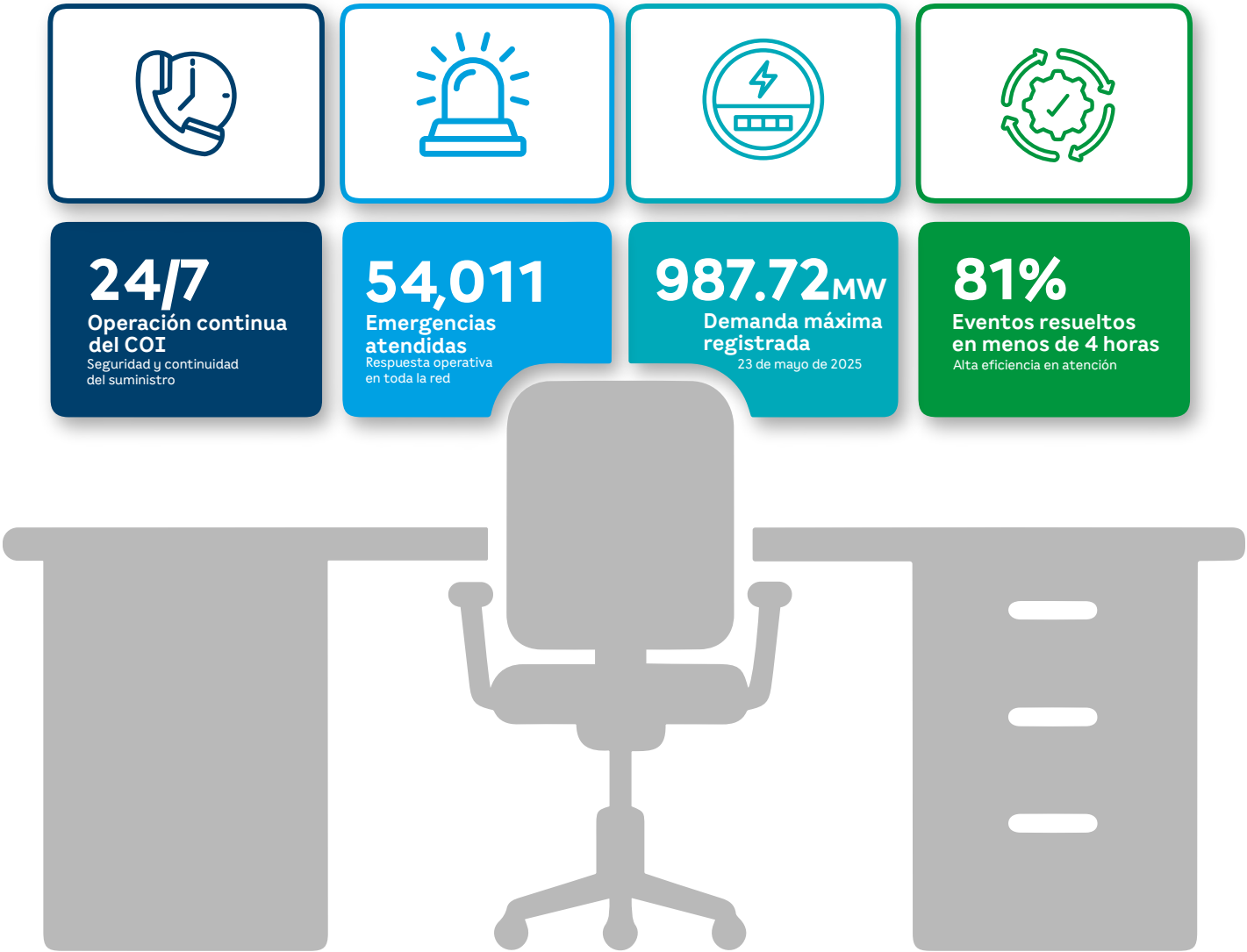


4.3.9 Centro de Operación e Información (COI)

El COI funciona como el cerebro de la red: **opera 24/7 y asegura la continuidad y seguridad del suministro eléctrico.** En 2025 registró una demanda máxima de 987.72 MW el 23 de mayo a las 12:00 horas, con 19.45 GWh entregados, un 2.14% más que en 2024, lo que refleja el crecimiento de la demanda.

A lo largo del año, el personal del COI y de campo atendió 54,011 emergencias, un 2% más que en 2024, con un costo de mano de obra de Q.60.8 millones. **El tiempo promedio de atención fue de 3 horas y 1 minuto**, y el 81% de los eventos se resolvió en menos de 4 horas.

Los buenos resultados se lograron gracias a la separación de funciones por áreas de responsabilidad, la implementación de la rellamada, la mejora en la clasificación de causas y subcausas, y la atención por tipo de dispositivo. También se mantuvieron contratos por zona para cubrir toda el área de operación y se fortaleció la comunicación con los contratistas mediante reuniones mensuales. Además, se optimizaron materiales y tiempos de despacho y se incorporaron tableros situacionales con reportes automáticos en tiempo real para apoyar una mejor toma de decisiones.





Q17.98 MM

**Ahorros operativos
logrados**

Por 36,961 maniobras
remotas en 2025

4.3.10 Automatización de la red de distribución

Se conectaron 65 nuevos seccionadores automatizados: 53 en puntos de instalación nuevos y 12 como reemplazos. Estas instalaciones facilitan la operación y el aislamiento de fallas, ya que los traslados de carga y la desconexión de sectores pueden ejecutarse directamente desde las consolas del COI, sin enviar personal de campo, reduciendo así los tiempos de operación y los costos de mano de obra.

Adicionalmente se instalaron **77 nuevos reconectores**, de los cuales **55 son reconectores trifásicos** y **12 reconectores monofásicos** de línea, lo cual permitió mejorar la confiabilidad y operatividad del servicio.

65

Seccionadores
automatizados conectados
Operación y aislamiento de fallas
desde el COI.

77

Reconectores
instalados
Mejora de confiabilidad y
continuidad del servicio.

1,256

Puntos con protección
de distribución
En 63 circuitos de media
tensión.

10

Bancos de capacitores
instalados
Mejora de niveles de tensión
y calidad de energía

Q488.94 MM

Costo evitado por energía
no suministrada
Beneficio directo para los
clientes

Se coordinó la protección de distribución en **1,256 puntos pertenecientes a 63 circuitos** de la red de media tensión, un factor clave para mejorar la confiabilidad y continuidad del servicio. También se instalaron **10 bancos de capacitores: 3 en ubicaciones nuevas y 7 como reposición de equipos** en mal estado. Estas acciones permitieron mejorar los niveles de tensión en los circuitos requeridos, contribuyendo a una mejor calidad de energía para los clientes.

La unidad de automatización generó **ingresos por Q2.122 millones** mediante los servicios de renta de canales de comunicación, reconectores de línea, automatismos y soporte técnico. Durante 2025 se alcanzaron **ahorros por Q17.98 millones** gracias a 36,961 maniobras remotas realizadas mediante SCADA, telecomunicaciones, reconectores y seccionadores. Estas acciones redujeron significativamente los tiempos de interrupción, lo que representó para los clientes un costo evitado de energía no suministrada equivalente a Q488.94 millones.



4.3.10 Normalización

Se elaboraron 528 fichas técnicas de materiales que, junto con las especificaciones existentes, respaldan la adquisición de los insumos necesarios para los distintos trabajos de EEGSA. Estos documentos están disponibles en un portal para el proceso de compras y pueden ser consultados por los proveedores interesados en presentar ofertas.

Asimismo, se adquirieron dos equipos de prueba: una cámara de envejecimiento y un equipo para análisis de descargas parciales en cables. La cámara permitirá realizar pruebas destructivas que facilitan estimar en semanas la vida útil de materiales y equipos, mientras que el equipo de descargas parciales facilitará evaluar el estado de los cables subterráneos y localizar fallas con precisión.

Además, se incorporaron dos nuevos **cables By Pass** que contribuirán a mejorar los índices de calidad del servicio y a reducir el riesgo eléctrico para el personal de campo. Finalmente, se gestionó el acceso institucional a las normas Institute Electrical and Electronic Engineers (IEEE) y American Society for testing and materials (ASTM) mediante sus bibliotecas digitales, fortaleciendo así las capacidades técnicas de la organización.

528

Fichas técnicas de materiales

Soporte técnico estandarizado para compras.

2

Equipos de prueba especializados

Envejecimiento de materiales y descargas parciales.

IEEE / ASTM

Acceso institucional a normas técnicas

Fortalecimiento de capacidades técnicas.

4.3.11 Planificación

En 2025 se elaboraron 42 dictámenes para la conexión de cargas mayores a 500 kW en media tensión, entre ellas Avícola Villalobos S.A., Recapin S.A., Cayalá, IGSS zona 5, Palo Blanco, Numa Chiquita Banana, Multiperfiles, Altos Hornos, Bodegas La Vas, Ultracem, Panifresh e Ikal S.A.

Asimismo, en cumplimiento de la Norma Técnica para la Conexión, Operación, Control y Comercialización de la Generación Distribuida Renovable y Usuarios Autoprodutores con Excedentes de Energía (NTGDR), se desarrollaron 23 estudios eléctricos de conexión para proyectos de Generación Distribuida Renovable (GDR), tales como TSD, San Luisito, Las Ilusiones, Multinova 1 GDR, Shamsi, Planta Solar Monterrey y Parque Solar Tata Energy.

Finalmente, se brindó acompañamiento y asesoría a la Unidad de Construcción de Líneas en la ejecución de los proyectos del Plan de Expansión 2022–2026 correspondientes al año 2025, así como en el diseño de la infraestructura prevista para los proyectos de 2026.

42

**Dictámenes de conexión
en media tensión**

Cargas mayores a 500 kW

23

**Estudios eléctricos
de GDR**

Conexión de generación
distribuida renovable

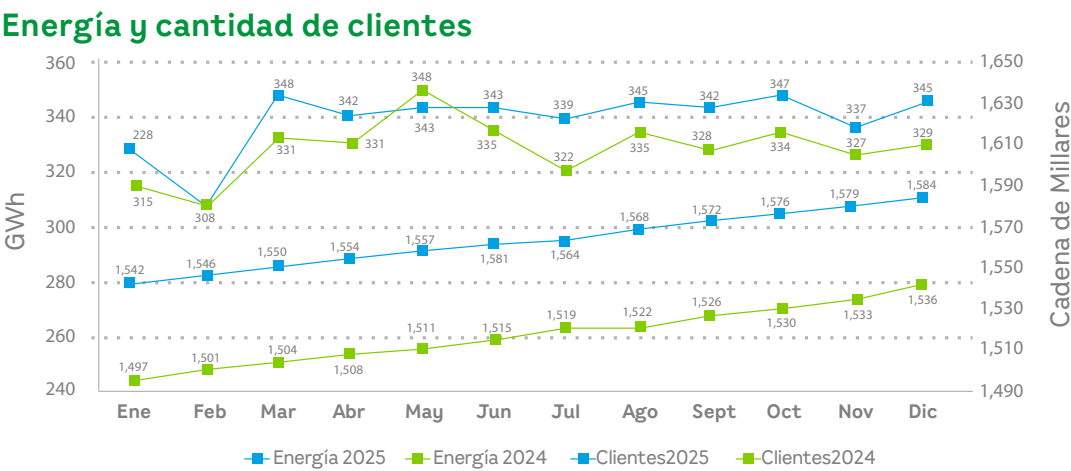


4.4 Relación con clientes y usuarios

4.4.1 Lectura y facturación

En 2025 se facturaron **4,065.42 GWh**, lo que representó un crecimiento del **3.1%** respecto a 2024, con un promedio diario de 11.14 GWh. En coherencia con este comportamiento, la facturación anual de VAD alcanzó Q1,289.2 millones, un 4.8% más que en el año anterior. Durante el año se emitieron 18.7 millones de facturas por consumos de energía eléctrica.

A diciembre de 2025, el total de clientes facturados ascendió a 1,583,899, con un incremento de 45,975 usuarios respecto a 2024, equivalente a un crecimiento del 3.0%.



Crecimiento por tipo de tarifa y tipo de cliente

Clienes por tarifa	Diciembre 2025	Diciembre 2024	Variación
Sin Demanda	1,569,576	1,524,153	45,423
Demanda Baja Tensión	12,133	11,588	545
Demanda Media Tensión	408	373	35
Demanda Grandes Usuarios	248	235	13
Otros	1,534	1,575	- 41
Total	1,583,899	13,771	45,975

Cliente por sector	Diciembre 2025	Diciembre 2024	Variación
Residencial	1,394,127	1,354,202	39,925
Comercial	166,269	163,151	3,118
Industrial	2,431	2,473	- 42
Gobierno	5,054	4,863	191
Municipal	4,435	4,012	423
Autoprodutores	10,049	7,648	2,401
AP y Cfijas	1,534	1,575	- 41
Total	1,583,899	1,537,924	45,975



En 2025 se realizaron 18,454,372 lecturas, de las cuales 11,841,419 fueron impresas y certificadas en sitio para el segmento de tarifas sin demanda. El promedio mensual de lecturas y facturación en sitio alcanzó 976,978 cuentas, lo que refleja que el 35.3% de los clientes recibe este servicio bajo dicha modalidad, evidenciando avances significativos en la digitalización de los procesos orientados al cliente.

En el segmento de tarifas de peaje en función de transportista, se facturaron **Q279.7 millones a 1,082 grandes usuarios conectados a la red de EEGSA**, representando un **crecimiento del 4.1%** respecto a 2024. Asimismo, el número de clientes autoprodutores con paneles solares **ascendió a 10,046**, equivalente a un **incremento del 31.3%**, con una potencia instalada reportada de aproximadamente 68.5 MW, lo que demuestra el dinamismo de la transición energética y el rol de EEGSA en su impulso.

Durante 2025 se ejecutaron diversas iniciativas de digitalización para mejorar la eficiencia operativa, la calidad de la información y el control de los datos del proceso de lectura y facturación. Destacan dos automatizaciones robóticas:



Asignación automática de resultados inverosímiles de lectura, basada en las fechas planificadas de las rutas, reduciendo tareas manuales.



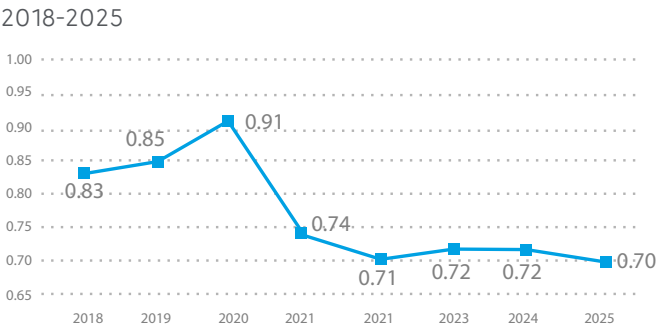
Validación automatizada de lecturas de inspección versus lecturas de facturación, facilitando la detección de inconsistencias, el análisis y seguimiento posterior.

Adicionalmente, se mejoró la precisión de las coordenadas GPS, se amplió el registro de datos para asegurar la trazabilidad del proceso y se implementó la emisión automática de avisos al cliente en casos de imposibilidad de lectura. Finalmente, se fortaleció la gestión de casos críticos mediante la captura obligatoria de fotografías como evidencia, garantizando transparencia y soporte documental tanto para la distribuidora como para los clientes.

4.4.2 Departamento de Gestión de Cobro

El Índice de Recuperación de la Cartera (IRE), que mide la relación entre las cuentas por cobrar y el promedio de facturación de los últimos tres meses, es el principal indicador de cobro. **Al cierre de 2025, el IRE se redujo a 0.70, el valor más bajo de los últimos ocho años.** Este resultado equivale a una recuperación de la deuda en un plazo de 21 días, un desempeño sobresaliente considerando que las facturas cuentan con un plazo de crédito de 30 días.

Evolución IRE global



IRE Global **0.702**



Días promedio de recuperación de pago

21.06



En promedio recaudamos al mes

Q621 millones
por concepto de energía



Registro de transacciones en 2025

131,665
por un monto de **Q846.4 millones**

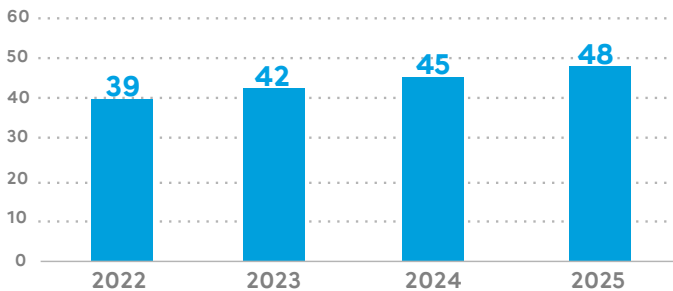


Nuestros clientes tuvieron a su disposición

39,856
puntos de pago
en toda nuestra área de operación

Histórico % pago electrónico

2022-2025



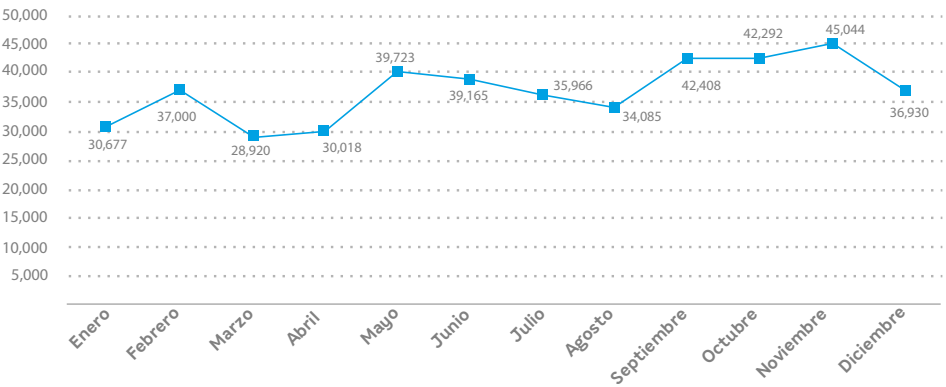
El año concluyó con más de **39,000 puntos** de recaudo disponibles para que los clientes realizaran sus pagos, incorporando además a **MoneyUp como nuevo aliado recaudador**, con el fin de ofrecer una opción adicional a los clientes migrantes en Estados Unidos que deseen efectuar pagos a favor de sus familiares en Guatemala.

Durante 2025 se registró un promedio mensual de **1,211,234 transacciones** de pago a través del sistema bancario nacional, de las cuales el **48% se realizó mediante medios electrónicos —como banca virtual y transferencias—**, lo que representa un **crecimiento del 11% en este tipo de pagos**. Asimismo, se implementó Neolink (pago con tarjeta de crédito) en los kioscos de atención, con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente.

Aunque el corte del servicio es una gestión permitida por la regulación, durante 2025 se realizaron diversas acciones orientadas a prevenir esta medida. Estas incluyeron el envío de mensajes de texto, correos electrónicos y la realización de visitas de precorte, con el objetivo de informar al cliente, motivar a cancelar su factura oportunamente y así desincentivar la suspensión del servicio.

Cortes evitados y gestiones pre-corte

2022-2025



En cuanto a las reconexiones de servicio, el **99.51% se efectuó en un plazo máximo de 24 horas**, con un tiempo promedio de 14.29 horas.

La operación en campo se fortaleció mediante el uso de handhelds con consulta en línea, lo que evitó la ejecución de órdenes de corte para clientes que realizaron su pago antes de la visita. Gracias a ello, **se evitó la suspensión del servicio a 8,201 clientes, reduciendo molestias y generando un ahorro de Q436,580.**

Para 2025, los resultados del IRE por sectores fueron:

En la cartera de particulares se logró mantener el 97% de la deuda dentro del plazo de 30 días, un resultado altamente positivo. En el sector Gobierno, el desempeño fue incluso superior, cerrando 2025 con el 100% de la cartera en ese mismo rango. Este logro es consecuencia de una gestión constante y de la asesoría brindada a los clientes, lo que permitió que las instituciones ejecutaran su presupuesto y realizaran sus pagos de manera oportuna.

En el segmento de municipalidades, gracias al seguimiento continuo de la cartera, el año cerró con un 91% de la deuda a 30 días, lo que representa un incremento de 7 puntos porcentuales respecto a 2024.

En la gestión de recuperación de energía consumida no medida (anomalías), se obtuvo una recuperación total de Q4.3 millones, equivalente al 61% de las anomalías cargadas para recuperación mediante inspecciones.

Cartera	IRE	Días promedio recuperación
Particulares	0.72	21.6
Gobierno	0.32	9.6
Municipalidades	0.67	20.1
Global	0.70	21.0

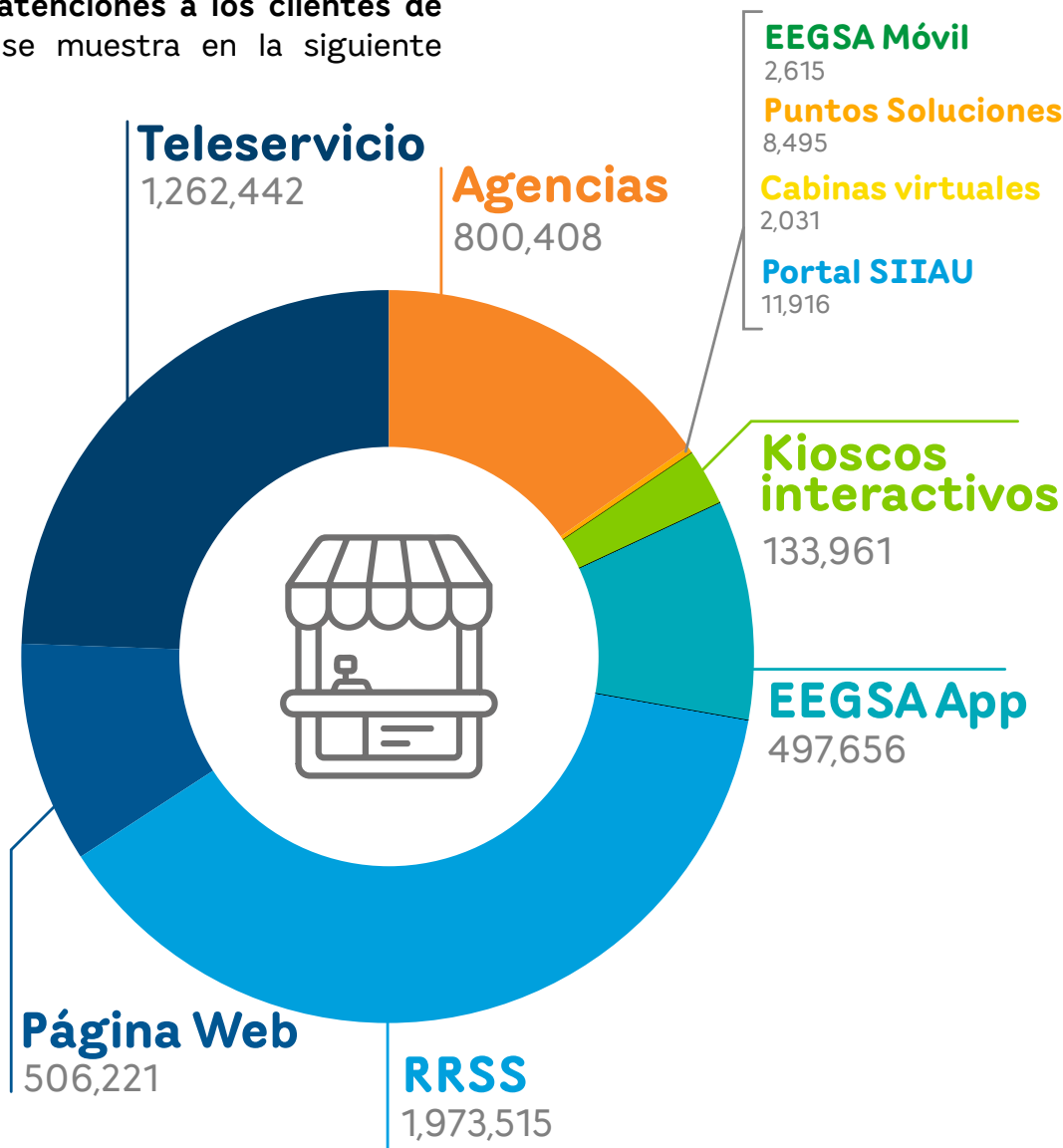
En cuanto a la incobrabilidad, durante el año se operaron Q3.9 millones, lo que representa el 0.08% de la cuenta por cobrar. De este monto, se recuperaron Q2.3 millones, alcanzando un 60% de recuperación sobre el total operado como incobrable en 2025, un resultado altamente positivo que evidencia la eficacia de las iniciativas de gestión de cobro. Adicionalmente, se otorgaron 548 convenios de pago por un monto de Q24 millones, brindando a los clientes más opciones para regularizar sus obligaciones y evitar la suspensión del servicio.

Finalmente, con el apoyo del área de TI, se implementaron tres Automatizaciones Robóticas de Procesos (RPA) para las gestiones de protección y desprotección, la generación de estados de cuenta y la emisión de facturas SD. Estas herramientas permiten la ejecución automática de procesos masivos, reduciendo tiempos operativos y facilitando que el equipo enfoque sus esfuerzos en el análisis y la gestión de cobro de las distintas carteras.



4.4.3 Atención al Cliente

A través de los distintos canales de atención, durante el año 2025 se realizaron más de 5 millones de atenciones a los clientes de EEGSA, como se muestra en la siguiente gráfica:



Presencial

800,408	Agencias
8,495	Puntos Soluciones
2,031	Cabinas
133,961	Kioscos
2,615	EEGSA móvil

Virtual

497,656	EEGSA App
11,916	SIIAU
1,973,515	Redes Sociales
506,221	Web
1,262,442	Telefónico



4.4.4 EEGSA móvil, kioscos y punto soluciones

Con el objetivo de atender adecuadamente las necesidades de los clientes, se realizó el traslado del Kiosco Arboreto al Centro Comercial Plaza San Nicolás, ubicado en el área de Mixco.

Punto Soluciones es una alianza con un proveedor local en municipios lejanos, mediante la cual se reciben los documentos de los clientes y se trasladan electrónicamente a EEGSA. Esta iniciativa impulsa el crecimiento de pequeños comercios locales y beneficia a los usuarios de estas comunidades, quienes ya no deben desplazarse hasta las agencias, ahorrando tiempo y recursos, y fortaleciendo así la relación con los clientes de EEGSA. Durante 2025 se mejoró la imagen de **12 de estos puntos**.



La oficina móvil forma parte del “**Plan de Acercamiento al Cliente**” y se desplaza a localidades donde no existe un centro de servicio cercano, permitiendo atender a los usuarios sin que estos deban trasladarse a una agencia.

Atenciones realizadas desde EEGSA móvil

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
583	632	317	234	327	359
Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
359	201	287	1378	578	281

4.4.5 Servicios nuevos sin adición y con adición a la red

Durante el año 2025 se obtuvo un promedio mensual de **5,036 servicios nuevos**. La atención de esta actividad fue realizada a través de todos los canales institucionales, tanto presenciales como digitales. Asimismo, se atendieron **4,937 solicitudes de servicio con modificación de red**, de las cuales 2,602 fueron remitidas al equipo de construcción para su gestión correspondiente.

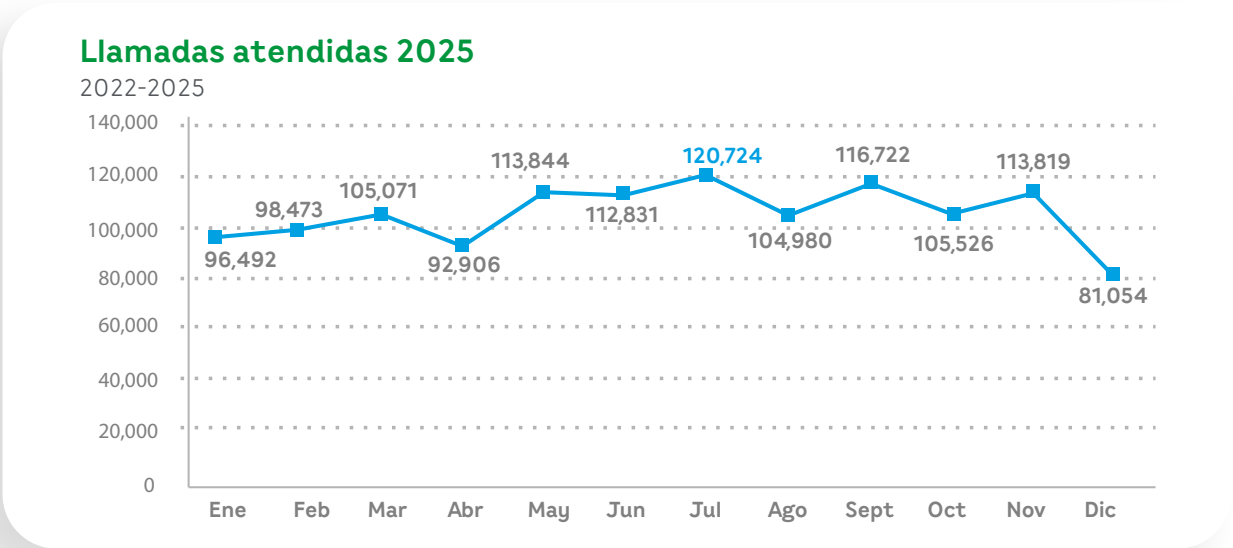
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
5,339	5,190	5,123	4,470	4,860	4,281	5,391	5,128	4,624	5,297	5,169	5,565	
Total											60,437	

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
Avisos Bolt	404	453	458	455	436	404	441	440	367	401	370	308	4,937
Directos enviados a construir	216	173	259	229	228	216	223	253	200	211	192	202	2,602

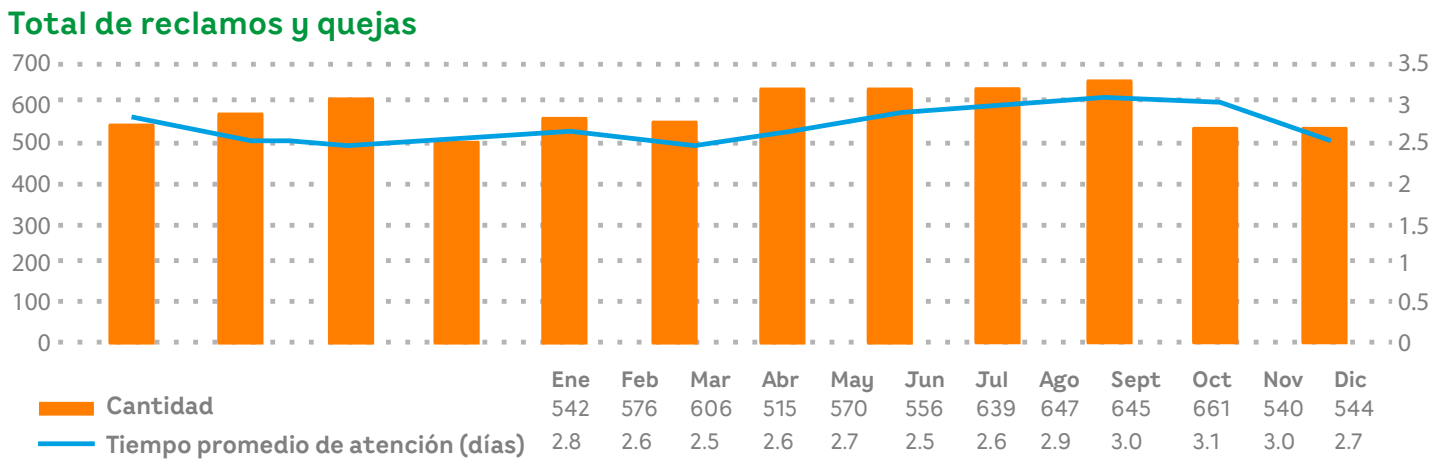


Con el apoyo de la Gerencia de TI se implementó una RPA que automatiza parte de la gestión repetitiva del proceso de contratación. Entre las actividades automatizadas se encuentran la redacción y envío de cartas, así como el cambio automático de estatus dentro de la gestión.

En cuanto a las actividades de Teleservicio, durante el año 2025 se atendió un promedio mensual de 105,204 llamadas, siendo julio el mes con mayor demanda con un total de 120,724 llamadas. A continuación, se presenta el detalle mensual:



Adicionalmente, se atendió un total de 7,041 reclamos, alcanzando un tiempo promedio de procesamiento de reclamos y quejas (TPPR) de 2.7 días.

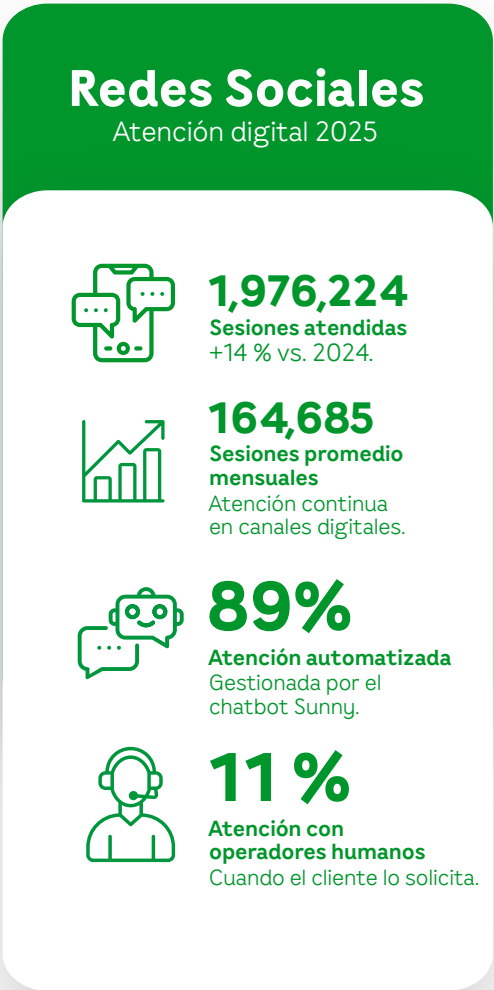


Desde el Sistema Informático Integrado de Atención al Usuario (SIIAU), durante el año 2025 se registró un total de **23,134 visitas de autoatención**, a las cuales se les brindó seguimiento y tratamiento por medio de los agentes de servicio de las distintas agencias. Como resultado de este acompañamiento, se emitieron 11,916 respuestas mediante la generación de un ticket de servicio.

4.4.6 Redes sociales

Desde el año 2020, EEGSA ha brindado atención a los canales oficiales de WhatsApp, Messenger e Instagram, por medio del chatbot Sunny y, cuando el cliente lo solicita, mediante operadores humanos. Entre las principales funcionalidades habilitadas se encuentran las consultas de saldo y requisitos, la descarga de facturas, la gestión de contrataciones, la consulta del estatus de órdenes de reconexión, la información sobre mantenimientos programados, así como la consulta y reporte de emergencias. Estas capacidades han permitido fortalecer la experiencia del cliente y optimizar la operación de los canales de atención.

A través de esta plataforma, durante el año 2025 se atendieron 1,976,224 sesiones, lo que representa un crecimiento del 14% en comparación con 2024. En promedio, se gestionaron 164,685 sesiones mensuales, de las cuales aproximadamente el 11% fue atendido por operadores humanos, mientras que el resto fue gestionado por el chatbot Sunny.





4.4.7 EEGSA APP

Con el firme propósito de ofrecer un servicio más cercano, ágil y eficiente, EEGSA **lanzó en marzo de 2025 su nueva EEGSA APP**, una herramienta digital renovada que permite a los usuarios gestionar sus servicios eléctricos de manera fácil y rápida, sin necesidad de desplazarse.

La aplicación integra múltiples funciones diseñadas para facilitar las gestiones de los usuarios, entre ellas:

- Consulta de saldo y descarga de facturas.
- Pago total y pago parcial de la factura.
- Pago de reconexiones y consulta del estatus de la orden.

- Localización de centros de servicio cercanos.
- Consulta de fallas de energía.
- Ingreso de reclamos, denuncias y reportes de líneas o postes en riesgo.

Ingreso de solicitudes, tales como: nuevos servicios, cambios de nombre, traslados de medidor, reposición de medidor o vidrio dañado, cambio de voltaje, corte final, entre otros.

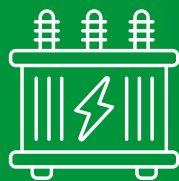
A diciembre de 2025, la **EEGSA APP** registró **un total de 92,507 descargas**. Dentro de las atenciones gestionadas por este canal, la mayoría correspondió a la descarga de la factura del cliente, tal como se muestra en la tabla siguiente:

Atenciones EEGSA APP 2025

Atenciones generales	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total anual
Atención y consultas	973	3725	6300	8308	8757	10504	12230	13533	15420	15462	95212
Descarga de facturas	9597	17757	27443	31702	41013	43887	40654	44176	45132	49355	350716
Consulta de emergencias	0	0	21468	21962	1170	1499	1264	14369	1535	1461	51728
Total atenciones											497,656

4.4.8 Departamento de Clientes Corporativos y Regulación

Se brindó atención a clientes con solicitudes específicas provenientes de corporaciones e industrias, según el detalle siguiente:



Clientes de media tensión

Se ingresaron 38 solicitudes, se concretó la conexión de 20 clientes, que representan una carga instalada de 4,559 kW.



Clientes de baja tensión

Se registraron 224 solicitudes, logrando la conexión de 162 clientes, con una carga total de 10,811 kW.



Edificios >300 kVA

Se gestionó la conexión de 18,963 kW distribuidos entre 56 proyectos.



Paneles múltiples de medidores

Se conectaron 42 solicitudes, con una carga total instalada de 3,188 kW y 842 servicios disponibles asociados a estos proyectos.



Lotificaciones y condominios

Se conectaron 62 solicitudes, equivalentes a 8,313 kW distribuidos en 5,743 servicios. Además, se adquirieron 15 redes eléctricas de baja tensión por un valor total de Q1,551,770.



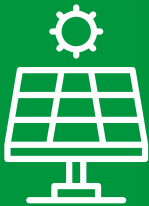
Clientes recuperados (redes ajenas)

Se logró la conexión de 29 clientes provenientes de áreas de influencia de otras redes, recuperando un total neto de 8.2 MW.



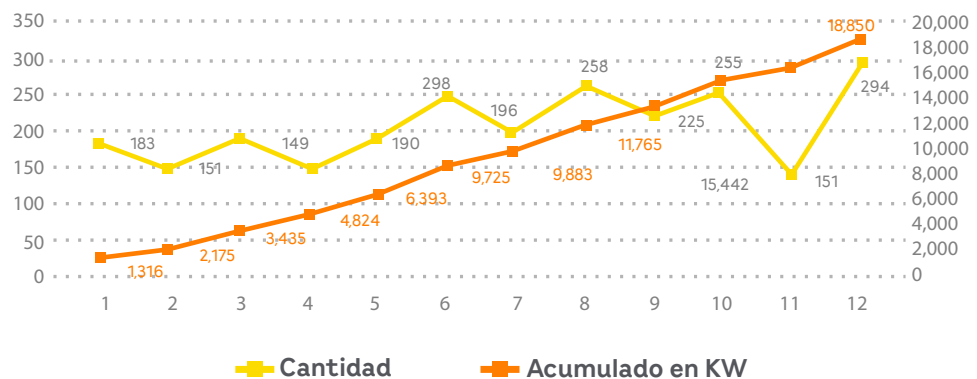
Atención a clientes con demanda

Se atendieron 514 solicitudes de variaciones de potencia contratada, asesorías y gestiones, promoviendo un uso más eficiente y económico de la energía para cada cliente.



Autoprodutores (clientes con paneles solares) con excedentes:

Se gestionó la autorización y conexión de 2,490 clientes autoprodutores, quienes suman una capacidad instalada de 18,650 kW.



Contratos de peaje

A diciembre de 2025, se registró un total de 1,079 Grandes Usuarios conectados con comercializadores.



Ventas de servicios

Se generaron Q1,147,011.81 en ingresos por concepto de arrendamiento de transformadores.

Atención diferenciada a grandes usuarios y municipalidades

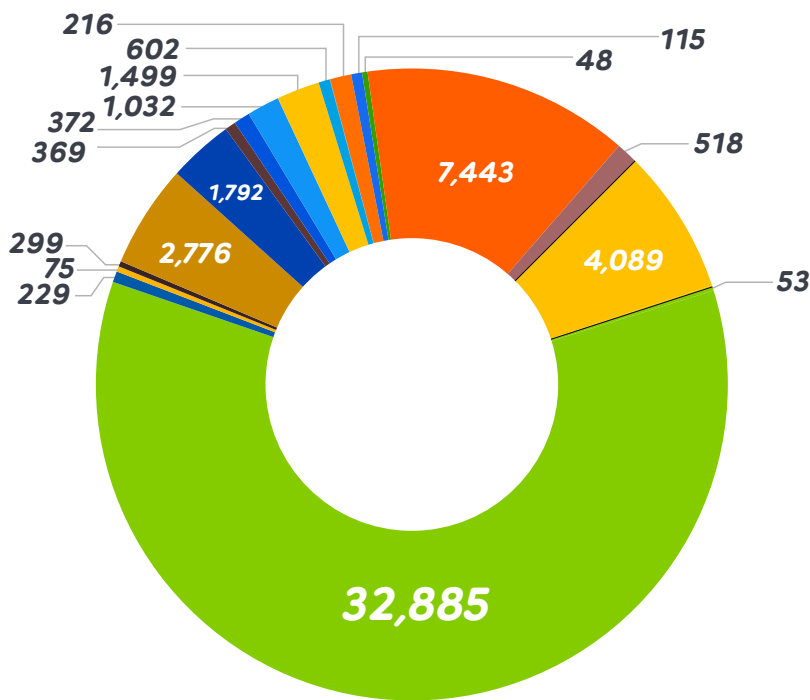
Se presenta el comportamiento de las interacciones correspondientes a los años 2023, 2024 y 2025, atendidas a través de la línea de atención diferenciada. Este servicio está integrado por un equipo de ingenieros especializados, capaces de sostener un diálogo técnico adecuado con el personal de mantenimiento de la industria local. La atención se brindó por los canales de teléfono, correo electrónico y WhatsApp, permitiendo una comunicación directa, oportuna y acorde a las necesidades técnicas de los clientes industriales y municipalidades.

Llamadas	Años			
	2023	2024	2025	Total
Enero	272	294	225	791
Febrero	310	322	185	817
Marzo	409	374	306	1,089
Abril	372	543	249	1,164
Mayo	460	341	277	1,078
Junio	590	458	329	1,377
Julio	628	434	370	1,432
Agosto	499	411	408	1,318
Septiembre	413	438	447	1,298
Octubre	383	306	252	941
Noviembre	417	363	357	1,137
Diciembre	267	275	261	803

RSS/Email	Años			
	2023	2024	2025	Total
Enero	228	497	1,091	1,816
Febrero	197	203	366	766
Marzo	241	221	359	821
Abril	103	327	339	769
Mayo	137	400	429	966
Junio	202	345	418	965
Julio	248	416	368	1,032
Agosto	189	408	345	942
Septiembre	153	465	411	1,029
Octubre	241	478	295	1,014
Noviembre	239	357	233	829
Diciembre	167	288	165	620



La Unidad de Operaciones y Procesos brinda apoyo a todas las unidades de la Gerencia Comercial cuando se presentan reclamos de clientes externos e internos a través de los distintos canales de comunicación. Este acompañamiento se realiza mediante diversas acciones sistemáticas, las cuales se detallan a continuación:



- Desanidación

Montaje y Desmontajes de medidor

Cambio de grupo de numeradores

Cambio dirección

Cambio de nombre especiales

Corrección Base de Datos (IC e instalación)

Corrección de alta de contrato

Corrección de baja de contacto
- Mala lectura (Reclamo del cliente)

Estimaciones (sin lectura inmueble cerrado)

Bajas de contrato

Baja Servicios Temporales

Anulación alta de contrato

Devolución de depósito

Reversión de bajas

Liberación de depósito

Devolución saldo a favor

4.4.9 Aseguramiento comercial

Dada la supervisión de contratistas, durante el año 2025 se implementaron mejoras en los procesos de cortes, reconexiones, inspecciones y lecturas, todas alineadas con los estándares de la **norma ISO 9001:2015**. Las acciones realizadas se detallan a continuación:

- **Proceso de cortes y reconexiones:** se efectuaron 7,072 supervisiones, obteniendo un nivel de confianza del 97.86% y un margen de error del 2.14%.
- **Procesos de inspección:** se realizaron 775 supervisiones, alcanzando un nivel de confianza del 98% y un margen de error del 2%.
- **Procedimiento de contratación de servicios nuevos:** se llevaron a cabo 239 verificaciones de contratos con extensión y 4,568 verificaciones sin extensión de líneas.
- **Proceso de lecturas y facturación:** se efectuaron 82,663 supervisiones, incluyendo actividades relacionadas con lecturas, entrega de facturas, avisos y supervisión de técnicos.
- **Aseguramiento comercial:** se ejecutaron 97 índices de aseguramiento comercial de primera línea y 17 de segunda línea.
- **Encuesta de calidad regulatoria 2025:** se elaboró la encuesta correspondiente al año 2025, desarrollada en dos fases, obteniendo un puntaje de 71.85, con lo cual la empresa se posicionó como la primera distribuidora del país con más de 500,000 clientes.



7,072

Supervisiones de cortes y reconexiones
97.86 % nivel de confianza.



82,663

Supervisiones de lecturas y facturación
Control masivo del proceso comercial.



775

Supervisiones de inspección
98 % nivel de confianza.



4,807

Verificaciones de contratos
Servicios nuevos con y sin extensión de red.



114

Índices de aseguramiento comercial
Primera y segunda línea de control.



71.85

Puntaje encuesta regulatoria 2025
Primera distribuidora del país (+500 mil clientes).



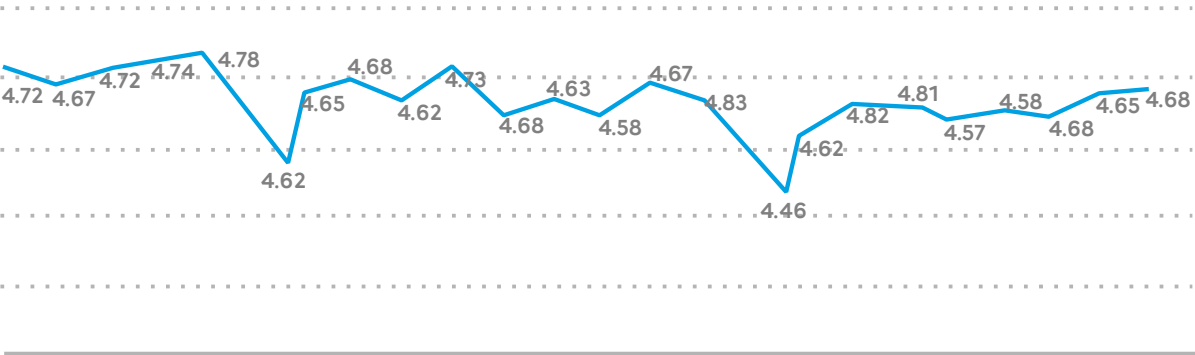
4.4.10 Inspección, pérdidas y medida

Las pérdidas en la red de distribución de EEGSA se calculan comparando la energía que ingresa al sistema con la energía entregada a los distintos tipos de usuarios. En 2025, las pérdidas promedio en la red de media tensión fueron de 25 GWh mensuales.

El Índice de Pérdidas del Distribuidor cerró en 4.66% en diciembre de 2025, mostrando un leve aumento respecto al 4.63% de 2024. Pese a ello, EEGSA mantuvo el 4.º lugar en Latinoamérica según el Benchmarking de la Comisión de Integración Energética Regional (CIER), evidenciando sus esfuerzos por controlar las pérdidas, asegurar un suministro adecuado y fortalecer la sostenibilidad de la distribuidora.

La Unidad de Instalación y Verificación gestionó el ingreso de Q12,777,692, lo que representa un crecimiento del 1.77% en los ingresos de 2025 respecto de 2024, por concepto de renta de equipos de medición para terceros. Esta labor incluyó la instalación de 16 equipos de medición fuera del área de concesión (12 en 13.8 kV y 4 en 34.5 kV), así como la instalación de 202 equipos de medición para clientes nuevos: 60 para usuarios mayores a 60 kW en media tensión, 103 para usuarios mayores a 60 kW en baja tensión, 103 para atención a terceros y 10 para circuitos nuevos. Además, se precintaron 248 paneles de medidores, habilitando con ello a 7,879 nuevos clientes.

Pérdidas pormedio móvil anual EEGSA



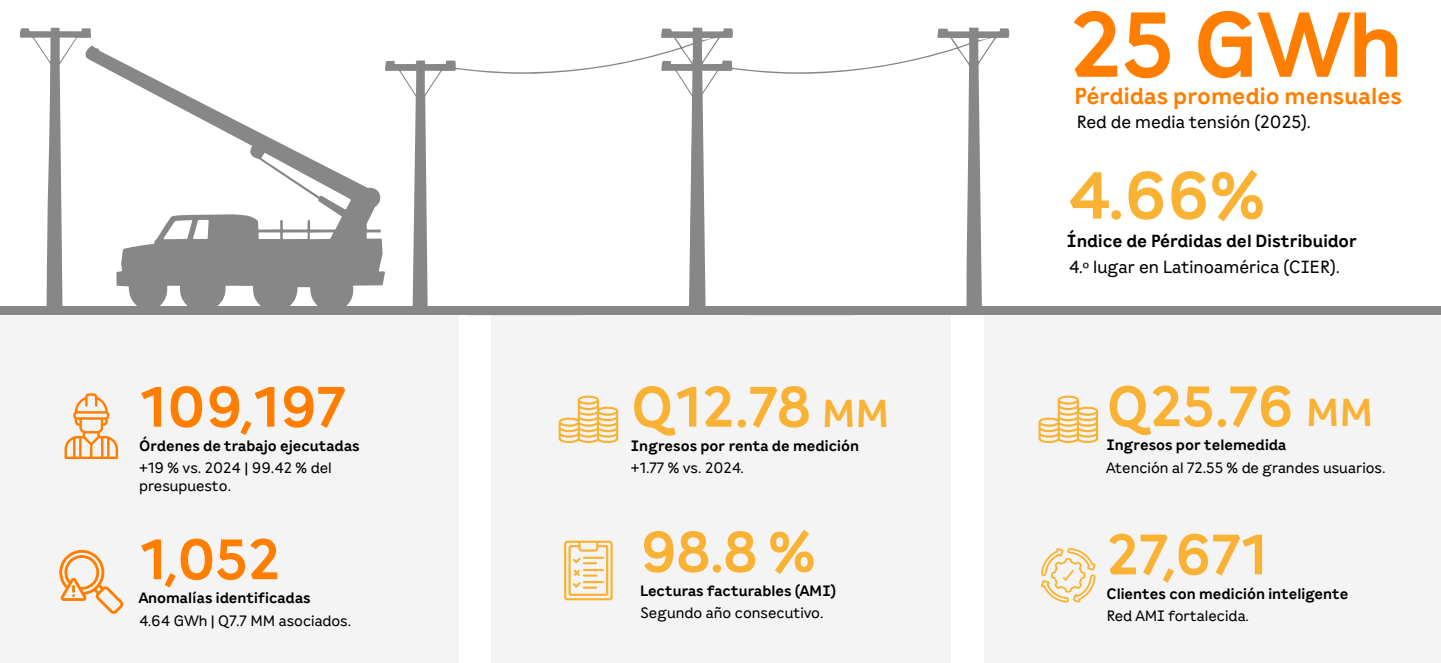
La Unidad de Inspección logró un incremento del 19% en las órdenes de trabajo respecto al año 2024, alcanzando un total de 109,197 órdenes. De estas, 53,715 corresponden a inspecciones por mantenimiento y 55,482 a sustituciones de medidores, lo que permitió ejecutar el 99.42% del presupuesto de inversión, equivalente a Q17.17 millones.

Asimismo, se identificaron 1,052 medidores o acometidas con anomalías. La energía asociada a estas anomalías fue de 4.64 GWh, equivalente a Q7.7 millones.

La Unidad de Pérdidas y Telemedida atendió al 72.55% de los participantes del mercado de Grandes Usuarios del mercado mayorista de Guatemala, generando Q.25.76 millones en ingresos por este servicio; además, dio atención al 100% de los incumplimientos reportados por el Administrador del Mercado Mayorista (AMM) e implementó el Head End System (HES) alternativo con el software OPTIMUM, evaluando un piloto de 400 licencias que actualmente continúa en seguimiento conjunto con el AMM para pruebas y validación.

En cuanto a la Medición Inteligente (AMI), la Unidad atendió a 27,671 clientes e instaló 102 antenas para medidores —47 en sótanos y 55 en cajas metálicas—, además de 40 ruteadores y 75 repetidores, fortaleciendo así la ampliación y optimización de la red de comunicaciones AMI. Como resultado, el índice de lecturas facturables se mantuvo por segundo año consecutivo en 98.8% en 2025, reflejando la eficacia y estabilidad en la comunicación de la red.

Como parte del portafolio de servicios, el Laboratorio METRIC generó Q.462,812 en ingresos derivados de servicios prestados a terceros, realizando la calibración de 82 patrones de energía, 630 transformadores de instrumento y un total de 116,573 medidores, entre los cuales se incluyeron 109,253 medidores nuevos y usados, 3,693 vinculados a auditorías de la CNEE, 331 de telemedida, 3,114 con sospecha de anomalía, 29 de clientes externos y 153 precintados. Asimismo, se efectuaron 130,047 asignaciones de medidores y se despacharon 413,535 precintos de caja, demanda, corte y equipos de medición, garantizando así la adecuada facturación y el registro preciso de la energía consumida por los clientes.



4.5 Programa Consíguelo / Crece tu Hogar

Las gestiones del programa Consíguelo fueron reconfiguradas en septiembre de 2025 para orientarse a tres líneas de trabajo con clientes rurales:

1. Colocación de nuevos créditos del programa Crece tu Hogar
2. Entrega de créditos para usuarios del programa de Migración de Combustibles "Mi Casa sin Humo"
3. Recuperación de cartera del programa.

El programa **Crece tu Hogar** permitió a los usuarios acceder a créditos para la adquisición de electrodomésticos que contribuyen a mejorar su calidad de vida al facilitar la realización eficiente de las actividades del hogar, además de brindarles oportunidades para desarrollar emprendimientos productivos desde sus viviendas. Entre septiembre y diciembre de 2025 se registraron 13 gestiones, entre nuevas compras y recompras, correspondientes a usuarios de Masagua y Sumpango.

El proyecto Migración de Combustibles – Mi Casa sin Humo se desarrolla en coordinación con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Alterna, Fundación Solar, EEGSA y el programa Consíguelo. En noviembre de 2025 se concluyeron las gestiones contractuales con Fundación Solar, permitiendo que EEGSA, a través del programa Iluminando Mi Comunidad, brinde acompañamiento en las actividades de promoción y **entrega de equipos destinados a reducir el uso de leña mediante la implementación de estufas de inducción de una hornilla con sus ollas y ollas eléctricas multifuncionales.**

Asimismo, la gestión de cobros del programa Consíguelo se mantuvo enfocada en la recuperación de cartera, con una meta anual de Q5 millones. Esta gestión se ejecutó mediante diversas acciones operativas, entre ellas llamadas telefónicas, contacto por mensajes de texto y visitas domiciliarias, con el fin de fortalecer el cumplimiento de pago por parte de los usuarios.





3

Líneas de acción del programa

Créditos, migración de combustibles
y recuperación de cartera.

13

Gestiones Crece tu Hogar

Nuevas compras y recompras
(sep-dic 2025).

Q5 MM

Meta anual de recuperación de cartera

Gestión activa de cobros del
programa Consíguelo.

17

Actividades comunitarias realizadas

Programa Iluminando Mi Comunidad.

743

Usuarios participantes

Actividades en comunidades rurales.

3,715

Clientes impactados

Acciones sociales y productivas en 2025.

Iluminando mi Comunidad

Durante el 2025 participaron en 17 actividades, en las cuales el programa Iluminando Mi Comunidad se integró de forma articulada para apoyar los distintos proyectos en ejecución. Entre estas actividades se incluyeron acciones de promoción del programa Crece tu Hogar, visitas a líderes comunitarios, capacitaciones orientadas al emprendimiento, actividades vinculadas al programa Mi Hogar sin Humo, así como coordinaciones y acciones conjuntas con entidades municipales y de gobierno.

Las visitas fueron realizadas en comunidades dentro del área de cobertura, con el acompañamiento de personal de Gestión Social y del equipo de Consíguelo, quienes participaron de manera coordinada en cada una de las actividades.

En estas visitas se cuenta con una participación de 743 usuarios, logrando un impacto de 3,715 clientes alcanzados.

Mes	Visitas	Participantes	Clientes impactados
Febrero	2	113	565
Abril	1	23	115
Junio	3	83	435
Julio	3	126	630
Agosto	1	81	405
Septiembre	4	176	880
Noviembre	1	25	125
Diciembre	2	112	560
Total	17	743	3715

4.6 Ingresos, Regulación y Transacciones

4.6.1 Gestión comercial en el mercado mayorista de electricidad

La demanda de energía de EEGSA asociada al suministro de los usuarios regulados se mantuvo en un promedio mensual de 363 GWh. **Durante mayo de 2025 se registró la mayor demanda de energía eléctrica, alcanzando un suministro de 384.01 GWh.**

Para cubrir la demanda firme del año estacional comprendido entre el 1 de mayo de 2025 y el 30 de abril de 2026, se realizaron las gestiones correspondientes conforme a la normativa vigente, contratando el suministro de potencia con los generadores adjudicados en los distintos eventos de licitación abierta. La demanda firme por cubrir fue de 757.3 MW durante este período.

363 GWh

Demanda promedio mensual

Usuarios regulados EEGSA.

384.01 GWh

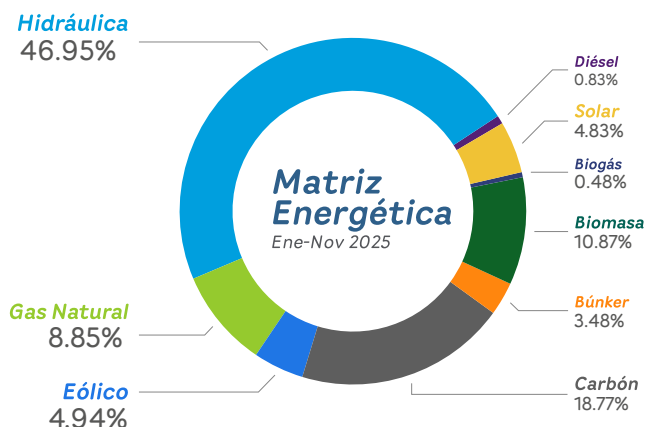
Mayor demanda mensual registrada

Mayo 2025

757.3 MW

Demanda firme contratada

Período mayo 2025 – abril 2026.



4.6.2 Matriz energética

Esta se conformó con la proporción de energía suministrada por las distintas tecnologías disponibles para atender la demanda eléctrica de la red de distribución. En el año 2025, el suministro proveniente de fuentes renovables representó el 67% del total, mientras que el 33% restante correspondió a tecnologías basadas en combustibles no renovables.

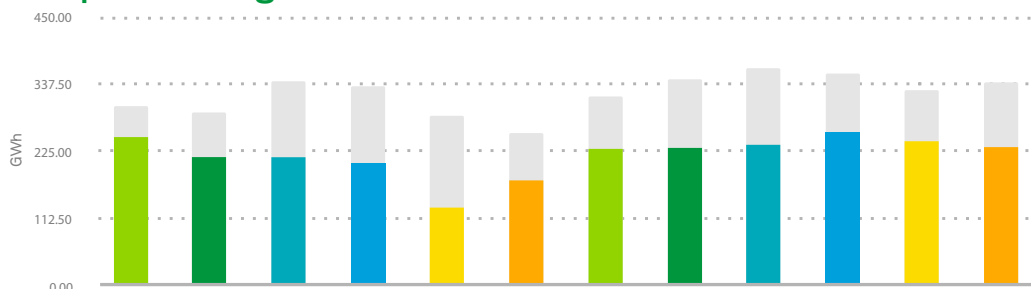
Nuestra matriz energética refleja la proporción de energía suministrada por las distintas tecnologías de generación disponibles para atender la demanda eléctrica de nuestra red de distribución. Este indicador es fundamental para comprender nuestra exposición a los riesgos de transición climática y nuestro aporte a la descarbonización del sector.

Para el cierre del año 2025, el suministro total correspondiente al Mercado a Término

(MAT) de EEGSA alcanzó los 3,845.92 GWh. Reafirmando nuestro compromiso con la transición hacia una economía baja en carbono, logramos que el suministro proveniente de fuentes renovables representara el 68% de nuestra matriz (2,617.72 GWh), mientras que el 32% restante (1,228.20 GWh) correspondió a tecnologías basadas en combustibles no renovables.

La matriz energética de EEGSA se integra por un componente renovable y otro no renovable, cuya participación mensual varía según la estacionalidad y la disponibilidad de los recursos. La ilustración presentada a continuación muestra la evolución de ambos componentes a lo largo del año, evidenciando que, debido a las condiciones estacionales, en todos los meses se mantiene una mayor contribución de las centrales de generación renovable.

Compra de energía en el mercado a término



Fuente: elaboración propia

4.6.3 Ajuste tarifario trimestral

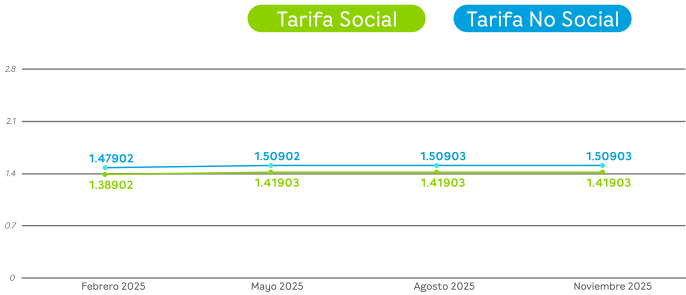
Gestión del pliego tarifario - ajuste trimestral

Según la Ley General de Electricidad y su reglamento, cada tres meses debe trasladarse a las tarifas la diferencia entre los costos reales del distribuidor y los costos inicialmente estimados.

Para el período 2025, se registró un incremento en los precios de la tarifa social y la tarifa no social, a partir del ajuste vigente desde el mes de mayo.

Tarifas trimestrales

(Q/Kwh) Año 2025



Como se puede apreciar, las variaciones de los costos repercuten de manera directamente proporcional en el precio monómico y por ende en la creación de los fondos con el fin de mantener la estabilidad de las tarifas.

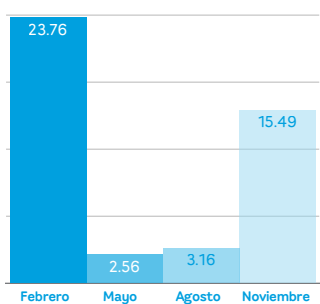
A continuación, se puede apreciar el comportamiento de la creación de fondos determinados por el ente regulador durante 2025. En todos los ajustes, estos han sido a favor de los usuarios.

Fondos y aporte de INDE a los usuarios de la Tarifa Social

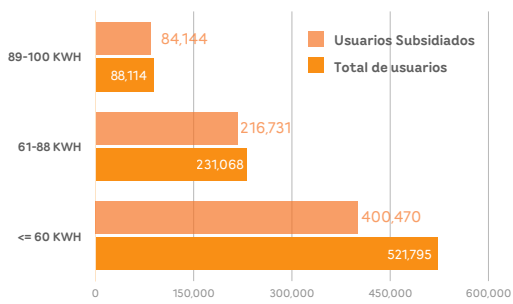
Tarifa Social - 2025



Tarifa No Social - 2025



Usuarios subsidiados por rango de consumo



A diciembre de 2025, 701,345 usuarios de la tarifa social de EEGSA fueron beneficiados con el aporte del INDE, aplicable a los rangos de consumo de 1 a 60 kWh, 61 a 88 kWh y 89 a 100 kWh. El aporte total trasladado por el INDE durante el período ascendió a Q135.58 millones.



4.6.4 Licitaciones de corto y largo plazo

Licitaciones abiertas para la contratación de potencia y energía eléctrica para los usuarios del servicio de distribución final

Licitación abierta LA-1-2025

EEGSA solicitó a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE) los Términos de Referencia (TDR) en enero de 2025. Posteriormente, en febrero del mismo año, el equipo técnico de EEGSA sostuvo reuniones con la CNEE, en las cuales se acordó que la licitación de corto plazo se realizaría de manera conjunta con Energuate. La demanda que EEGSA proyectó contratar fue de 150 MW de potencia y energía eléctrica, para el período comprendido entre mayo de 2025 y abril de 2026.

Durante abril de 2025 se desarrolló el proceso de evaluación técnica y económica de las ofertas presentadas para el Bloque A, cuyo objetivo de contratación fue de 305 MW para el período del 1 de mayo de 2025 al 30 de abril de 2026. No obstante, la participación en este bloque no logró cubrir la totalidad de las necesidades de contratación, ya que se recibieron en promedio ofertas por 150 MW de

Licitación abierta
LA-1-2025

150 MW

Demanda proyectada por EEGSA
Período mayo 2025 – abril 2026.

305 MW

Objetivo de contratación Bloque A
Proceso conjunto EEGSA–Energuate.

≈100 MW

Potencia adjudicada
Distribuida entre EEGSA y Energuate.

Bloques B, C y D

Estructurados para cubrir el faltante
Año estacional en curso.

potencia garantizada con energía. De este volumen, se adjudicaron aproximadamente 100 MW, los cuales fueron distribuidos entre los requerimientos de las distribuidoras EEGSA y Energuate. Como resultado, se procedió a la estructuración de los bloques B, C y D, con el fin de cubrir el requerimiento energético correspondiente al año estacional en curso.

Licitación abierta PEG-5-2025

El proceso de licitación abierta registró un avance relevante a finales de 2024, cuando el ente regulador presentó los términos de referencia que regirán este proceso. En atención a ello, las distribuidoras EEGSA y Energuate desarrollaron de manera conjunta y detallada las bases de licitación, garantizando el cumplimiento de los requerimientos regulatorios y atendiendo las necesidades específicas de cada distribuidora.

El proceso de licitación **PEG-5** reviste una importancia estratégica, ya que su objetivo principal es asegurar la contratación de la totalidad de la potencia y energía necesarias para cubrir los compromisos adquiridos en procesos anteriores, como PEG-1, PEG-2, PEG-3, así como en las licitaciones de mediano plazo. A través de esta licitación se prevé contratar aproximadamente 1,400 MW de potencia y energía eléctrica, con años de suministro previstos a partir de 2030, 2031, 2032 y 2033.

El 23 de abril se llevó a cabo la primera reunión informativa del proceso de licitación, con el acompañamiento del presidente de la República de Guatemala, Bernardo Arévalo; del ingeniero Víctor Hugo Ventura, en su calidad de ministro de Energía y Minas; así como de otros invitados especiales.

Licitación abierta
PEG-5-2025
(Largo plazo)

≈1,400 MW

Potencia y energía a contratar
Cobertura de compromisos futuros.

2030-2033

Años previstos de inicio de suministro

Planeación de largo plazo del sistema.

23 abril 2025

Primera reunión informativa

Proceso con acompañamiento institucional.



Gestión de contratos
de generación eléctrica

En el marco de la gestión de contratos, a la fecha se cuenta con 137 escrituras públicas de constitución derivadas de las licitaciones adjudicadas. De este total, 122 contratos corresponden a suministros que facturan por concepto de potencia y energía eléctrica. Los contratos vigentes que actualmente suministran potencia y energía se encuentran clasificados según la tecnología de generación empleada, diferenciándose entre fuentes renovables y no renovables.

Al mes de octubre de 2025, se registra un monto acumulado de US\$423,222,746.92 cancelado por concepto de potencia y energía eléctrica, de conformidad con las condiciones de adjudicación establecidas en cada una de las licitaciones realizadas.

Proceso	Ene - Oct 2025
Licitación Abierta PEG1-2010	\$48,714,797.00
Licitación Abierta PEG2-2012	\$176,180,381.36
Licitación Abierta PEG3-2013	\$75,066,525.05
Licitación Abierta EEGSA-2-2019	\$24,312,531.56
Licitación Abierta 1-2023	\$22,247,715.67
Licitación Abierta 1-2024	\$30,021,518.22
Licitación Abierta 2-2024	\$24,329,560.54
Licitación Abierta 1-2024 B	\$10,213,314.92
Licitación Abierta 1-2024 C	\$7,516,955.03
Licitación Abierta 1-2025 A	\$4,619,447.57
Total factura en el año 2025 (ene-oct)	
\$423,222,746.92	





Infraestructura tecnológica estratégica

1

Nuevo centro de datos en planificación

En proceso de certificación Tier III (Uptime Institute).

19 nodos

Red MPLS propia (Proyecto Next Node)

100 % infraestructura física
80 % equipos instalados.

4.7 Tecnología e Información

Durante el año 2025, la Gerencia de Tecnología e Información impulsó iniciativas estratégicas orientadas a fortalecer la infraestructura tecnológica, elevar los niveles de ciberseguridad, asegurar la continuidad operativa y acelerar la transformación digital del grupo. Estas acciones han permitido mejorar la eficiencia operativa, reducir riesgos tecnológicos y sentar las bases para el crecimiento futuro de los servicios digitales y corporativos.

4.7.1 Infraestructura tecnológica estratégica

Proyecto Impulso – Nuevo centro de datos

Durante 2025 se impulsó una iniciativa estratégica para la construcción de un nuevo centro de datos con certificación internacional, orientado a fortalecer la infraestructura tecnológica de EEGSA, ampliar sus capacidades operativas y asegurar altos estándares de disponibilidad y continuidad del servicio. En este marco, se evaluaron múltiples ubicaciones mediante análisis técnicos y geoespaciales, ampliando el alcance del estudio para garantizar la selección óptima. Adicionalmente, se inició el acercamiento con el Uptime Institute para conocer los requisitos necesarios para la certificación Tier III.

Proyecto Next Node – Red MPLS

Este proyecto constituye una iniciativa estratégica orientada a la modernización de la red de telecomunicaciones del grupo, necesaria para el desarrollo de ciudades inteligentes y diseñada para incrementar la capacidad, velocidad y confiabilidad de las comunicaciones. La iniciativa contempla la implementación de infraestructura propia en 19 nodos clave, con el fin de reducir la dependencia de terceros y habilitar servicios digitales, operativos y corporativos más eficientes. Al cierre de 2025 se registraron avances significativos: se completó el 100% de la infraestructura física en un punto principal y 18 subestaciones, y se alcanzó un 80% de progreso en la instalación física de los equipos de comunicación.

4.7.2 Ciberseguridad y Continuidad Tecnológica

Gestión de eventos de ciberseguridad

Durante 2025 se registraron y analizaron más de 1,205 millones de registros mensuales mediante herramientas especializadas. Derivado de estos análisis, se gestionaron y resolvieron en promedio 470 eventos de ciberseguridad por mes, incluyendo aquellos atendidos a través de la operación del Security Operations Center (SOC). Entre los eventos identificados se encontraron intentos de phishing, accesos no autorizados y actividades sospechosas en la red, todos los cuales fueron detectados y bloqueados oportunamente para resguardar la integridad de la infraestructura tecnológica.

Tecnología Operacional (TO)

En el ámbito de Tecnologías Operacionales se realizó un diagnóstico general basado en las normas NERC-CIP, complementado con un análisis de riesgos que consideró las dimensiones de personas, tecnología, datos y procesos. Este análisis permitió definir medidas de mitigación orientadas a fortalecer la postura de seguridad frente a amenazas críticas.

Continuidad de los servicios de tecnología

Como parte del proyecto de continuidad del negocio, se definió la metodología de continuidad tecnológica para la elaboración del Plan de Recuperación ante Desastres (DRP). Entre los principales avances se incluyen:

- Identificación y priorización de aplicaciones críticas mediante análisis de impacto al negocio (BIA).
- Definición de objetivos de tiempo de recuperación (RTO) y punto de recuperación (RPO).
- Documentación de la infraestructura tecnológica asociada.



Ciberseguridad y
continuidad tecnológica

1,205MM

Registros de ciberseguridad
analizados por mes.

470

Gestión de accesos
privilegiados

SOC activo (phishing, accesos no
autorizados, amenazas).

PAM

Eventos de ciberseguridad
gestionados mensualmente

Control seguro de credenciales críticas.

Gestión de accesos privilegiados

Se implementó una solución de Privileged Access Management (PAM) para la gestión segura de credenciales privilegiadas, fortaleciendo el control de accesos críticos, reduciendo riesgos de accesos indebidos y mejorando el cumplimiento de las políticas de seguridad.

Concienciación en ciberseguridad

Se desarrollaron acciones orientadas a fortalecer la cultura de ciberseguridad, incluyendo campañas de simulación de correos fraudulentos para evaluar la respuesta de los colaboradores y pruebas de fortaleza de contraseñas, con el fin de fomentar buenas prácticas de seguridad.



Gestión de información
y digitalización

25,000+

Órdenes de trabajo digitales
mensuales

Integración SAP + ArcGIS Workforce.

DRP

Plan de Recuperación
ante Desastres

RTO / RPO definidos para
aplicaciones críticas.

Validaciones de ciberseguridad en proyectos

Se realizaron evaluaciones de ciberseguridad en proyectos tecnológicos, incorporando controles desde la fase de diseño hasta la puesta en marcha, asegurando el cumplimiento de los estándares de seguridad informática.

4.7.3 Gestión de la información y digitalización operativa

Durante 2025 se avanzó en iniciativas orientadas al aprovechamiento estratégico de los datos, entre las que destacan:

- Implementación de una matriz de criticidad para la gestión de arbolado.
- Automatización de indicadores clave de las gerencias de activos y comercial.
- Desarrollo de tableros financieros dinámicos.

Estas iniciativas contribuyeron a optimizar procesos, mejorar la visibilidad de riesgos y fortalecer la capacidad analítica de la organización.

Digitalización y movilidad de órdenes de trabajo

La digitalización y movilidad de las órdenes de trabajo en campo de la Unidad de Instalación y Verificación continuó consolidándose como un eje estratégico durante 2025. La solución, integrada con SAP y ArcGIS Workforce, gestionó más de 25,000 órdenes de trabajo mensuales, permitiendo que gestores y técnicos accedieran y actualizaran información en tiempo real, lo que optimizó la asignación, ejecución y cierre de las órdenes.

4.7.4 Renovación tecnológica

En línea con el lineamiento interno de renovación tecnológica y el presupuesto aprobado para 2025, se realizó la sustitución de equipos de cómputo personal, servidores del sistema SAP y la librería de respaldo de la plataforma Windows.



4.8 Transformación Digital

Automatización de procesos

Se implementó el sistema corporativo de solicitud de vacaciones integrado con SAP HCM, optimizando la gestión de solicitudes, reduciendo errores manuales y mejorando la experiencia del colaborador.

Durante 2025 se continuó con la automatización de procesos mediante Robotic Process Automation (RPA), destacando:

- **Recaudación y recuperación de cartera:** automatización de conciliaciones, validación de pagos, generación masiva de estados de cuenta y gestión de exenciones.
- **Facturación:** automatización de impresión, validación de contratos y auditorías, reduciendo reprocesos y fortaleciendo el control operativo.

Canales digitales y atención al cliente

La nueva EEGSA App, desarrollada en colaboración con un aliado estratégico, incorporó funcionalidades modernas, seguras y de fácil uso, **alcanzando más de 10,000 descargas** en sus primeros 15 días de disponibilidad. Asimismo, se implementaron nuevos canales de recaudo integrados a los sistemas corporativos, entre ellos Pronet USA, BI USA y Money Up, lo que permitió realizar conciliaciones precisas y registrar los pagos de forma oportuna en SAP. Estas integraciones mejoraron significativamente la experiencia de los clientes en Estados Unidos, brindando mayor comodidad, rapidez y seguridad en sus procesos de pago.

Inteligencia Artificial

Se ejecutó un piloto de Microsoft 365 Copilot para 100 usuarios, logrando:

- 89.3% de usuarios activos.
- Creación de 60 agentes utilizados por diversas áreas.

La iniciativa permitió automatizar tareas rutinarias y liberar tiempo para actividades de mayor valor estratégico.

Otros proyectos empresariales

- Implementación del módulo SAP Project System (PS) para Enérgica, permitiendo el control financiero y la consolidación de información de proyectos.
- Implementación de SAP Cloud Integration como bus de interoperabilidad entre los sistemas corporativos para aprovechar la sinergia de la información de los sistemas.
- Implementación del módulo SAP TRM para gestión y pagos a proveedores, con un avance del 91%.

Automatización de procesos



SAP HCM

Sistema corporativo de vacaciones
Gestión digital integrada y sin reprocesos.

RPA

Procesos automatizados
Recaudación, facturación y control operativo.

Canales digitales



10,000+

Descargas de la EEGSA App
Alcanzadas en los primeros 15 días.



3

Nuevos canales de recaudo en EE. UU.
Pronet USA, BI USA y Money Up integrados a SAP.

Inteligencia Artificial



100

Usuarios en piloto Copilot
(Microsoft 365).

89.3 %

Usuarios activos
Adopción efectiva de IA.

60

Agentes creados
Automatización de tareas y mayor productividad.

Proyectos empresariales



SAP PS

Gestión financiera de proyectos
(ENÉRGICA).



SAP TRM

Gestión de pagos a proveedores
91 % de avance.



5. Desempeño Económico





Los indicadores macroeconómicos del país reflejaron un desempeño positivo; el Producto Interno Bruto (PIB) registró un crecimiento de 4.3% para el tercer trimestre 2025, el cual tiene un aumento del 22.9% con relación al tercer trimestre del año 2024, la inflación tuvo una disminución del 2.9% en comparación con el año anterior, fue de 1.70% en el 2024 y de 1.65% en el 2025; finalmente, el tipo de cambio tuvo una leve apreciación respecto al dólar estadounidense, el cual tuvo un valor promedio Q7.68 en el año 2025 y Q7.76 en el año 2024, esta información basada en las cifras reportadas por el Banco de Guatemala (BANGUAT) y del Instituto Nacional de Estadística (INE).

4.3 %

Crecimiento del PIB

Tercer trimestre 2025.

+22.9 %

Variación del PIB

Vs. tercer trimestre 2024.

1.65 %

Inflación 2025

Menor que en 2024 (1.70 %).

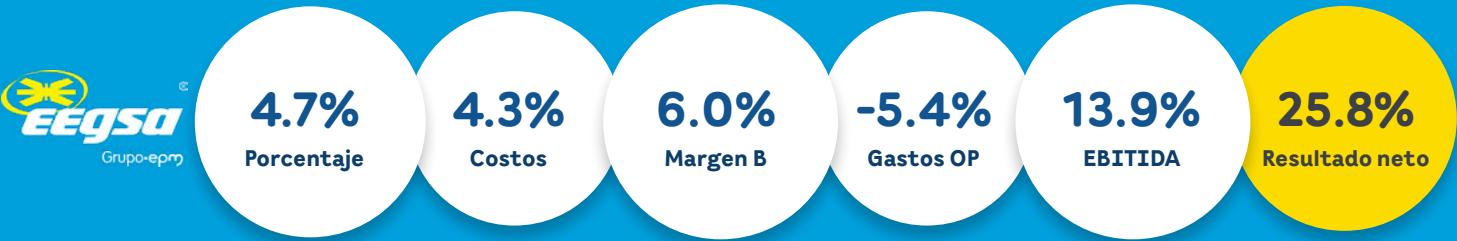
Q7.68

Tipo de cambio promedio

Apreciación frente a 2024 (Q7.76).

Los resultados financieros de EEGSA al 31 de diciembre 2025 comparados con el 31 de diciembre de 2024 fueron los siguientes:

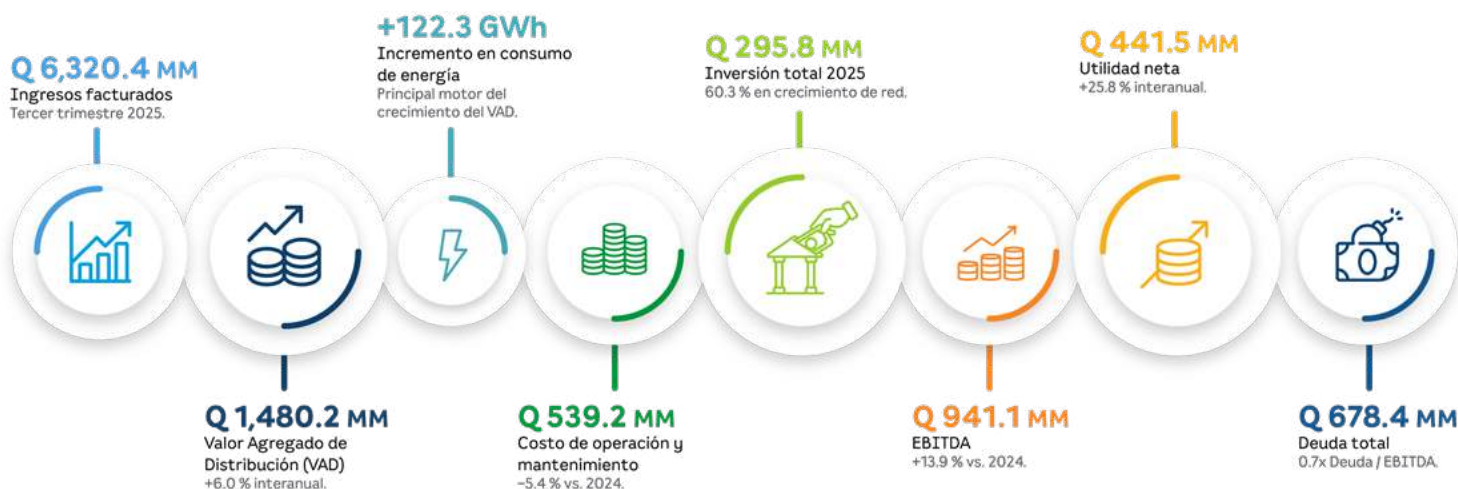
5.1 Estado de resultados



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

En el año se facturaron ingresos por Q 6,320.4 millones que es un 4.7% mayor a lo registrado en el año 2024, el cual es el resultado del incremento en venta de energía e incremento en ingresos de peajes en función de transportista; en el caso de la empresa es importante recordar que los costos de Generación y Transporte son considerados un Passthrough neutro para el cálculo de la tarifa de la empresa (no obtiene beneficio por los mismos) considerándose a la empresa un recaudador del sistema eléctrico; los costos regulados y de generación y transporte fueron **Q 4,840.2 millones, un 4.3% mayor que el año anterior**; por el contrario sus ingresos

de gestión se obtienen por medio del Valor Agregado de Distribución (VAD) que se fija de forma quinquenal (pliego vigente noviembre 2023 - octubre 2028) y se ajusta por medio del Factor de Actualización del VAD (FAVAD); para el año terminado al 31 de diciembre de 2025 el VAD fue de Q 1,480.2 millones que es un 6.0% mayor al año anterior, dicha mejora se obtuvo en un 86% por aumento en el consumo de energía por parte de los clientes en 122.3 GWh más respecto al año anterior, un 14% de incremento en ingresos VAD por función de transportista y facturación cíclica, además de una leve disminución penalizaciones y otros.



El costo de operar y mantener las líneas de distribución fue de Q 539.2 millones; un **-5.4% inferior a lo incurrido en el año 2024**, siendo lo más relevante el 29% que corresponde a una disminución en el gasto de personal, principalmente por provisión de fideicomiso para jubilados realizada en el período 2024 y menor gastos de indemnizaciones por jubilación y el 71% restante por aumento en servicios para atender la operación y mantenimiento del negocio, principalmente gastos por servicios profesionales para atención personalizada de grandes usuarios y municipalidades, proyectos comerciales y técnicos (Sistema Fotovoltaico, Gestión de Postes, Gestión de Activos y

Alumbrados EEGSA), consultorías de riesgos, ciberseguridad y provisión del proceso judicial en Finca Las Morenas (indemnización retroactiva de 13 años, daños y honorarios). Adicionalmente, se generaron ingresos por actividades con empresas municipales y otros clientes del sistema eléctrico que equivalen a Q 145.8 millones.

El resultado de la gestión en la empresa permitió obtener un **EBITDA de Q 941.1 millones, que es 13.9% mayor al del 2024**. Finalmente, luego de haber cumplido con los pagos del servicio de la deuda e impuestos, la empresa obtuvo una utilidad neta de Q 441.5 millones, aumentando 25.8% respecto al año anterior.

La deuda de la empresa para el 2025 es de Q678.4 millones, distribuida en 6 bancos de la siguiente manera:

Entidad Bancaria	Participación
Banco Agromercantil de Guatemala	27%
Banco Industrial	26%
Banco de América Central	24%
Bank of America	11%
Banco G&T	10%
Banco Internacional	2%
Total	100%

La composición de la deuda es 72% en quetzales y 28% en dólares. El indicador deuda/EBITDA es una razón de 0.7 veces; el costo del servicio de la deuda fue de 41.0 millones.

Las inversiones realizadas por la empresa en el año 2025 fueron de Q 295.8 millones que corresponde un 60.3% al crecimiento de la red, un 18.2% a reposición de activos, un 15.1% a inversiones en TI y un 6.4% a otras inversiones.



6. Programas de Sostenibilidad





6.1 Alumbrados EEGSA

Durante 2025, el programa alcanzó un hito relevante al trasladar su planta de producción al Parque Industrial Gamma en Amatitlán, lo que permitió optimizar las operaciones de almacenamiento, logística, procesos productivos y condiciones laborales. Ese mismo año, **Alumbrados EEGSA celebró su primer quinquenio, consolidándose como una iniciativa de responsabilidad social empresarial** que genera 26 empleos directos, promueve la artesanía y contribuye al desarrollo personal de los colaboradores.

Como parte de sus actividades, se iluminaron 10 puntos estratégicos, entre ellos el Edificio Administrativo, Plaza Central, Plaza Berlín, y las municipalidades de San Pedro Sacatepéquez, Palencia, Santa Catarina Pinula, San Bartolomé Milpas Altas, Guanagazapa, Antigua Guatemala y Aldea Santa Ana. En total se instalaron 518 figuras luminosas, de las cuales 241 fueron nuevas y 277 reutilizadas, además de 269 string LED. Destacó especialmente la instalación en Plaza Berlín, inaugurada el 6 de diciembre, con la temática La Blanca Navidad, un evento que reunió aproximadamente a 5 mil asistentes e incorporó efectos de movimiento y elementos electrónicos.

El programa también **participó en la segunda edición del Festival de la Luz, contribuyendo a posicionar nuevamente a Antigua Guatemala como referente regional de arte, cultura y tecnología.** La temática de Realismo Mágico acercó al público al legado de autores como Miguel Ángel Asturias, Gabriel García Márquez y Juan Rulfo, fortaleciendo la creatividad y la memoria cultural. Alumbrados EEGSA tuvo presencia física en la Alameda y Parque de Santa Rosa, el Tanque La Unión y el Parque de Belén, mediante la exposición de 142 estructuras luminosas durante dos semanas, antes y después



1

Nueva planta de producción
Traslado al Parque Industrial
Gamma – Amatitlán.

5
años

Primer quinquenio
del programa Iniciativa de
responsabilidad social empresarial.

26

Empleos directos generados
Impulso a la artesanía y
desarrollo personal.



10

**Puntos estratégicos
iluminados**
Edificios, plazas y
municipalidades.

518

Figuras luminosas instaladas
241 nuevas | 277 reutilizadas.

269

String LED instalados
Innovación y eficiencia
en iluminación.

de los días centrales del festival, facilitando el acercamiento del público a las piezas exhibidas. Como innovación tecnológica, se realizó una proyección en el Arco de Santa Catalina, uno de los íconos más emblemáticos de la ciudad, utilizando tecnología de Gobo proyectores y mapping pasivo alineado con la dinámica del festival.

Adicionalmente, durante 2025 se llevaron a cabo iluminaciones especiales en distintos puntos de la Ciudad de Guatemala, destacando conmemoraciones sociales, patrióticas y culturales, entre ellas los colores del Síndrome de Down (marzo), Independencia de Colombia (julio) e Independencia de Guatemala, así como el Centenario del Edificio Administrativo de EEGSA (septiembre).



5,000

Asistentes en Plaza Berlín
Inauguración La Blanca
Navidad (6 de diciembre).

142

**Estructuras luminosas
en Festival de la Luz**
Exhibidas durante 2 semanas
en Antigua Guatemala.

1

**Proyección en Arco
de Santa Catalina**
Tecnología Gobo
+ mapping pasivo.

ALUMBRADOS



6.2 Electrificación Rural

Durante 2025, EEGSA avanzó en el programa de electrificación rural en los departamentos de Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez, en coherencia con la Política Energética 2019-2050 y el Plan Indicativo de Electrificación Rural, beneficiando a cinco comunidades. **En el período se construyeron 7.45 km de red eléctrica, de los cuales 4.28 km corresponden a media tensión y 3.17 km a baja tensión, asumiendo el 100% del financiamiento de los**

costos de instalación. El proyecto incorporó innovaciones técnicas como el uso de cable semiprotegido en zonas boscosas y postes de fibra de vidrio en áreas de difícil acceso.

Mediante estudios socioeconómicos se identificó a 69 familias beneficiadas, equivalentes a 296 personas, y se brindó apoyo económico a 16 familias de Linda Vista, San Vicente Pacaya, para la construcción de sus acometidas eléctricas.

Comunidad	Municipio	Km Media Tensión (MT)	Km Baja Tensión (BT)	TOTAL, Km (MT + BT)
Sector 3 San Matias	San Juan Sacatepéquez	0.64	0.15	0.78
El Bosque	Guanagazapa	0.45	0.15	0.61
Sector el Tamarindo	Guanagazapa	0.82	1.57	2.39
Linda Vista	San Vicente Pacaya	1.72	1.00	2.72
Callejón Plancito Loma Tendida	San José el Golfo	0.65	0.30	0.95
Total		4.28	3.17	7.45

5 proyectos ejecutados:



5 comunidades

69 familias beneficiadas | **296 personas impactadas**

7,450 km
de red eléctrica nueva
4.28 km de media tensión
y 3.17 km de baja tensión

100%
de los costos de
instalación asumidos

Apoyo económico a 16 familias de Linda Vista, San Vicente Pacaya para la construcción de sus acometidas eléctricas.



El estudio de impacto social realizado en las comunidades beneficiadas con electrificación rural en años anteriores como en Chuarrancho (Guatemala), Sumpango (Sacatepéquez) y Masagua (Escuintla) evidenció mejoras significativas en la iluminación domiciliaria, seguridad y condiciones educativas, con una percepción comunitaria ampliamente favorable. Además, se observó un aprovechamiento progresivo del servicio eléctrico, un impacto incipiente en emprendimientos económicos y el uso gradual de electrodomésticos, mientras la leña sigue siendo el principal energético para cocinar en la mayoría de los hogares.

Este enfoque integral reafirma el compromiso de EEGSA con un servicio seguro, continuo y sostenible, alineado con el desarrollo socioeconómico y la mejora de la calidad de vida de las comunidades.

Identificamos siete comunidades, de las cuales solo dos contaban con conexión eléctrica. Tras un proceso de socialización con los líderes locales, se lograron acuerdos que permitieron electrificar el 100 % de las comunidades, incluyendo la regularización del servicio en las dos ya conectadas.



6.3 Programa Prevención de Accidentes (PPA)

Reafirmó su compromiso con la responsabilidad social empresarial mediante el PPA con cables de Media Tensión, implementado en su zona de operación.

PPA niños: alcanzó en 2025 a 9,352 estudiantes en 32 escuelas, sumando desde 2011 un total de 429,736 beneficiarios directos y 2,148,680 personas alcanzadas de forma indirecta. Destacó la exposición "Pinceladas de Prevención", con 24 obras estudiantiles que promovieron consejos de seguridad eléctrica.

PPA adultos: programa activo desde 2014, capacita a trabajadores expuestos a riesgos eléctricos. En 2025 beneficiamos directamente a 965 personas e indirectamente a 4,825, mediante 25 visitas a empresas y comunidades.

PPA académico: desarrollado junto a la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos, incluye el diplomado "Prevención de Accidentes Eléctricos" para estudiantes del sector eléctrico, con visitas técnicas y formación práctica. En 2025 participaron 205 estudiantes, acumulando 701 beneficiarios directos y 3,505 personas de forma indirecta, desde el inicio.



32 centros educativos **9,352** niños



205 estudiantes universitarios **25** visitas a empresas



Concurso y exposición
"Pinceladas de Prevención"





6.4 Energi aulas (reúso de computadoras)

El programa Energi aulas impulsa la instalación de laboratorios de computación en escuelas con acceso limitado a tecnología, mediante la reutilización de equipos en desuso, promoviendo la inclusión digital, la educación y la economía circular.

En 2025 se donaron 25 equipos a la Escuela Oficial Rural Mixta Los Robles I y II, en San Juan Sacatepéquez, mediante un convenio con el COCODE, beneficiando a más de 250 estudiantes. La iniciativa prolonga la vida útil de los equipos, fortalece el vínculo con la comunidad y genera valor compartido en el territorio.





6.5 Medio Ambiente

6.5.1 Índice De Gestión Ambiental Empresarial (IGAE)

La evaluación anual del IGAE evidenció un sólido desempeño ambiental alineado con la normativa vigente, el Modelo de Sostenibilidad y el Direccionamiento Estratégico del Grupo EPM. En 2025, logramos una calificación del 97% en el IGAE, superando en 4% el resultado de 2024 y la meta establecida para este año, gracias al compromiso sostenido y al aporte clave de EEGSA, cuyas buenas prácticas fueron determinantes para consolidar una gestión ambiental cada vez más responsable y sostenible.

6.5.2 Avances en el cumplimiento de la Legislación Ambiental

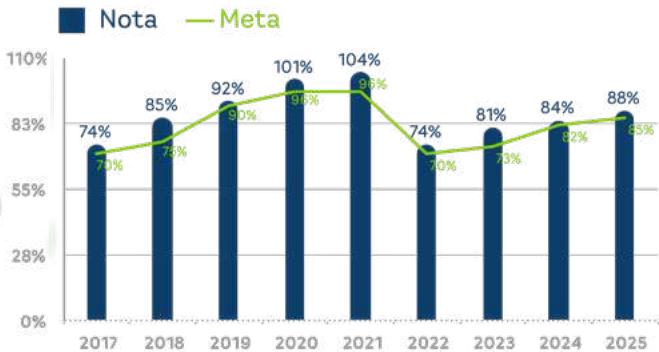
Guatemala cuenta con 367 áreas protegidas integradas al Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas (SIGAP) y administradas por Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP). En 10 de estas áreas existen líneas de distribución de EEGSA, principalmente en la Reserva Forestal Protectora de Manantiales Cordillera Alux. En el 2025 obtuvimos 8 resoluciones aprobatorias y 5 licencias ambientales emitidas por el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN), lo que nos permitió mejorar la calidad del servicio al habilitar actividades de mantenimiento antes restringido. Adicionalmente ingresamos 11 expedientes por extensiones de líneas o aumentos de potencia; obtuvimos 12 contratos administrativos (incluyendo dos de 2024).

Ante el MARN, ingresamos 8 expedientes y obtuvimos 11 resoluciones aprobatorias (incluyendo expedientes 2024), con 4 expedientes en proceso de ingreso. También brindamos asesoría a clientes y a áreas internas de la distribuidora en proyectos dentro de áreas protegidas.

Respecto a las líneas de distribución fuera de áreas protegidas, en el año 2023 ingresamos ante el MARN los instrumentos departamentales de Chimaltenango y Santa Rosa, de los cuales en el año 2024 y 2025 se les brindó seguimiento. También renovamos las licencias departamentales de Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez hasta el 2030 (las primeras dos) y 2031 (la última).

Fortalecimos el seguimiento a la matriz de compromisos ambientales de proyectos de distribución, centros de atención y sedes administrativas, mejorando el cumplimiento ambiental. Además, gestionamos el primer Estudio de Cambio de Uso de la Tierra (ECUT) del proyecto GDR El Modelo, Escuintla, obteniendo resolución aprobatoria del Instituto Nacional de Bosques (INAB) y la licencia forestal. Realizamos el Inventario Forestal del segundo proyecto fotovoltaico en Escuintla y se delimitaron y mapearon las áreas de reforestación obligatoria para ambos proyectos.

Índice de Gestión Ambiental Empresarial –IGAE–



Calificación alcanzada **88%**

Alcanzamos una calificación de 88%, un resultado que evidencia el firme compromiso y los avances sostenidos en la gestión ambiental, incluyendo las acciones implementadas por EEGSA, superando el 84% del 2024.

De las 367 áreas protegidas SIGAP, en 10 existen líneas de distribución de EEGSA, principalmente en la Reserva Forestal Protectora de Manantiales Cordillera Alux.

En 2025 obtuvimos:

8 resoluciones aprobatorias

Ingresamos 11 expedientes por extensiones de líneas o aumentos de potencia

5 licencias ambientales emitidas por el MARN

Obtuvimos 12 contratos administrativos (incluyendo 2 del 2024)

Ante el MARN:

- Ingreso de 8 expedientes
- Obtención de 11 resoluciones aprobatorias

Fortalecimos el seguimiento de la Matriz de Compromisos Ambientales de:

- Proyectos de distribución
- Centros de atención
- Sedes Administrativas



6.5.3 Biodiversidad

Monitoreos

Durante 2025 se realizaron monitoreos de biodiversidad en época seca y lluviosa en cinco áreas protegidas: Parque Nacional Volcán de Pacaya y Laguna de Calderas, Parque Nacional Sipacate Naranjo, Zona de Veda Definitiva Volcán Acatenango, Parque Nacional Naciones Unidas y la Reserva Protectora de Manantiales Cordillera Alux.

Los resultados permitieron identificar especies, ecosistemas, riesgos y medidas de mitigación, fortaleciendo la planificación y el cumplimiento de compromisos ambientales ante CONAP y MARN. EEGSA analiza las medidas propuestas y prevé iniciar, a partir de 2026, acciones coordinadas con actores locales, reafirmando su compromiso con una gestión responsable y sostenible.

Fauna

Las abejas desempeñan un papel fundamental en la polinización, proceso esencial para la reproducción de las plantas y la diversidad de los ecosistemas. Conscientes de su importancia, en 2025 la Unidad de Gestión Social y Ambiental coordinó 33 rescates de abejas y avispas en la red de distribución y en sedes administrativas, mitigando riesgos para el personal y contribuyendo a la protección de estas especies clave para la salud ambiental.

Monitoreos



5 Áreas
protegidas
monitoreadas

Época seca y lluviosa.

Fauna



33 Rescates
de abejas y avispas

Protección de especies
polinizadoras.

Flora



70 %
Avance del
inventario forestal
Municipio de Palencia.



8 Planes
de manejo forestal
Censos 2024-2025.



115 Permisos
municipales
gestionados
Intervenciones autorizadas.



380
Árboles aprobados
Gestión forestal responsable



358
Actividades
de mitigación
Riesgo forestal reducido



1 Censo
forestal en
Sipacate-Naranjo
Insumos para plan CONAP.

Flora

Durante el año se desarrolló el inventario forestal como parte de la gestión preventiva del mantenimiento del arbolado, con énfasis en Sacatepéquez (Sumpango, Pastores, Santa Catarina Barahona, Ciudad Vieja, San Antonio Aguas Calientes, Santa María de Jesús y Alotenango). También se avanzó en puntos del municipio de Guatemala y se alcanzó un 70 % de progreso en Palencia, que continúa representando un reto logístico. Además, se integraron ocho planes de manejo forestal correspondientes a los censos 2024-2025 y se presentaron resultados en tres municipios de Sacatepéquez, junto con gestiones en Chinautla y en las zonas 11, 12, 13 y 16 del municipio de Guatemala.

En seguimiento a estos planes, se coordinaron verificaciones y la gestión de aproximadamente 115 permisos municipales, con 380 árboles aprobados y la ejecución de 358 actividades de mitigación de riesgo forestal en municipios de Guatemala, Sacatepéquez y Escuintla. Asimismo, se realizó el censo forestal en el área protegida Sipacate-Naranjo, generando insumos para el plan de manejo requerido por CONAP. También se brindó apoyo a proyectos de electrificación rural, asegurando un manejo forestal adecuado y el cumplimiento de la normativa ambiental vigente.



6.5.4 Residuos sólidos y líquidos

Aguas residuales

En 2025 se realizaron dos muestreos de aguas residuales en sedes administrativas de EEGSA, comparando los resultados con los límites establecidos en el Acuerdo Gubernativo 236-2006 del MARN. Los informes evidenciaron incumplimientos recurrentes en parámetros como sólidos suspendidos, nutrientes y DBO, principalmente en La Castellana, el Edificio Administrativo Central y la Antigua Subestación.

Se emitieron recomendaciones para optimizar los sistemas de tratamiento, incorporar procesos complementarios y fortalecer las rutinas de mantenimiento y monitoreo. Estas acciones fueron trasladadas a las áreas responsables para su respectivo seguimiento y cumplimiento ambiental.

Alianza con DISO S. A.

En 2025, EEGSA y DISO, S.A. formalizaron un convenio de cooperación por dos años para fortalecer la gestión y el reciclaje de desechos mediante centros de acopio que facilitan la recolección organizada de materiales en las sedes de la empresa. Esta iniciativa permite reincorporar los residuos a la cadena productiva, promoviendo la economía circular, y contempla el canje por productos de limpieza, generando beneficios ambientales y operativos.

Durante el año se recolectaron 130.7 toneladas de papel, cartón y plásticos (PET y nylon) en las sedes de La Castellana, 2a y 6a avenida.



Aguas residuales

Monitoreo y mejora ambiental:
Se realizaron 2 muestreos de aguas residuales en 2025, identificando incumplimientos en parámetros clave y emitiendo recomendaciones para optimizar los sistemas de tratamiento, mantenimiento y monitoreo conforme al MARN.



Alianza con DISO, S. A.

Reciclaje y economía circular:
Se formalizó un convenio de cooperación por 2 años, logrando la recolección de 130.7 toneladas de papel, cartón y plásticos, reincorporando residuos a la cadena productiva.



Gestión de residuos industriales

Disposición responsable y segura:
Se gestionaron residuos reciclables y no reciclables con empresas autorizadas por el MARN, asegurando el manejo adecuado de residuos especiales, bioinfecciosos y peligrosos.

Gestión de residuos industriales reciclables y no reciclables

Se mantuvo el compromiso con la gestión responsable de desechos, trabajando con empresas autorizadas por el MARN para garantizar su correcta disposición. Estas acciones incluyeron el manejo seguro y la recolección de desechos bioinfecciosos, uniformes, residuos electrónicos especiales, equipo de protección personal, llantas, baterías y aceite de vehículos.

Asimismo, se aplicó un manejo integral para la disposición final de materiales especiales, asegurando prácticas seguras y ambientalmente responsables. Cada tipo de residuo fue tratado según su naturaleza y conforme a los lineamientos vigentes.

Reciclaje de postes de concreto

A través de Scrapex, en alianza con Supra Reciclaje, se completó el reciclaje responsable de 786.85 toneladas de postes de concreto provenientes de las sedes Linieros y Modelo en Escuintla. El material recuperado se empleó como agregado para la fabricación de piezas prefabricadas no estructurales, como ladrillos, adoquines y bloques ecológicos. Esta valorización permite producir hasta 55,020 ladrillos prefabricados y contribuye al fortalecimiento de la economía circular.

Gestión de residuos de arbolado

Como parte de la gestión preventiva del mantenimiento del arbolado, se atendieron distintos puntos de tala una vez obtenidos los permisos municipales. Estas intervenciones incrementaron la generación de residuos debido a la ejecución aproximada de 358 actividades de tala y a las podas realizadas en áreas de riesgo o solicitadas por las municipalidades. Entre enero y noviembre se extrajeron 74,765 m³ de material.

Los residuos fueron aprovechados mediante su entrega a comunidades para uso en espacios públicos o privados y su tratamiento en aboneras por parte de contratistas, concentrándose los mayores volúmenes en los primeros meses del año, coincidiendo con la emisión de permisos y el inicio de la temporada lluviosa.



Reciclaje de postes de concreto

Valorización de materiales:

Se reciclaron 786.85 toneladas de postes de concreto, transformándolos en agregados para prefabricados ecológicos, equivalentes a hasta 55,020 ladrillos, fortaleciendo la economía circular.



Gestión de residuos de arbolado

Aprovechamiento y mitigación:

Se gestionaron 74,765 m³ de residuos forestales derivados de tala y poda autorizadas, destinándolos a uso comunitario y aboneras, reduciendo el impacto ambiental.



7. Gestión del Talento y el Desarrollo Organizacional



La gestión de las personas y el fortalecimiento de la cultura organizacional constituyen uno de los pilares estratégicos de EEGSA, para garantizar su sostenibilidad, su excelencia operativa y su capacidad de adaptación frente a un entorno cada vez más complejo y competitivo. Durante 2025, la organización reafirmó su convicción de que el talento humano es el principal motor del crecimiento, la innovación y la calidad del servicio, impulsando una gestión integral centrada en

la seguridad, la ética, la inclusión, el liderazgo responsable y el desarrollo continuo de las personas. Este enfoque se tradujo en la revisión de procesos, el fortalecimiento de estructuras, la consolidación de modelos normativos y la ejecución de iniciativas alineadas con los focos estratégicos de gestión de personas, priorizando de manera absoluta la protección de la vida, la seguridad, la salud y el bienestar integral del equipo humano.



Liderazgo y cultura preventiva

La seguridad como prioridad estratégica.

La Alta Dirección lideró activamente el Sistema Integral de Gestión de Seguridad.

Sistema consolidado como eje central de protección y cultura preventiva durante los últimos 5 años.



Sistema de gestión y control

Normativa, herramientas y prevención operativa.

127 documentos del sistema de seguridad (10 ajustados en 2025).

191 fichas técnicas de EPP, herramientas y equipos de seguridad.

Documentación integrada como anexo obligatorio en contratos.



Participación y cobertura total

Seguridad para trabajadores y contratistas

Alcanza a 2,151 personas (631 trabajadores propios + 1,520 contratistas).

Red preventiva activa:

- 2 Comités de Seguridad y Salud
- 30 monitores en centros de trabajo
- 3 delegados SISO
- 8 planes de riesgos laborales para oficinas de atención al cliente.



Auditorías, inspecciones y control en campo

Supervisión constante y mejora continua

76 auditorías SISO en campo (+25% vs. 2024).

3,101 inspecciones realizadas por 83 inspectores.

559 hallazgos identificados, con 99.8% cerrados.

Auditoría a 38 contratos de 18 empresas contratistas.



Aprendizaje y acciones correctivas

Respuesta ante eventos críticos

Plan de acción tras accidente fatal:

- Actualización de Análisis de Trabajo Seguro en Media Tensión
- Reforzamiento de capacitación
- Reactivación de inspecciones directivas

Campaña "Aplicamos las 5 Reglas de Oro":

- 1,400 participantes
- Uso de realidad virtual para sensibilización.



Indicadores de accidentalidad

Medición, análisis y transparencia

4,829,905 horas trabajadas en 2025.

56 accidentes laborales, de los cuales 6 con tiempo perdido.

TALI: 0.3669 (mejor que la meta anual).

1 accidente fatal en personal contratista (evento crítico).



Habilitación técnica especializada

Operación segura y continuidad del servicio

68 nuevos linieros habilitados TET en 2025

113 linieros certificados para trabajos en tensión.

Garantía de operación segura sin interrupciones.



Formación y capacitación en seguridad

Conciencia del riesgo y competencias técnicas

12,642 horas de capacitación:

4,723 horas personal propio 7,919 horas contratistas



Clima laboral y sentido de pertenencia

Personas en el centro

Atención psicológica: 60 sesiones a 16 trabajadores.

Programas activos: Energía y Movimiento, autocuidado, yoga, mindfulness.

91% de satisfacción laboral (Encuesta de Clima, 465 participantes).



Bienestar integral y calidad de vida

Salud física, mental y emocional

594 chequeos médicos (94.1% de cobertura).

12 jornadas médicas (1,705 trabajadores).

892 consultas médicas de atención primaria.

Ausentismo reducido a 0.38% (65% de mejora vs. 2024).

7.1. Garantizar la seguridad, salud y calidad de vida

La seguridad y la salud de los trabajadores propios y contratistas se mantuvieron como la máxima prioridad de EEGSA durante 2025. El equipo directivo lideró activamente el Sistema Integral de Gestión de la Seguridad, definiendo objetivos estratégicos, asignando recursos y promoviendo la mejora continua. Gracias a este liderazgo sostenido, el sistema se consolidó en los últimos cinco años como el eje central para la protección de las personas y el desarrollo de una cultura preventiva sólida.

Durante el año se ajustaron y aprobaron 10 de los 127 documentos que integran el sistema de gestión, los cuales sirven como base para la formación de trabajadores y contratistas, así como para la ejecución segura de las actividades operativas. Asimismo, se desarrollaron 191 fichas técnicas de equipos de protección personal, colectiva, herramientas y equipos de seguridad, integradas como anexos obligatorios en los contratos de servicios, tanto para trabajos en redes eléctricas como para proyectos inmobiliarios.

La prevención se apoyó en una red de participación conformada por dos Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo, tres delegados del departamento SISO y 30 monitores de Seguridad y Salud Ocupacional en los centros de trabajo, lo que permitió incrementar la comunicación y la aportación colectiva respecto al año anterior. Estos espacios facilitaron el diálogo permanente, la consulta periódica y el intercambio de buenas prácticas, complementándose con la elaboración de 8 planes de riesgos laborales específicos para las oficinas de atención al cliente.

Los objetivos de seguridad y salud abarcaron a la totalidad de la fuerza laboral, compuesta por 631 trabajadores propios y 1,520 contratistas. Dado que una parte significativa de las actividades operativas se ejecuta a través de terceros, EEGSA reforzó los mecanismos de evaluación y seguimiento del desempeño de sus contratistas, asegurando el cumplimiento de la legislación vigente y de los requisitos contractuales en materia laboral y de seguridad y salud.

En este contexto, el Departamento de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional auditó los cumplimientos de seguridad en 38 contratos correspondientes a 18 empresas contratistas de EEGSA y ajustó 14 condiciones particulares de contratación. **La tercera línea de defensa cumplió al 100% el Plan Anual de Auditorías SISO, ejecutando un total de 76 auditorías de seguridad en campo, 25% más que en el año anterior.** Se identificaron 559 hallazgos, de los cuales 558 fueron cerrados y uno permaneció en



proceso al cierre del año. Paralelamente, se reactivaron las inspecciones de segunda línea de defensa, con la participación de 83 inspectores de la Gerencia de Activos, quienes realizaron 3,101 inspecciones, lo que permitió remediar los incumplimientos de las condiciones de seguridad detectados.

La formación en seguridad fue otro pilar clave, con un total de 12,642 horas participantes, distribuidas en 4,723 horas para personal propio y 7,919 para personal contratista. Estas acciones formativas abordaron temas críticos como primeros auxilios, certificación NFPA 70E, seguridad eléctrica, análisis de trabajo seguro, cero fatalidades e inspecciones de seguridad, fortaleciendo la conciencia del riesgo y las competencias técnicas para la prevención de accidentes.

El análisis de accidentalidad anual incorporó por primera vez el seguimiento a la Tasa de Incidentes con Tiempo Perdido (TALI por sus siglas en inglés), que permite evaluar la tasa de accidentes incapacitantes considerando su frecuencia, mientras que el Índice de Lesiones Incapacitantes (ILISI), que se sigue midiendo cada año, se centra en la severidad.

Durante el año se trabajaron 4,829,905 horas y se registraron 56 accidentes laborales, de los cuales 6 tuvieron tiempo perdido, lo que generó 6,386 días perdidos. El 14 de abril de 2025 ocurrió un accidente fatal en personal contratista de la Gerencia de Activos, cuya causa raíz fue el incumplimiento de las cinco Reglas de Oro para trabajos sin tensión. El TALI registrado fue de 0.3669, superando la meta anual establecida de 0.9597; sin embargo, no se alcanzó el objetivo corporativo de seguridad debido al accidente fatal.

Derivado de este accidente irremediable, se ejecutó un plan de acción que incluyó la actualización del Análisis de Trabajo Seguro para Trabajos en Media Tensión, la capacitación del personal propio y del contratista, la reactivación de inspecciones directivas y el lanzamiento de la campaña “Nosotros aplicamos las 5 Reglas de Oro para trabajos sin tensión”. **Esta campaña alcanzó a 1,400 participantes mediante conferencias de concientización presenciales durante la Semana de La Seguridad.** Los eventos incluyeron la posibilidad de experimentar la potencialidad de las herramientas de realidad virtual para sensibilización sobre riesgo eléctrico y formación en la aplicación de las 5 Reglas de Oro.





Durante 2025 también continuó el proceso de habilitación de linieros para trabajos en tensión (TET), habilitándose 68 nuevos trabajadores para línea viva, incluyendo linieros de primera, jefes de cuadrilla y supervisores. La certificación de linieros TET 2025 permitió mantener estable en 113 el número de habilitados para realizar trabajos con tensión en las redes eléctricas, asegurando el nivel técnico requerido para operar con seguridad y sin interrupción del servicio.

El bienestar integral se consolidó como eje estratégico, abarcando la salud física, mental, emocional, social y espiritual. Se desarrollaron múltiples acciones preventivas y de promoción de la salud, incluyendo 594 chequeos médicos ocupacionales, que alcanzaron al 94.1% de la plantilla; 12 jornadas médicas, con un alcance de 1,705 trabajadores; y 892 consultas médicas de atención primaria, fortalecidas por la incorporación de un médico fijo en la sede La Castellana. El índice de ausentismo laboral se redujo al 0.38%, lo que representa un 65% de mejora respecto a 2024.

Se brindó acompañamiento psicológico a 16 trabajadores mediante 60 sesiones gratuitas; se mantuvieron activos los grupos de apoyo a hipertensión y diabetes; se fortaleció el Programa Energía y Movimiento con 68 participantes activos; y se promovieron espacios de autocuidado, como yoga y mindfulness, con 86 participantes. Las actividades culturales, deportivas y de integración alcanzaron a cientos de trabajadores, reforzando el sentido de pertenencia, mientras que la Encuesta Bial de Percepción de Clima Laboral, con una participación voluntaria de 465 personas, reflejó un índice de satisfacción del 91%, consistente con las mediciones anteriores.



7.2. Evaluación y desarrollo del talento

Durante 2025 se consolidó el modelo de gestión del desempeño, orientado a evaluar la contribución individual y de equipo de los trabajadores al logro de la estrategia organizacional. El 100% del personal fue evaluado: 73 directivos mediante Success Factors de SAP y 558 profesionales y operativos a través de la plataforma TARGET, alineando los objetivos individuales con el Cuadro de Mando Integral de EEGSA.

La medición del talento permitió identificar capacidades actuales y potenciales mediante evaluaciones de desempeño y de potencial aplicadas a 299 trabajadores, cuyos resultados fueron analizados con la herramienta Matriz de 9 Cajas. Este enfoque facilita decisiones objetivas sobre desarrollo, movilidad y fortalecimiento del liderazgo, promoviendo una cultura de alto desempeño y crecimiento profesional.

El Plan de Desarrollo de Competencias 2025 impactó a 631 trabajadores, con un promedio de 56 horas de formación anuales por empleado. Se registraron 35,532 horas participante, distribuidas entre formación presencial (48%), virtual (52%) y aprendizaje experiencial y social. Se ejecutaron 1,629 eventos formativos en 348 temas, se otorgaron seis medias becas de maestría y se contó con 28 instructores internos que aseguraron la transferencia de conocimientos críticos y específicos del negocio.

Finalmente, como parte de la estrategia de innovación y aprendizaje continuo, en el cuarto trimestre de 2025 se adquirió la plataforma integral de aprendizaje CREHANA, orientada a fortalecer la gestión del desarrollo del talento y a alinearlo con los objetivos estratégicos de la organización.





7.3. Promoción de la diversidad, la equidad y la inclusión

EEGSA reafirmó durante 2025 su compromiso con la diversidad, la equidad y la inclusión (DEI) como un eje estratégico de su gestión del talento, orientado a construir un entorno laboral en el que se respete la singularidad de cada persona y se garantice la igualdad de oportunidades sin discriminación. La organización promueve activamente la conformación de equipos diversos y heterogéneos, convencida de que dicha diversidad impulsa tanto el crecimiento sostenible del negocio como el desarrollo personal y profesional de los trabajadores. En coherencia con este enfoque, EEGSA busca que su fuerza laboral refleje la diversidad de la sociedad a la que sirve, con especial atención a grupos históricamente más vulnerables, como las personas con discapacidad y las mujeres.

Diversidad, equidad
e inclusión
Prioridades 2025

Compromiso
estratégico DEI

DEI

como eje estratégico de
gestión del talento,
promoviendo igualdad de oportunidades
y equipos diversos que reflejan la
sociedad a la que EEGSA sirve.

Inclusión de personas
con discapacidad

18

trabajadores activos
con discapacidad

3%

de la plantilla total

86

Personas con impacto positivo
(colaboradores y familias)

Diversidad, equidad e inclusión

Prioridades 2025

Atracción y acceso inclusivo al empleo

108

postulaciones de personas con discapacidad en 2025

71

vía plataforma EEGSA

37

vía aliados estratégicos

Alianzas y accesibilidad

10+

Aliados estratégicos para la implementación de:

Tecnología adaptada

Ajustes en puestos de trabajo

Lengua de señas en eventos y formación

Equidad de género

34%

de participación femenina

16

mujeres incorporadas en 2025

7

promociones

3

movimientos horizontales

56%

de mujeres en el programa de discapacidad

El Programa de Inclusión de Personas con Discapacidad continuó consolidándose como una práctica referente en Guatemala, abarcando condiciones auditivas, visuales, físicas e intelectuales, así como múltiples, síndrome de Down y autismo. En un contexto nacional en el que la normativa empresarial no exige la contratación de personas con discapacidad, EEGSA destaca por su compromiso voluntario y sostenido, orientado a generar un impacto positivo y duradero en la vida de estas personas, sus familias y comunidades. Desde hace cinco años, la empresa se posiciona como líder en inclusión laboral, compartiendo buenas prácticas y promoviendo una cultura organizacional más justa e inclusiva.

En materia de atracción de talento, el programa evolucionó hacia la incorporación de convocatorias abiertas exclusivas para aplicantes con discapacidad en la plataforma oficial de EEGSA. En 2025 se recibieron 108 solicitudes de personas con discapacidad, de las cuales 71 ingresaron a través de la plataforma institucional y 37 a través de aliados estratégicos, lo que evidencia un crecimiento significativo en el interés por formar parte de la organización. Durante el año se incorporaron dos nuevas personas al programa, lo que llevó el total a 18 trabajadores activos con discapacidad, lo que representa el 3% de la plantilla total. El programa impacta positivamente a 86 personas, incluidos trabajadores con discapacidad y sus núcleos familiares.

El proceso de selección contempló ajustes razonables en todas sus fases, tanto para los candidatos como para los equipos de trabajo, y se fortaleció la colaboración con aliados como el Ministerio de Trabajo (MINTRAB), el Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala, AIESEC, la Asociación de Capacitación y Asistencia Técnica en Educación y Discapacidad (ASCATED), TEBOW DOWN y la Asociación Guatemalteca para el Autismo, y en 2025, la Asociación Educativa para el Sordo (ASEDES) y la Asociación de Sordos de Guatemala (ASORGUA). Asimismo, se implementaron ajustes personalizados en los puestos de trabajo mediante tecnología adaptada y adecuaciones del entorno laboral, garantizando la productividad y sostenibilidad del empleo.

El liderazgo del programa participó activamente en espacios de sensibilización y divulgación, destacando el reconocimiento otorgado por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) de la Universidad de San Carlos de Guatemala a EEGSA como referente nacional en inclusión laboral. Se incorporaron psicólogos con discapacidad para brindar acompañamiento especializado, se implementó el servicio de interpretación en lengua de señas en eventos corporativos y procesos formativos y se desarrollaron múltiples actividades de sensibilización, como talleres de equidad de género, el “Desayuno con los Sentidos”, webinars sobre inclusión y liderazgo con perspectiva de género, y alianzas con CENTRARSE, el Ministerio de Trabajo y organizaciones enfocadas en migración y empoderamiento femenino. Estas acciones reforzaron una cultura organizacional basada en el respeto, la inclusión, la accesibilidad y la participación plena.

En términos de equidad de género, EEGSA alcanzó en 2025 una participación femenina del 34% de la plantilla. Se incorporaron 16 mujeres: 12 en posiciones operativas, 3 en cargos profesionales y 1 en el nivel directivo. Además, se registraron 3 movimientos horizontales y 7 promociones de mujeres a cargos de mayor responsabilidad, lo que fortaleció la movilidad interna y el desarrollo del talento femenino. Destaca la contratación de una candidata en período de gestación para un cargo profesional fijo, en estricto apego a las políticas de selección. El Programa de Inclusión de Personas con Discapacidad también contribuyó a la equidad de género, ya que el 56% de las personas incorporadas son mujeres y, por tercer año consecutivo, el programa cuenta con un trabajador extranjero con discapacidad.



7.4. Planificación y gestión de la evolución de la plantilla

La planificación y gestión de la plantilla se orientaron a fortalecer la marca empleadora de EEGSA, atraer talento de alto potencial y preparar a futuras generaciones mediante programas de formación y pasantías. Los procesos de selección se desarrollaron bajo estricta normativa interna, garantizando la objetividad, la transparencia y la comunicación permanente con los candidatos, desde la convocatoria hasta la vinculación final. Las vacantes se difundieron a través de convocatorias internas y externas, principalmente a través del portal www.tecoloco.com.gt, complementadas con mecanismos de atención a consultas e incidentes por diferentes medios, incluida la línea ética “Contacto Transparente”.

Durante 2025, EEGSA integró a 9 estudiantes en práctica y 1 pasante internacional proveniente de una universidad de Nueva York, quienes participaron en áreas estratégicas como Desarrollo de Sistemas, Pérdidas y Telemedida, Estrategia y Planeación, Servicios de Soporte, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, Mesa de Servicio TI, Construcción y Mantenimiento de Líneas y Subestaciones y Gerencia de Energía, contribuyendo activamente al desarrollo de la organización. El Programa de Profesionales en Formación de EEGSA cumplió diez años, consolidándose como uno de los principales generadores de talento interno y de relevo generacional para EEGSA, tanto en cargos profesionales como en cargos directivos.

El Índice de Rotación de Personal fue de 6.2%, mientras que la rotación voluntaria se situó en 2.8%, lo que refleja estabilidad y compromiso de la plantilla. Durante el año se cubrieron 76 puestos vacantes mediante procesos internos (29), externos (4) y mixtos (43). Se registraron 43 contrataciones, 4 movimientos horizontales y 29 promociones internas, así como la incorporación a planta fija de 7 trabajadores previamente contratados bajo la modalidad de outsourcing. En total, se realizaron 33 movimientos internos definitivos y 100 movimientos transitorios por cobertura temporal de cargos superiores, lo que fortaleció la movilidad interna, la sucesión y el desarrollo integral del talento. El 100% de las personas contratadas superó con éxito los períodos de prueba, lo que confirma la efectividad del modelo de selección.

6.2 %

Índice de rotación total

Estabilidad y continuidad de la plantilla.

2.8 %

Rotación voluntaria

Alto compromiso y retención del talento.

76

Puestos vacantes cubiertos

Procesos internos, externos y mixtos.

100 %

Éxito en períodos de prueba

Efectividad del modelo de selección.

7.5. Fortalecimiento del liderazgo, la ética y la cultura

La cultura organizacional y los valores corporativos se consolidaron como habilitadores claves de la estrategia de EEGSA, alineados con el propósito empresarial de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. En 2025 se realizó la Evaluación de Clima Ético, con una participación del 75% de los trabajadores y un resultado del 87%, lo que representó una mejora de 8 puntos respecto a la medición de 2023 y posicionó a la organización en un nivel de excelencia según el modelo de USAID.

La gestión cultural se enfocó en reforzar el Modelo Ético EPM, sustentado en los valores de responsabilidad, calidez y transparencia, así como en cinco principios de actuación ética orientados al cumplimiento, al servicio a la sociedad, al trato justo y al cuidado del entorno. El liderazgo directivo desempeñó un rol activo en la movilización cultural, mediante espacios de reflexión, autoevaluación y definición de acciones concretas para cerrar brechas en el comportamiento y fortalecer conductas alineadas con los valores y principios de actuación ética corporativos.

Se fortaleció la formación de líderes éticos mediante webinars y actividades formativas, e integró de manera permanente el curso digital del Modelo de Ética en el programa de inducción, como requisito previo a la firma de declaraciones de transparencia y de conflictos de interés. Asimismo, se gestionó la actualización de estas declaraciones en toda la organización, lo que redujo riesgos y promovió un entorno laboral ético y transparente. La diversidad y la inclusión también formaron parte del fortalecimiento cultural, con la participación de 318 trabajadores en espacios formativos sobre equidad de género y comunicación inclusiva, lo que reforzó el respeto y la corresponsabilidad.

87 %

Resultado Clima Ético

Nivel de excelencia según modelo USAID.

75 %

Participación en Clima Ético

Alta involucración de los trabajadores.

+8 pts

Mejora vs. 2023

Avance sostenido en cultura ética.

318

Personas formadas en DEI

Equidad de género y comunicación inclusiva.

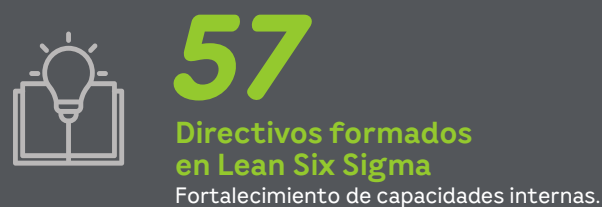
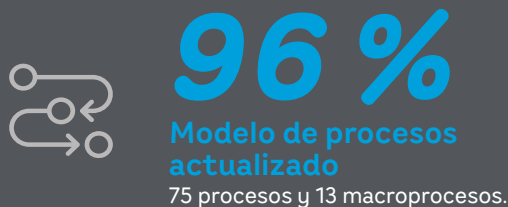
7.6 Desarrollo organizacional como movilizador de la estrategia

Este se consolidó como un motor para convertir la estrategia en resultados, integrando procesos, estructura y normatividad para fortalecer las capacidades internas. En 2025 se revisaron y actualizaron 25 procesos, lo que representó una actualización del 96% del modelo de procesos en los últimos tres años, compuesto por 75 procesos y 13 macroprocesos. En el ámbito normativo, se incorporaron y actualizaron 98 normas internas, alcanzando un total de 507 normas vigentes, con un 83% revisado en los últimos cuatro años.

Se fortalecieron las capacidades internas mediante la formación de 57 directivos en metodología Lean Six Sigma (White Belt) y se adjudicó la implementación de un sistema informático de gestión documental basado en los estándares ISO 9001. Asimismo, se

realizaron rediseños estructurales en áreas clave como la Gerencia de Suministros y Servicios, el Departamento de Gestión de Cobro y la Subgerencia de Comunicación y Relaciones, optimizando la asignación de recursos y fortaleciendo la eficiencia operativa. Se creó la Jefatura de la Unidad de Riesgos y Continuidad de Negocio mediante la reconversión de cargos, fortaleciendo la resiliencia organizacional.

Durante el año se incorporaron 22 nuevos cargos al modelo organizacional, actualizando 91 descriptores y alcanzando un total de 335 cargos, con un 96% de los descriptores revisados en los últimos cinco años. Estos avances fortalecieron la adaptabilidad organizacional, aunque se reconocen retos futuros asociados a la estandarización, la mejora continua y el diseño de estructuras más flexibles.



7.7 Reconocimientos

La gestión integral del talento, la cultura y la organización en 2025 fue validada mediante reconocimientos externos que reflejan el compromiso de EEGSA con la vida, la seguridad, la ética, la inclusión y el desarrollo humano. **La empresa fue reconocida en la posición 10 del ranking de Empresas Más Atractivas para Trabajar (EMAT 2025)** y obtuvo un índice de madurez de 3.6 sobre 4 en el Estudio Regional Anual de Gestión de Talento 2025 de la **Comisión de Integración Energética Regional (CIER)**, posicionándose entre las organizaciones líderes en gestión de talento del sector eléctrico latinoamericano. Estos reconocimientos fortalecen la reputación de EEGSA como empleador y consolidan su apuesta por entornos laborales donde las personas desean crecer y permanecer.



EMETA 2025

Certificado de reconocimiento
Estado de Madurez en la gestión
de talento humano - EEGSA

