

*Modelo de Ética Empresarial para Proveedores  
y Contratistas de Corporación EEGSA  
y sus empresas en Guatemala*

## Índice de contenido

1. Código de Ética de Grupo EPM
2. Manual de conducta de Corporación EEGSA y sus empresas en Guatemala
3. Decálogo de Proveedores de Corporación EEGSA y sus empresas en Guatemala
4. Políticas de Corporación EEGSA y sus empresas en Guatemala:
  1. Política de Derechos Humanos
  2. Política “Cero tolerancia frente al fraude, soborno y corrupción”
  3. Política de Responsabilidad Social Empresarial – RSE
  4. Política Ambiental Corporativa
5. Línea Ética: “Contacto Transparente”
6. Guía metodológica de administración de los contratos
7. Carta de Compromiso Ético

# *Código de Ética del Grupo EPM*

Corporación **EEGSA**



# Código de Ética del Grupo EPM

## Concepción

El Grupo EPM como parte de la sociedad reconoce su condición de sujeto ético; esto implica alinear sus propósitos con los de la sociedad y asegurar que sus actuaciones contribuyan efectivamente a hacer de esta el espacio propicio para la vida de todos sus integrantes.

Reconoce que la sociedad actual no se reduce al entorno inmediato y que, por ello, es necesario inscribir en ese marco más amplio los alcances de su gestión.

Como producto de ello, el Grupo EPM se adhiere a los principios universales<sup>1</sup> y articula sus objetivos con los sociales que propenden por el desarrollo humano<sup>2</sup>.

Con esta perspectiva ética, el Grupo EPM declara como sus principios de acción explícitos, los siguientes:

**1. Cumplimos nuestros compromisos:** nos comprometemos a la palabra directa y la oferta concreta que hacemos a cada persona, pues buscamos generar una relación de largo plazo basada en el respeto, la confianza y el apoyo mutuo.

**2. Nuestro interés primordial es la sociedad:** como sujeto ético, el Grupo EPM asume un papel activo en la construcción y conservación de la sociedad, y reconoce que más allá del servicio que presta en desarrollo de su objeto, está el propósito mayor de contribuir a que la sociedad sea el ámbito para el desarrollo de cada individuo.

**3. Brindamos un trato justo:** compartimos el principio de que la base de lo social son relaciones en términos de justicia; en consecuencia, buscamos su realización en cada acción e intercambio que llevamos a cabo y promovemos su inclusión en nuestros programas y actividades.

---

1. Pacto Global: iniciativa internacional propuesta por la Organización de Naciones Unidas (ONU) con el objetivo de conseguir un compromiso voluntario para promover e implantar los Diez Principios sobre derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y de lucha contra la corrupción.

2. Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), es aquel que sitúa a las personas en el centro del desarrollo. Trata de la promoción del desarrollo potencial de las personas, del aumento de sus posibilidades, y del disfrute de la libertad para vivir la vida que valoran.

**4. Cuidamos el entorno y los recursos:** como cada miembro de la sociedad debe su vida al entorno y los recursos naturales, el Grupo EPM contribuye al cuidado ambiental mediante la gestión de los impactos que genera, el uso racional de los recursos que utiliza y la contribución al mejoramiento ambiental en las áreas donde actúa. Nuestra gestión está comprometida con el adecuado y transparente manejo de los recursos públicos para contribuir a la calidad de vida y brindar oportunidades que permitan una sociedad incluyente.

**5. Buscamos fundamentalmente servir:** la gestión del Grupo EPM considera el servir a cada miembro de la sociedad como el eje de sus decisiones y sus acciones; por ello, intenta identificar desde un principio y con claridad las necesidades de aquellos, de tal manera que sus objetivos y compromisos las cubran de la mejor manera posible.

El fin último de una sociedad es la construcción de un entorno seguro para todos, pero esto exige la participación de cada uno dentro de un esquema de igual responsabilidad y aporte, pues los elementos que lo constituyen resultan del valor de cada acción individual. Así, entendemos que cada acto de un sujeto ético se ejecuta en términos de los valores que sostienen la sociedad:

**Transparencia:** el sujeto ético sabe que sus actos no valen solo por el efecto o resultado que producen, sino por la legitimidad que la sociedad les imparte sobre la base de juzgar su finalidad, el proceso de su ejecución en términos del acatamiento de las reglas a las que ha de someterse, y la completa información que permite juzgar acerca de ello.

Cada acción está enmarcada por los fines de la sociedad, las reglas de distintos niveles creadas por esta y las expectativas que el Grupo EPM genera para los demás miembros de la sociedad, mediante comunicación oportuna, veraz y completa.

**Calidez:** la atención de las necesidades de cada uno en términos de empatía, respeto y amabilidad es la base del servicio que ofrecemos y el compromiso que asumimos en frente de cada miembro de la sociedad. No discriminamos, ni prejuzgamos acerca de nadie por sus condiciones particulares ni en función de la relación que mantenemos con ellos.

**Responsabilidad:** conocemos el papel que nos compete en términos económicos, sociales y ambientales; sabemos que ello implica el manejo de recursos que pertenecen a los miembros actuales de la sociedad, pero también a las generaciones futuras; en consecuencia, medimos el alcance de cada acto y asumimos las consecuencias que ellos suponen para garantizar que nuestra participación en la sociedad sea valiosa y reconocida.

*Manual de Conducta Empresarial para Proveedores  
y Contratistas de Corporación EEGSA  
y sus empresas en Guatemala*

# Contenido

## Introducción

### 1. Contexto

1. Objetivo

2. Alcance

### 2. Desarrollo

3. Valores

4. Principios de acción

5. Declaración de comportamientos éticos

### 3. Denuncia

### 4. Incumplimiento

## Introducción

Como parte de la gestión ética en todas y cada una de las empresas del Grupo EPM se ha considerado pertinente la elaboración del “Manual de Conducta Empresarial de Grupo”, que reúne los documentos afines existentes en cada empresa del grupo de manera que se pueda dar a conocer y promover entre todos los proveedores y contratistas al servicio de cada una de las empresas del grupo empresarial; independiente de su cargo o función, aquellas formas del quehacer que son deseables o recomendables, como manifestaciones expresas de la cultura que Grupo EPM quiere proteger porque la considera distintiva de su exitosa historia y condición fundamental para preservar su buen nombre, su reputación y su papel trascendental en el futuro de las ciudades, países y la sociedad en las que tiene presencia.

Este manual define los estándares mínimos no negociables a los que deben adherirse nuestros proveedores y contratistas, independientemente del lugar en donde presten los servicios para cualquiera de las empresas que conforman el Grupo EPM. Este manual en ningún momento, les impide que excedan estos estándares.

Se espera que a quienes apliquen las disposiciones expresadas aquí cumplan con la regulación nacional y normas legales vigentes de cada país, y en los casos en los que las disposiciones legales y el presente manual aborden los mismos temas, o se presente un conflicto entre ellos, se aplicará la ley, luego las políticas y normatividad interna que guía el actuar empresarial.

Este documento es una extensión del Código de Ética del Grupo EPM y de la Política de “Cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno”.

La transparencia es uno de los valores sobre los cuales el Grupo EPM construye su éxito, optimiza el valor de sus grupos de interés y contribuye con el crecimiento sostenible de las comunidades de las zonas de influencia.

Las siguientes declaraciones de comportamientos éticos constituyen la base del actuar tanto a nivel interno como con los proveedores, contratistas, clientes, usuarios, la comunidad y el público en general.

Recuerde tener presente en todo momento, entre otros aspectos, las siguientes reflexiones en su rol como proveedor y contratista de Corporación EEGSA y sus empresas en Guatemala:

- ¿Comprometo mi imparcialidad como proveedor y contratista de Corporación EEGSA y sus empresas en Guatemala?
- ¿La acción es legal, ética y socialmente responsable?
- ¿Es lo correcto y apropiado?
- ¿Se considerará apropiada esta acción cuando otros la revisen posteriormente?
- ¿Es consecuente con los valores institucionales?
- Si tuviera que explicar mis acciones a mis jefes, padres, mi cónyuge, hijos, a un periodista, o a cualquier otra persona ¿podría justificar lo que hice?
- ¿Estoy cumpliendo con mis derechos y deberes como proveedor y contratista de Corporación EEGSA y sus empresas en Guatemala?

Al reconocer que este manual no puede abarcar todas las situaciones posibles que puedan surgir en la realización del trabajo, se ponen a disposición los siguientes canales de la Línea Ética: “Contacto Transparente” para que pueda hacer su planteamiento o consultar:

**[contactotransparente@epm.com.co](mailto:contactotransparente@epm.com.co)**  
**Teléfono 2378-6932**

Por si se encontrara en una situación en la que no está seguro acerca de la aplicabilidad del manual, o si no tiene certeza sobre como cumplir con el mismo.

## **I. Contexto**

### **1.1. Objetivo**

El propósito es brindar un modelo de actuación basado en los principios y valores de las empresas que conforman el Grupo EPM, con el fin de que sean aplicados en el desarrollo de todas las actividades, de manera que como proveedores y contratistas del grupo conozcan, entiendan, acepten y razonen sobre el actuar ético, y mantengan conectada la ética con el trabajo, ya que es una orientación práctica de la conducta.

### **1.2. Alcance**

Este manual es de cumplimiento por parte de todos los miembros de Junta Directiva, administradores, directivos, y trabajadores del Corporación EEGSA y sus empresas en Guatemala, que a su vez forman parte del Grupo EPM, independiente del cargo o función que cumplan, los cuales están llamados a asumir las conductas propias de la cultura organizacional.

## **2. Desarrollo**

### **2.1. Valores**

- Transparencia
- Responsabilidad
- Calidez

### **2.2. Principios de acción**

- Cumplimos nuestros compromisos
- Nuestro interés primordial es la sociedad
- Brindamos un trato justo
- Cuidamos el entorno y los recursos
- Buscamos fundamentalmente servir

### ***Declaración de compromisos éticos***

#### ***Como trabajador del Grupo EPM***

1. Conozco, entiendo, comparto y valoro que el propósito superior del Grupo EPM es lograr cobertura universal de servicios públicos domiciliarios competitivos y de calidad en los territorios en los cuales tengamos presencia con el fin último de generar condiciones de equidad y mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y usuarios, y sus comunidades.

2. Entiendo la gestión empresarial del Grupo EPM y me comprometo a manejar sus recursos con transparencia, austeridad y pulcritud.

3. Conozco hacia dónde va la organización, cumplo y respondo por las acciones y omisiones realizadas en el ejercicio de mi cargo, atiendo las directrices administrativas que regulan la gestión, incluyendo las directrices que promueven la unidad de propósito y dirección del Grupo EPM e incorporo en mis actuaciones diarias los cambios organizacionales.

4. Adquiero conocimientos y desarrollo habilidades para ejecutar mis compromisos laborales, asegurando su realización a tiempo y con calidad.

5. Respeto y cumplo las leyes, normas y regulaciones vigentes en los países en los cuales el Grupo EPM tiene presencia, acatando las instancias del ordenamiento jurídico del respectivo país.

6. Soy consciente de que, como trabajador, represento al Grupo EPM, por lo que siempre me esfuerzo por mantener una presentación personal adecuada e íntegra. Así mismo, comparto esta visión con mis compañeros y la promuevo como una buena práctica.

7. Trabajo de manera integrada y coordinada con otras personas y áreas para aportar a la eficacia y la eficiencia del Grupo EPM y maximizar el impacto en los grupos de interés y en los resultados del grupo.

8. Rechazo y denuncio cualquier conducta indebida, de infidelidad o de deslealtad que menoscabe el buen nombre y la reputación de las empresas del Grupo EPM; de esta forma promuevo acciones para evitar el fraude, la corrupción, el soborno y fomentar la transparencia en todas mis actuaciones, las de mis compañeros, proveedores, contratistas y de toda la comunidad.

9. Me preocupo por generar un ambiente de trabajo basado en condiciones de respeto, confianza y mejoramiento de la comunicación interpersonal, proyectando una imagen humana y cercana; por eso evito generar comentarios malintencionados o imprecisos que afecten a las personas con las que me relaciono o que vulneren el buen nombre de las empresas que conforman el Grupo EPM.

10. Rechazo cualquier conducta de acoso físico, sexual, moral, psicológico, de abuso de autoridad y cualquier otra manifestación en contra de las personas que genere un ambiente ofensivo o intimidatorio, promoviendo un respeto profundo por los derechos humanos.

11. Respeto el derecho a la intimidad de los trabajadores del Grupo EPM, particularmente en lo que se refiere a datos de carácter personal, económico y médico.

12. Valoro y protejo la seguridad de la información, por lo tanto, prevengo la divulgación de la información estratégica o de carácter confidencial. Toda la información que me es permitido revelar a terceros será clara, veraz, precisa, completa y ajustada a las exigencias contables y legales.

13. Evito el uso o la divulgación de información indebida, ilegal, pornográfica o racista, por cualquier medio propio o de las empresas del Grupo EPM, ya sea electrónico, audiovisual o impreso.

14. Respeto la propiedad intelectual y los derechos de autor.

15. Conservo, protejo y uso de manera eficiente los recursos que me son asignados y los utilizo exclusivamente en labores relacionadas con mis funciones.

16. Uso las instalaciones y espacios de la empresa en que laboro de acuerdo con los reglamentos y el respeto por las personas con las que los comparto.

17. Uso adecuadamente los recursos económicos que la empresa me proporciona como beneficios laborales y los destino a las actividades para las cuales son entregados.

18. No acepto regalos, invitaciones y/o favores (hospitalidades) en el desarrollo de mi actividad laboral y profesional, que puedan significar una influencia efectiva o aparente en la imparcialidad que se requiere para el ejercicio de las funciones a mi cargo, o que puedan ponerme en una situación obligante respecto de un tercero.

Se exceptúa la aceptación y el ofrecimiento de regalos o de artículos promocionales<sup>1</sup>, que se entreguen o reciban de terceros, según lo establecido en la reglamentación para el uso de merchandising de las empresas del Grupo EPM, como elementos de posicionamiento de la marca de cada una de las empresas, pues se considera que estos hacen parte de la cortesía en las relaciones comerciales.

19. Mis decisiones laborales y profesionales están basadas en la mejor defensa de los intereses del Grupo EPM, de manera que no se condicionen por influencias, relaciones personales o de familia, u otros intereses particulares, para mi beneficio o de un tercero.

20. Al desarrollar actividades por fuera de la empresa evito que las mismas se encuentren en conflicto con los intereses de las empresas del Grupo EPM, interfieran con mis responsabilidades hacia la empresa, o impliquen un riesgo para la reputación del Grupo EPM.

21. Me abstengo de llevar a cabo conductas deshonestas que involucren los activos, los registros financieros y la contabilidad de cualquiera de las empresas perteneciente al Grupo EPM o de un tercero.

22. Declararé cualquier conflicto de intereses que me pueda restar independencia, equidad u objetividad en mis actuaciones o que me puedan llevar a adoptar decisiones o a ejecutar actos que vayan en beneficio propio o de terceros y en detrimento de los intereses del Grupo EPM y, en caso de tenerlo o llegar a presentarse un posible conflicto de intereses lo manifestaré de acuerdo con los procedimientos establecidos.

---

1. Son artículos promocionales objetos como útiles, agendas, cuadernos, lapiceros, elementos de oficina o decorativos, entre otros, comúnmente utilizados en programas de marketing y comunicación. Normalmente llevan impresos el logotipo de la empresa que los regala, su nombre o un mensaje. Regalos de negocios y objetos conmemorativos se consideran igualmente artículos de promoción.

23. No utilizo mi posición para participar en contiendas electores, ni motivo o respaldo causas, campañas o controversias políticas, como tampoco hago aportes (o donaciones) de dinero o de otra índole a partidos políticos. Así mismo, no presiono ni determino, en cualquier forma, a mis compañeros o subalternos para que realicen lo descrito anteriormente.

24. Todas las negociaciones o reuniones que realizo con servidores públicos o particulares son abiertas y transparentes, y las llevo a cabo respetando los principios éticos; adoptando medidas razonables para no generar confusión respecto a la violación de los valores del Grupo EPM o sugerencia de actividad impropia.

25. En el relacionamiento con los demás trabajadores del Grupo EPM no los discrimino, entre otras razones, por su raza, color, sexo, orientación sexual, estado civil, embarazo, estado parental, religión, opinión política, nacionalidad, etnia, lugar de procedencia, discapacidad, edad o pertenencia a un sindicato.

26. Demuestro interés por las necesidades de las personas, respeto las diferencias ideológicas y de género y soy amable en la interacción con mis compañeros, los proveedores y contratistas, los clientes y con la comunidad en general.

27. No doy ni recibo dinero o similares como títulos valores, tarjeta regalo, bonos convertibles, tarjetas débito, etc. o cualquier otra dádiva a fin de hacer valer la influencia o alcance de mi cargo ante otro funcionario, o trabajador de alguna de las empresas del Grupo EPM con la competencia correspondiente, a fin de que éstos hagan o dejen de hacer algo relativo a sus funciones.

28. No prometo favores personales o financieros a fin de obtener o conseguir una ventaja o un trato preferencial de parte de un tercero.

29. Ningún trabajador de alguna de las empresas del Grupo EPM incurrirá en situaciones de acoso laboral con trabajadores de contratista, temporales o practicantes.

30. En general, rechazo cualquier conducta o práctica que suponga o implique alguna forma de fraude, corrupción o soborno, y considero prohibida de forma expresa toda actuación de esa naturaleza, tanto dentro como fuera de cualquiera de las empresas que conforman el Grupo EPM.

## En la relación con proveedores y contratistas

1. Participo en la selección de proveedores y contratistas aplicando cabalmente las reglas empresariales, la ley y los más estrictos criterios técnicos y éticos.
2. Proporciono la información y recursos necesarios a los proveedores y contratistas con sujeción estricta a los niveles de clasificación de confidencialidad.
3. Rechazo cualquier relación contractual y/o comercial con proveedores y/o contratistas que sea incompatible con la transparencia, la equidad, el buen trato, la seguridad, la justicia y la legislación laboral.
4. Hago negocios sobre el mérito, la competencia abierta y la oferta de unos servicios de calidad superior. Fijo los precios y recargos de forma independiente con base en las normas que nos aplican, y la información pública disponible.
5. No discuto precios, ofertas, beneficios, asignación de clientes, territorios u otros términos y condiciones de venta con competidores y nunca realizo acuerdos con ningún competidor sobre estos temas.
6. Compito con la prestación de nuestros servicios de forma decidida, justa y basada en el mérito. No obtengo ventajas injustas sobre nuestros competidores como por ejemplo conseguir información secreta de los antiguos empleados o decir mentiras acerca de ellos. Los compromisos que contraigo con nuestros clientes son honestos y precisos.
7. En el desarrollo de la relación contractual aplico estricta y legítimamente las normas vigentes y los principios tanto legales como contractuales pertinentes, garantizando el equilibrio y la justicia de dicha relación.
8. Hago seguimiento a las transacciones efectuadas durante la vigencia de la relación con proveedores para prevenir que sean utilizadas en actividades ilícitas.

## En la relación con los clientes/usuarios

1. Promuevo el máximo respeto por los clientes/usuarios y les facilito la información y los medios para que también su actuar pueda conformarse a la ley, la ética y las previsiones de este manual.
2. En el reconocimiento de los derechos y la exigencia de cumplimiento de sus deberes, actúo con imparcialidad, transparencia y responsabilidad, garantizando tanto los derechos de los terceros como los de las empresas del Grupo EPM.
3. Escojo a los clientes/usuarios sin establecer diferencias o discriminaciones ilegítimas de ningún tipo.
4. Brindo un trato a los clientes/usuarios que se distinga por la responsabilidad e integridad. Por esto, tengo como principio establecer sólo compromisos sobre aquello con lo que se pueda cumplir adecuada y legítimamente.
5. Promuevo un ambiente de atención, respeto y protección hacia los clientes/usuarios, brindándoles información clara, cierta, suficiente, con calidad y oportunidad, que les permita conocer sus obligaciones y derechos, así como los costos de los diferentes productos y servicios.
6. Doy a conocer a los clientes/usuarios los mecanismos con que cuenta la empresa para tramitar y resolver sus solicitudes, reclamaciones y requerimientos.

## Con la comunidad y el ambiente

1. Contribuyo con mis actos a la preservación de los recursos naturales, el medio ambiente y el entorno social que me rodea.
2. Asumo y promuevo hábitos ambientalmente responsables en mi trabajo y en mi comunidad.
3. Considero que la empresa como parte del Grupo EPM está constituida para beneficio de la comunidad y la sociedad y, en consecuencia, pienso y actúo siempre con base en el interés de los demás y buscando aportar un beneficio a través de una intervención personalmente desinteresada.
4. Respeto la cultura, el patrimonio y las costumbres propias de cada comunidad vecina a las operaciones en donde realiza sus actividades cada empresa del Grupo EPM.
5. Los trabajadores del Grupo EPM realizamos todas nuestras operaciones en un marco de respeto y promoción de los derechos humanos y rechazamos que cualquiera de nuestros grupos de interés sea cómplices de prácticas que violen los derechos humanos.

## 3. Denuncia

Como proveedor y contratista me comprometo a reportar actos o incidentes que vayan en contra de lo estipulado en este manual y a su vez, la administración declara su compromiso para proteger los derechos de los proveedores y contratistas que lo manifiesten, por ello ninguna persona será objeto de represalias por reportar de buena fe, su sospecha sobre un incidente violatorio de este manual.

## 4. Incumplimiento

Como proveedor y contratista me comprometo a reportar actos o incidentes que vayan en contra de lo estipulado en este manual y a su vez, la administración declara su compromiso para proteger los derechos de los proveedores y contratistas que lo manifiesten, por ello ninguna persona será objeto de represalias por reportar de buena fe, su sospecha sobre un incidente violatorio de este manual.

# *Decálogo de Proveedores de Corporación EEGSA y sus empresas en Guatemala*

Corporación **EEGSA**



Este decálogo fue realizado con base a los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas\*

\*El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es la iniciativa de sostenibilidad corporativa más grande del mundo que promueve una Agenda de Desarrollo Empresarial basada en 10 principios en derechos humanos, medio ambiente y anticorrupción, así como en los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Elaborado por:  
Comisión de Decálogo de Proveedores

Editado por:  
Departamento de Comunicación Corporativa  
Corporación EEGSA

Guatemala, mayo de 2017

## *Estimado proveedor de Corporación EEGSA*

El Decálogo de Proveedores de Corporación EEGSA está fundamentado en la sostenibilidad, cuya base son nuestros valores corporativos: respeto, responsabilidad, integridad, solidaridad e innovación; así como la transparencia y la ética; elementos considerados como el foco de nuestra estrategia y que a la vez han sido incorporados a determinadas normas y lineamientos internos.

En Corporación EEGSA actuamos de manera responsable por lo que estamos comprometidos con el respeto a los Derechos Humanos y la aplicación de buenas prácticas; fomentando relaciones sostenibles, creando valor compartido para nuestros proveedores dentro un marco de equidad, igualdad y competitividad.

Los proveedores, si bien son instituciones independientes, intervienen activamente en la cadena de valor de la corporación, por lo que es importante que compartan y apliquen los principios que aquí se describen. Por tal razón, este decálogo está a disposición de nuestros proveedores con la finalidad de que logren operar bajo una misma visión de negocios, de manera ética, legal y con calidad en el servicio y productos; fortaleciendo y construyendo una relación responsable de largo plazo.

Siendo nuestros proveedores un grupo de interés estratégico, deben adherirse al cumplimiento de los principios rectores que se detallan a continuación.

Con entusiasmo y compromiso, le compartimos el Decálogo de Proveedores de EEGSA, y estamos seguros que juntos, lo asumiremos como propio.

Cordialmente,



Ing. Jorge Ramón Alonso Duarte  
Gerente General



Lic. Gustavo Adolfo Alvarado García  
Gerente General Adjunto

# Índice de contenido

## Principios Rectores para Proveedores

1. Trabajo infantil
2. Trabajo forzoso
3. Igualdad de oportunidades y no discriminación
4. Remuneración justa
5. Subcontratación
6. Salud y seguridad en el trabajo
7. Protección al ambiente
8. Anticorrupción y conflicto de interés
9. Manejo de información
10. Gestión transparente

## Decálogo de Proveedores de Corporación EEGSA

### Principios Rectores para Proveedores

#### 1. *Trabajo infantil*

El proveedor debe excluir la contratación de personas menores de 18 años, en cualquier nivel de su organización o cadena de suministro, a excepción de las edades mínimas de contratación establecidas conforme la legislación aplicable y en trabajos que no involucren operaciones dentro de Corporación EEGSA; obligándose a disponer de los medios adecuados para la verificación de la edad de sus trabajadores.

#### 2. *Trabajo forzoso*

El proveedor debe adoptar e impulsar acciones pertinentes con el objeto de eliminar el trabajo o servicio forzoso u obligatorio bajo amenaza de una sanción o pena. Toda labor debe ser voluntaria y los trabajadores tendrán la libertad de dejar su trabajo o finalizar su contrato con previo aviso razonable.

Se respetarán las horas establecidas en las leyes vigentes para los turnos de atención definidos.

En caso de contingencias en el sistema, que demanden mayor número de horas de atención y que se requieran para mantener la continuidad del servicio, el proveedor velará por cumplir con las horas que la legislación vigente indica.

### **3. Igualdad de oportunidades y no discriminación**

El proveedor debe comprometerse a garantizar para todos sus trabajadores, las condiciones que les ayuden a desempeñarse en un ambiente libre de amenazas, hostilidad, violencia, acoso e intimidación; promoviendo un trato justo, digno y de respeto.

Se entenderá como discriminación cualquier distinción, exclusión, privilegio que se base en la raza, color, preferencia e identidad sexual, religión, grado militar, convicción política que altere o anule la igualdad de oportunidad de desarrollo dentro de la organización.

### **4. Remuneración justa**

El proveedor pagará a todos sus trabajadores, por lo menos, el salario mínimo establecido por las leyes nacionales y proporcionará los beneficios de ley.

Así también, deberá compensar las horas extras de trabajo que correspondan. Las deducciones de nómina como medida disciplinaria o por entrega de equipos y herramientas, no son permitidas.

El proveedor debe respetar la jornada laboral de sus trabajadores sin exceder lo máximo establecido por la legislación nacional; excepto en casos de emergencias o situaciones inusuales. Los trabajadores tendrán derecho al menos a un (1) día de descanso por cada semana de siete (7) días. La remuneración se debe cumplir conforme a la ley vigente sin exceptuar asuetos, descansos o licencias.

El proveedor deberá cumplir con lo establecido en la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), con el fin de asegurar que sus trabajadores tendrán acceso a los servicios y derechos que esto otorga.

## **5. Subcontratación**

La remuneración justa aplicará de igual forma para los subcontratistas del proveedor, los cuales deberán recibir el pago oportuno de sus facturas y se registrarán por los mismos principios de este decálogo.

Ningún proveedor que preste servicios para Corporación EEGSA, deberá tener más de un nivel de subcontratación.

El proveedor será responsable de asegurar el cumplimiento de los lineamientos y principios expuestos en este decálogo tanto para sus trabajadores como para los subcontratistas.

Corporación EEGSA podrá realizar las auditorías que considere necesarias para comprobar este cumplimiento, siendo el proveedor el único responsable de cualquier respuesta al haber firmado un contrato con Corporación EEGSA.

## **6. Salud y seguridad en el trabajo**

El proveedor debe facilitar a los trabajadores las condiciones, equipos y entrenamiento acordes al nivel de riesgo; así mismo, lograr la minimización de los riesgos cuando ésta sea posible y debe cumplir con la legislación vigente y aplicable en el país.

## **7. Protección al ambiente**

El proveedor debe asegurar que sus acciones promuevan la prevención, mitigación, corrección y compensación de los impactos causados al ambiente.

Así también, cumplir con los permisos y registros requeridos por la legislación vigente y aplicable en el país.

## **8. Anticorrupción y conflicto de interés**

El proveedor debe erradicar cualquier acción que implique el ofrecimiento o recepción de cualquier regalo, préstamo, honorario, recompensa o ventaja, proveniente de o para cualquier persona, con el objeto de inducir a cualquier conducta deshonesto o ilegal en la gestión de la empresa.

## 9. Manejo de información

El proveedor deberá salvaguardar y mantener la información confidencial o privada de Corporación EEGSA y la utilizará solamente para fines autorizados.

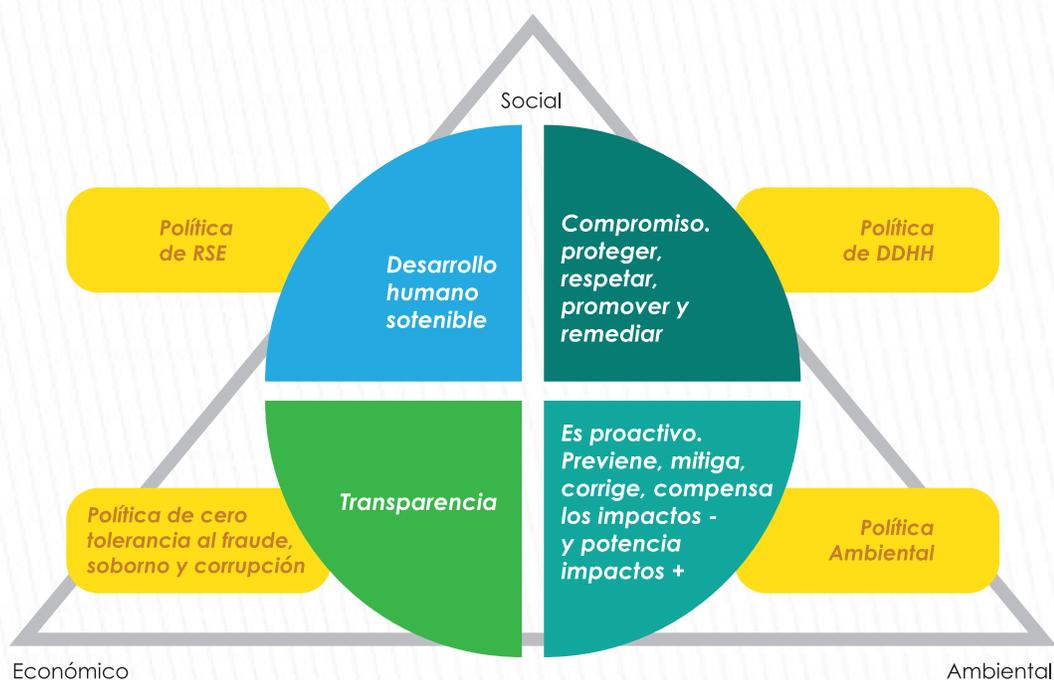
## 10. Gestión transparente

El proveedor debe permitir que Corporación EEGSA realice verificaciones respecto al cumplimiento de los lineamientos citados en este decálogo; en caso de encontrar hallazgos que violen el mismo, Corporación EEGSA se reserva el derecho de sancionar o rescindir contratos con cualquier proveedor que no pueda demostrar lo contrario.

Corporación EEGSA pone a disposición de sus proveedores los siguientes medios o canales a través de los cuales pueden comunicar incidentes o comportamientos indebidos o incumplimientos de este decálogo:

- Buzón de correo electrónico:  
[contactotransparente@epm.com.co](mailto:contactotransparente@epm.com.co)
- Website de EEGSA: [www.eegsa.com](http://www.eegsa.com)

# Políticas de Corporación EEGSA y sus empresas en Guatemala



## 4.1 Política de Derechos Humanos

Aprobada por el Consejo de Administración de Corporación EEGSA el 17 de noviembre de 2017

Partiendo del reconocimiento de que cada ser humano es sujeto de derechos, Corporación EEGSA se compromete a cumplir y a promover el acatamiento de lo consagrado en la Carta Universal de los Derechos Humanos y sus protocolos, convenciones y pactos vinculantes, incluidos el Derecho Internacional Humanitario y lo dispuesto por la Constitución Política y el marco legal de Guatemala. Para la entidad, es un reto en términos de su propia sostenibilidad y lo asume como contribución suya a la generación de valor social, económico y ambiental.

Este compromiso se verá reflejado en el desarrollo de todos los proyectos y procesos, al tiempo que estará alineado con las políticas de Responsabilidad Social Empresarial, Ambiental y de Gestión del Talento Humano, en coherencia con los principios del Pacto Global, con las directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD) en la perspectiva de las empresas multinacionales y, así mismo, con los principios rectores para la implementación del marco de la Organización de Naciones Unidas: “Proteger, respetar y remediar”.

## 4.2 Política de “Cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno”

Aprobada por el Consejo de Administración de Corporación EEGSA el 17 de mayo de 2017

El Corporación EEGSA y sus empresas filiales que hacen parte del Grupo Empresarial EPM, comprometido con el desarrollo de sus negocios a través de un modelo de gestión basado en principios, lineamientos y objetivos socialmente responsables y en cumplimiento de sus valores y principios éticos hace manifiesta su posición de “Cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno” como una política inquebrantable del quehacer organizacional.

Por lo tanto, adopta la política de “Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno” y para ello, toma las medidas necesarias con el fin de combatir estos flagelos, buscando permanentemente implementar mecanismos, sistemas y controles adecuados que permitan su prevención, detección y tratamiento.

### 4.3 Política de Responsabilidad Social Empresarial

Aprobada por el Consejo de Administración de Corporación EEGSA el 28 de mayo de 2012

La Responsabilidad Social Empresarial debe ser el marco de actuación dentro del cual se desarrollan los objetivos estratégicos de Corporación EEGSA como parte del Grupo EPM, para contribuir al desarrollo humano sostenible a través de la generación de valor social, económico y ambiental, acogiendo temáticas sobre sostenibilidad contempladas en iniciativas locales, nacionales y mundiales. La actuación empresarial socialmente responsable tiene un fundamento ético, a partir del reconocimiento de los impactos que sus decisiones tienen sobre los grupos de interés; está articulada con el Gobierno Corporativo y se gestionará desde el quehacer diario de la empresa y de las personas que la conforman.

### 4.4 Política Ambiental Corporativa

Aprobada por el Consejo de Administración de Corporación EEGSA el 28 de mayo de 2012

Corporación EEGSA, como prestador de servicios relacionados con energía, es consciente de su interdependencia con el ambiente; por lo tanto, debe realizar una gestión ambiental integral\* de manera proactiva, con criterios de competitividad empresarial y sostenibilidad ambiental, económica y social.

\*Gestión ambiental integral: acciones que desarrolla EEGSA para la prevención, mitigación, corrección, y/o compensación de los impactos negativos y la potenciación de los impactos positivos sobre los componentes físico, biótico y social, desde la planificación de los proyectos, obras o actividades y de los impactos que éstos puedan recibir del medio.

# *Línea Ética: “Contacto Transparente”*

Corporación **EEGSA**



Línea Ética: \_\_\_\_\_  
“**Contacto**  
Transparente”

*Puedes reportar  
faltas, incidentes o fraudes de  
los trabajadores, proveedores  
y contratistas al*

Tel: 2378-6932  
[www.eegsa.com](http://www.eegsa.com)  
[contactotransparente@epm.com.co](mailto:contactotransparente@epm.com.co)



Corporación **Eegsa**



# *Guía metodológica de administración de los contratos*

# Contenido

- 1. Objetivo**
- 2. Alcance**
- 3. Documentos de referencia**
- 4. Definiciones**
- 5. Administración de contratos**
  - 5.1 Antecedentes
  - 5.2 Flujo del proceso
    - 5.2.1 Planeación de la administración del contrato
    - 5.2.2 Gestión de la administración del contrato
    - 5.2.3 Finalización del contrato (liquidación – finiquito)
    - 5.2.4 Evaluación del desempeño
- 6. Evaluación de riesgos de la administración de los contratos y la evaluación de desempeño**
- 7. Indicadores de gestión**

## Objetivo

El objetivo de esta guía es proporcionar parámetros generales de actuación, con el fin de garantizar la estandarización de los procesos de administración de los contratos desde su legalización y protocolización hasta el cierre de estos.

La administración, control, supervisión y monitoreo del contrato está integrada por un conjunto de funciones o actividades interdisciplinarias necesarias para verificar el cumplimiento de los aspectos técnicos, administrativos, financieros, contables y jurídicos en las etapas de ejecución y terminación del contrato y en cualquier otro momento en el cual la intervención sea necesaria.

Las buenas prácticas internacionales llevan a ampliar este concepto y a usar la expresión gestión contractual que es más amplia y establecer tres áreas para la gestión contractual: A) la administración de la entrega y el recibo del bien, obra o servicio para asegurarse que se cumpla de acuerdo con la calidad, la oportunidad y las condiciones previstas en el contrato; B) el manejo de la relación con el proveedor o contratista para que sea una relación abierta y constructiva; y C) la administración de las obligaciones contractuales.

## Alcance

La presente guía, se convierte en una herramienta clara y sencilla para transmitir conocimientos básicos y mecanismos de control definidos por Corporación EEGSA y sus empresas en Guatemala, para la administración y gestión adecuada de sus contratos.

La gestión del contrato es una manifestación de la responsabilidad que tienen todos los que participan en el proceso contractual desde el inicio de la contratación hasta su cierre final de acuerdo con la matriz de decisional desarrollada para el desarrollo del contrato denominada como matriz "RACI".

La gestión del contrato es una tarea que debe empezar en la etapa de planeación asegurándose que los documentos del proceso expresen claramente sus condiciones y la forma de hacer seguimiento de estas.

La gestión contractual es la administración, organización y funcionamiento del contrato, tarea que está a cargo del Gestor del Contrato y del área que tiene la necesidad que dio origen al proceso de contratación.

### 3. Documentos de referencia (normativa)

- Política general de contratación y adquisición de bienes y servicios.
- Guía de administración de contratos.
- Guía de evaluación del desempeño de proveedores y contratistas.
- ISO 31000/2009 Gestión del riesgo principios y guías.

### 4. Definiciones

**Acta de cierre de cuentas:** documento mediante el cual Corporación EEGSA y sus empresas en Guatemala, deja constancia de la verificación del cumplimiento de las obligaciones adquiridas en el contrato.

Con base en esa información y en la relación del estado en que se reciben los bienes, servicios, actividades u obras, se incluirá el valor final del contrato, incluyendo reajustes o revisiones de precios, descripción del estado del contrato y los demás datos que sean necesarios.

Se elabora por parte de la entidad contratante, en los casos en que el contratista no se presentare a suscribir el acta de liquidación, o se abstuviere de firmarla y será firmada por el Gestor o gestores delegados delegado para la liquidación del contrato.

**Acta de recibo:** documento mediante el cual se deja constancia del recibo a satisfacción de las actividades, bienes, servicios u obras objeto del contrato parcial o totalmente

**Acta de suspensión:** Documento mediante el cual las partes acuerdan suspender temporalmente la ejecución de las actividades, servicios y obras, o entrega de los bienes objeto del contrato y se establecen las condiciones y motivos para ello.

**Acta u orden de inicio:** documento mediante el cual la entidad contratante comunica al contratista la fecha en que debe iniciar la ejecución de las actividades, bienes, servicios u obras objeto del contrato.

**Acta u orden de reinicio:** documento mediante el cual las partes acuerdan la fecha en que se deben reiniciar las actividades, bienes, servicios u obras, objeto del contrato las cuales habían quedado suspendidas por los motivos y en las condiciones consignadas en el acta de suspensión.

**Analista de Contrato:** es el responsable por la gestión administrativa consistente en el seguimiento administrativo, financiero y contractual, sobre el cumplimiento del objeto del contrato, de tal manera que se garantice la correcta y oportuna toma de decisiones.

El analista del contrato ejerce como apoyo del gestor técnico y será el encargado del relacionamiento formal ante el contratista u otras partes involucradas en el contrato. Este analista será el responsable por la coordinación de apoyos en las actividades laborales, financieras y administrativas necesarias.

**Contratista:** es la persona natural o jurídica que se ha obligado contractualmente con la empresa contratante a cumplir unas obligaciones recibiendo o no a cambio una contraprestación.

**Documentos del contrato:** forman parte integrante de un contrato los documentos que se enuncian en el numeral respectivo del pliego de condiciones y/o términos de referencia, o en caso de no tener pliego, los que en el contrato mismo se mencionen y aquellos a que las partes se obliguen o que se generen en las diferentes etapas del contrato.

**Evaluación de desempeño del contratista:** procedimiento que se adelanta con el fin de valorar el rendimiento del contratista con relación al cumplimiento de las obligaciones contraídas con la celebración del contrato.

Esta evaluación se hace utilizando los parámetros de la calificación del cumplimiento establecidos en el procedimiento para la "Evaluación del Desempeño de Proveedores y Contratistas" de Corporación EEGSA y sus empresas en Guatemala, que forma parte integrante del presente documento.

**Gestor Ambiental:** trabajador de la Unidad de Gestión Ambiental de EEGSA, a cargo de verificar e informar sobre el cumplimiento de las directrices de Gestión Ambiental relacionadas con guías y manuales emitidos por La Contratante y resoluciones y compromisos emitidos por autoridades competentes.

**Gestor SISO:** trabajador del Departamento de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional (SISO), responsable de verificar e informar sobre el cumplimiento de los requisitos seguridad y salud ocupacional relacionados con el contrato y con las leyes vigentes en Guatemala en términos de salud y seguridad en el trabajo, así como las guías y procedimientos, resoluciones y compromisos emitidos por La contratante.

**Gestión técnica:** consiste en el seguimiento y control para asegurar la correcta ejecución y cumplimiento de las especificaciones técnicas del objeto del contrato, encaminadas a determinar si las obras, servicios o bienes, se ajustan a las cantidades, especificaciones y calidades establecidas en los términos de referencia y contrato.

**Gestor Técnico:** es el encargado del seguimiento técnico especializado a la ejecución de un contrato a través de personal de la empresa especializado o un tercero independiente de la Empresa debidamente facultado para ello. El gestor es responsable por controlar la ejecución la coordinación de cualquier apoyo técnico necesario.

**Planeación de la administración del contrato:** procedimiento que consiste en establecer las condiciones operativas necesarias para que el contratista ejecute el objeto del contrato.

**RACI:** es la matriz de decisional de autoridad y responsabilidad de un proceso y/o procedimiento. La matriz RACI se compone de los siguientes elementos:

**Responsable:** este rol realiza el trabajo y/o es responsable por su realización. Lo más habitual es que exista sólo un responsable del proceso (indica el puesto del responsable).

**Aprueba:** este rol se encarga de aprobar el trabajo finalizado del proceso, responde por los resultados (indica el puesto del aprobador.)

**Consultado:** este rol es la persona a la que se le debe consultar información para realizar el trabajo y participa activamente en la ejecución de las actividades del proceso (indica el puesto del consultado).

**Informado:** este rol es la persona a quien se le debe informar del trabajo o proceso (indica el puesto del informado).

**Relacionamiento con el proveedor y contratista:** el relacionamiento dentro del contrato deberá obedecer a sanos criterios de confianza y respeto mutuo.

En todo caso cualquier observación y recomendación deberá tramitarse a través del Gestor Técnico, quien habilitará la comunicación con el responsable de la contratación, para garantizar la efectividad y razonabilidad de las acciones a desarrollar.

**Responsable del contrato:** este rol es el encargado de dirigir y coordinar la realización del trabajo.

**Supervisión:** es el seguimiento integral que debe hacer la empresa contratante a la ejecución de un contrato para asegurar que cumpla con su propósito.

La supervisión del contrato requiere revisión constante de la ejecución de las prestaciones del contrato, sus aspectos técnicos, administrativos, financieros, contables y jurídicos para los efectos de Corporación EEGSA y sus empresas en Guatemala, dicha actividad será ejecutada para cada actividad contractual por los denominados “Gestores”.

**Vigilancia e inspección de la ejecución del servicio:** para efectos del monitoreo y supervisión integral de los contratos se designará un Gestor Técnico y un Analista de Contratos quienes desarrollarán de manera integral la gestión de los mismos, los cuales podrán contar con equipos de apoyo en las diferentes áreas de su competencia para garantizar la efectividad del proceso de supervisión (SST- Seguridad y Salud en el Trabajo – Gestión Ambiental – Gestión de RSE – Jurídica) y las demás propias de la naturaleza del contrato.

Toda orden e instrucción impartida por el Gestor Técnico, deberá ser refrendada y contar con autorización escrita del Responsable del Contrato y poner en conocimiento del Analista del Contrato por efecto de la consecución de los recursos o control de cambios requeridos para su adecuado control y seguimiento. Dichos cambios y observaciones deberán dejarse como nota dentro de las actas periódicas de ejecución del contrato o las que hagan sus veces.

## 5. Administración de contratos

### 5.1 Antecedentes

Corporación EEGSA y sus empresas en Guatemala, forman parte del Grupo Empresarial EPM, y como tal su actuación deberá guardar coherencia con el actuar de la matriz, en materia de desarrollo de sus procesos; ha generado un proyecto de mejoramiento continuo, con el fin de alinear su proceso de abastecimiento de bienes y servicios a las mejores prácticas internacionales en la materia.

El proyecto de fortalecimiento de la Cadena de Suministros está orientado a:

Establecer un marco de actuaciones estandarizado de adquisiciones y aprovisionamiento que apoye eficazmente la calidad, el costo y la ejecución oportuna de los procesos operacionales y de soporte de las filiales que conforman Corporación EEGSA y sus empresas en Guatemala desde el apoyo que brinda la Cadena de Suministros.

Aplicar políticas y prácticas sólidas con procedimientos equitativos y transparentes que permitan crear mercados confiables y estables capaces de atraer proveedores y contratistas eficientes y resguardar los principios de responsabilidad de gestión y el uso efectivo de los recursos.

Ser una agente de cambio del Grupo Empresarial EPM, como parte de la consolidación de sus empresas filiales a la luz de las mejores prácticas en materia de construcción de la Cadena de Suministros.

Conocer la realidad de Corporación EEGSA y sus empresas en Guatemala, su entorno, aplicando los principios comunes de la contratación, aplicables a la gestión de las adquisiciones.

Explorar e incorporar prácticas y desarrollar estrategias propias para suministrar bienes y servicios que cumplan con las especificaciones técnicas previamente definidas en correspondencia con las necesidades empresariales.

Garantizar la disponibilidad de bienes y servicios necesarios para la operación.

Alineación con políticas de RSE, Derechos Humanos y Ambiental, Cero Tolerancia a la Corrupción, SISO, Riesgos.

Soportar en un adecuado Sistema de Control Interno, que garantice su funcionalidad y aseguramiento continuo.

La columna vertebral de la gestión integral de los contratos en su fase ejecución es la administración de los contratos, establecida como uno de los controles claves, que ejecutado adecuadamente garantice la efectividad del acatamiento de las obligaciones derivadas de este y el cumplimiento del objeto contractual.

Es el integrador de las diferentes áreas y dependencias que participan del desarrollo del objeto contractual, en la búsqueda del cumplimiento de objetivos comunes y la consecución de un resultado final, la evaluación del desempeño del contratista y la generación de una mejora continua en la búsqueda de tener proceso con altos estándares de calidad y eficiencia que contribuyan al cumplimiento de los objetivos empresariales y en la generación de relaciones de mutuo beneficio con los proveedores y contratistas.

## 5.2 Flujos del proceso

El proceso de la administración de los contratos está comprendido por los siguientes procedimientos básicos, de los cuales se desprenden las actividades especiales a aplicar de acuerdo con la naturaleza de estos.

## Flujo del proceso de la administración de contratos

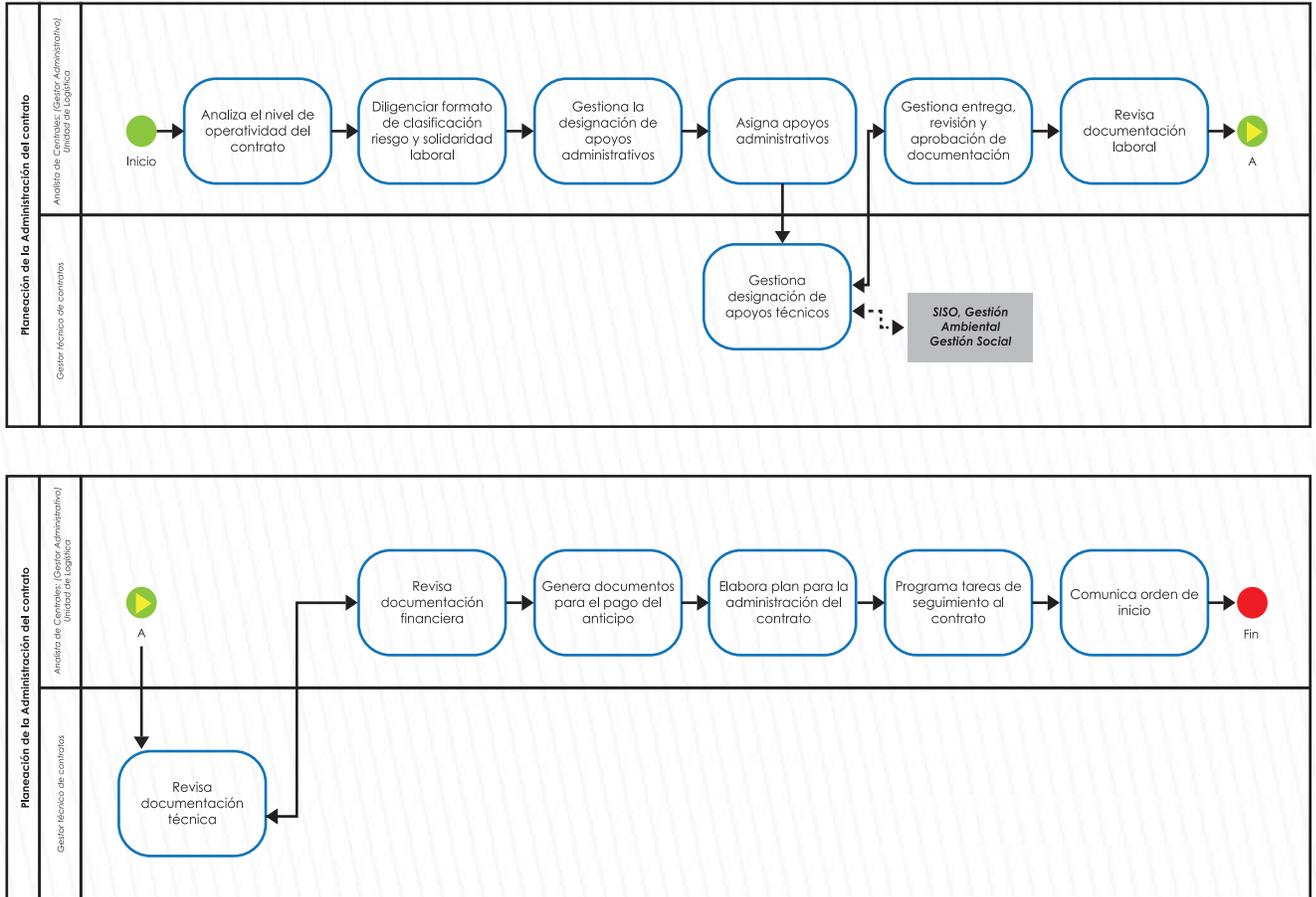


### 5.2.1 Planeación de la Administración del Contrato

Consiste en gestionar los apoyos administrativos de acuerdo con la complejidad del contrato. Una vez conformado el equipo administrador del contrato gestionar el recibo, revisión y aprobación de la documentación previa al inicio y programar las tareas de seguimiento que se hagan necesarias para el adecuado control de ejecución del contrato.

Se complementa con el establecimiento y análisis del nivel de operatividad del contrato, la definición de los gestores a cargo del contrato y la definición del programa a desarrollar para garantizar el seguimiento adecuado del contrato.

## Diagrama de flujo del procedimiento



### 5.2.2 Gestión de la administración del contrato

Es el seguimiento integral que debe hacer la empresa contratante a la ejecución de un contrato para asegurar que cumpla con su propósito. La supervisión del contrato requiere revisión constante de la ejecución de las prestaciones del contrato, sus aspectos técnicos, administrativos, financieros, contables y jurídicos para los efectos de Corporación EEGSA y sus empresas en Guatemala, dicha actividad será ejecutada para cada actividad contractual por los denominados “Gestores”.

## Comprende:

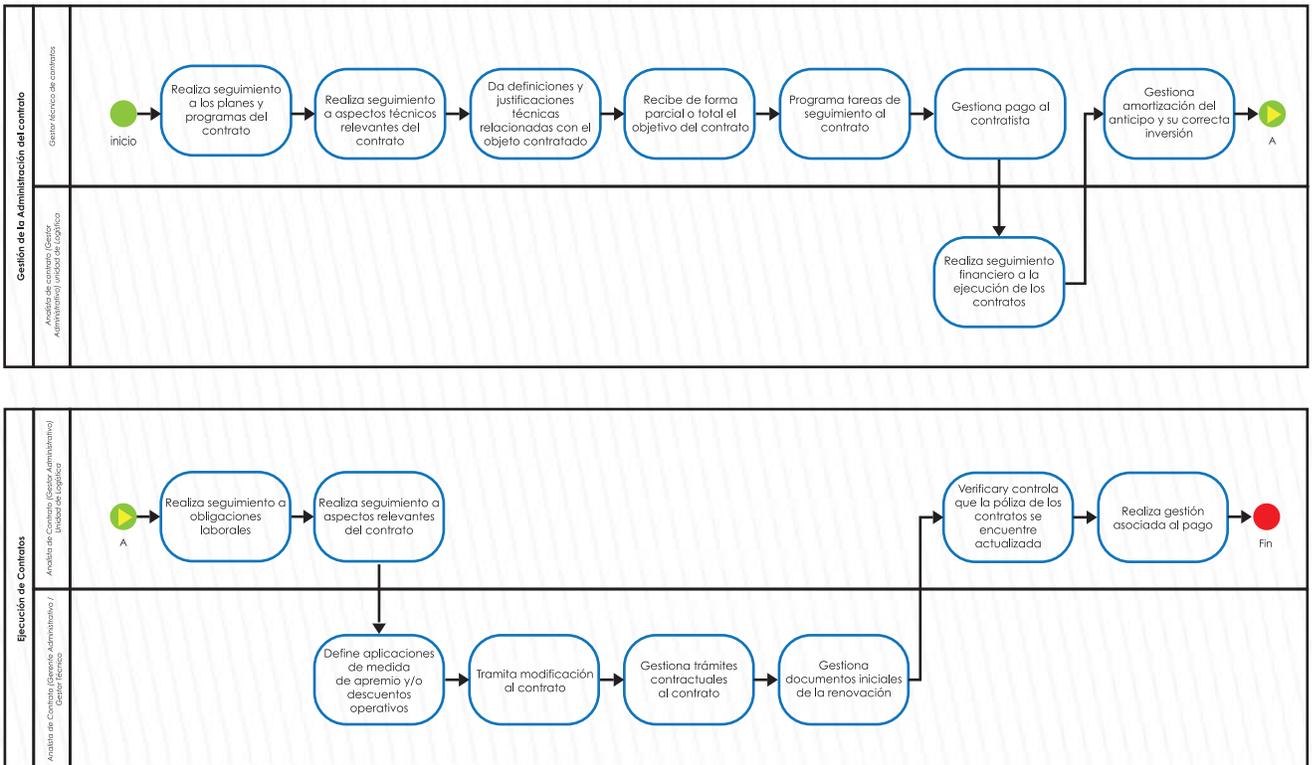
- El seguimiento a planes, programas, y obligaciones laborales, según aplique.
- Liquidar periódicamente el avance de los trabajos, de acuerdo con lo estipulado en el contrato, las cantidades de los productos y/o servicios recibidas a satisfacción; conciliar los valores con el proveedor o contratista.
- Elaborar el acta de pago o documento similar, firmarla con el proveedor o contratista e ingresarla al sistema de información definido.
- Gestionar trámites de sanciones, medidas coercitivas o descuentos operativos según incumplimientos asociados a compromisos establecidos en el contrato.
- Tramitar el pago del proveedor o contratista, teniendo en cuenta el trámite de los reajustes y/o descuentos asociados a amortización de anticipo, aplicación de sanciones o descuentos operativos según sea lo que se defina.
- Efectuar el cierre y finiquito final de los contratos de acuerdo a lo establecido en los procedimientos.
- Efectuar la evaluación del desempeño del contratista de acuerdo a lo establecido en la presente guía.
- Entregar activos construidos a la dependencia solicitante, previo cumplimiento de los protocolos asociados a pruebas y ensayos, protocolos de bienes, mediciones, inspecciones en campo o planta y/o cumplimiento del objeto contratado y elaborar acta de recibo parcial o total.

Quien gestiona un contrato debe:

- Conocer y entender los términos y condiciones del contrato.
- Asegurarse que el contrato tiene las disposiciones necesarias para su seguimiento.
- Advertir oportunamente los riesgos que puedan afectar la eficacia del contrato y tomar las medidas necesarias para mitigarlos.

- Identificar las necesidades de cambio o ajuste.
- Manejar la relación con el proveedor o contratista.
- Administrar e intentar solucionar las controversias entre las partes.
- Organizar y administrar el recibo de bienes, obras o servicios, su cantidad, calidad, especificaciones y demás atributos establecidos en los documentos del proceso.
- Revisar si la ejecución del contrato cumple con los términos del mismo y las necesidades de la empresa contratante.
- Liquidar y cerrar el contrato si hay lugar a ello.
- Evaluar el Desempeño del Contratista como insumo para garantizar la mejora continua del proceso y como criterio de valoración para futuras contrataciones.

### Diagrama de flujo del procedimiento



## Relacionamiento entre los Gestores

Mensualmente los gestores se reunirán para suscribir y avalar los mecanismos de entendimiento y comunicación con la contrata para unificar criterios acerca de la forma de supervisar y monitorear el desarrollo del contrato.

De común acuerdo los representantes del proveedor y contratista y los responsables de Corporación EEGSA y sus empresas en Guatemala (Gestores) diseñarán los mecanismos de integración (actas y reuniones periódicas) donde se deje constancia entre las partes acerca del adecuado desarrollo del contrato en todas sus dimensiones.

### 5.2.3 Finalización del contrato (liquidación – finiquito)

La liquidación es el procedimiento a través del cual una vez concluido el contrato, las partes cruzan cuentas respecto sus obligaciones recíprocas.

El objetivo de la liquidación es determinar si las partes pueden declararse a paz y salvo mutuo o si existen obligaciones por cumplir y la forma en que deben ser cumplidas. Por esta razón, la liquidación sólo procede con posterioridad a la terminación de la ejecución del contrato.

¿Qué contratos son objeto de liquidación?

Como política general, los contratos que se deben liquidar o a los que se les debe expedir finiquitos, se dan en los siguientes casos:

- a) Los contratos de tracto sucesivo.
- b) Los contratos cuya ejecución o cumplimiento se prolongue en el tiempo.
- c) Los demás que lo requieran con arreglo a los criterios de naturaleza, objeto y plazo del contrato.

## Casuales de liquidación de los contratos

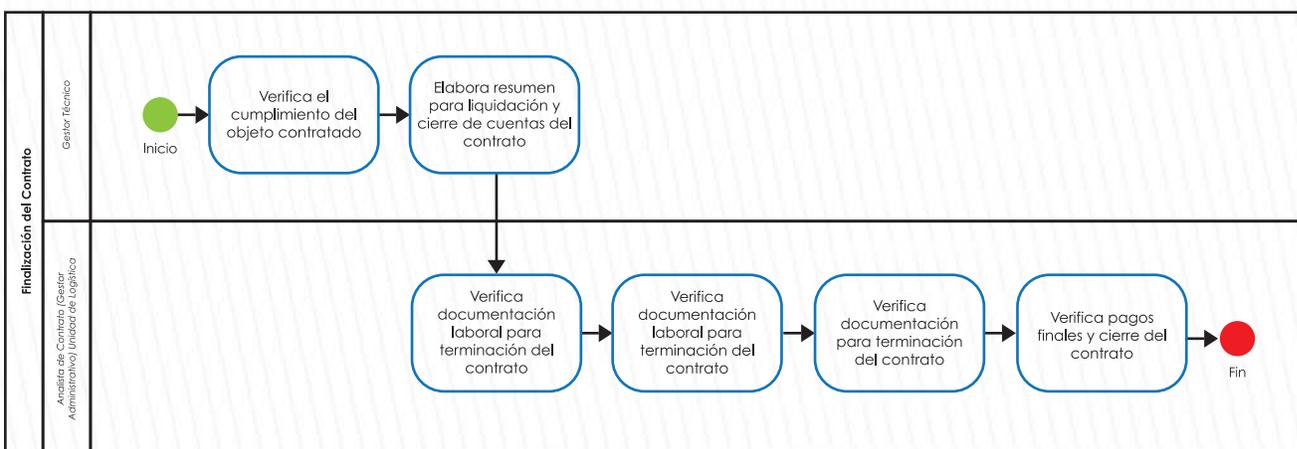
En los contratos mencionados en el punto anterior, Corporación EEGSA y sus empresas en Guatemala, deben proceder al trámite de liquidación cuando se produce alguno de los siguientes eventos:

- a) Terminación del plazo de ejecución del contrato.
- b) Modificación unilateral.
- c) Terminación Unilateral y Bilateral de los Contratos.

## Oportunidad para liquidar el contrato

Los términos de referencia y/o los pliegos de condiciones deben definir el plazo dentro del cual las partes pueden efectuar la liquidación del contrato de mutuo acuerdo. La Empresa debe definir ese plazo teniendo en consideración: la complejidad del objeto del contrato, su naturaleza y su cuantía.

Diagrama de flujo del procedimiento



#### 5.2.4 Evaluación del desempeño

El procedimiento de Evaluación del Desempeño permite valorar el desempeño del proveedor o contratista, con relación con el cumplimiento de sus obligaciones, durante la vigencia del contrato. Los resultados de esta evaluación podrán ser tenidos en cuenta en futuros procesos de contratación para asegurar la entrega de bienes y prestación de servicios con criterios de calidad y oportunidad en las dimensiones económica, social y ambiental.

La evaluación del desempeño será aplicada por Corporación EEGSA y sus empresas en Guatemala, en los contratos que hayan celebrado para la adquisición de bienes y servicios. Aplica tanto para los contratos, como para sus respectivas renovaciones de forma independiente.

Las notas de desempeño se tomarán como base para: A) participar en otras convocatorias; B) para revisiones de precios de los contratos; y C) para eventuales adiciones y prórrogas del contrato. El alcance de esta evaluación es de carácter corporativo para Corporación EEGSA y sus empresas en Guatemala.

Para lo anterior el Gestor Técnico y el Analista del Contrato quedarán debidamente autorizados para efectuar evaluaciones y supervisar las acciones de mejora que contribuyan al adecuado cumplimiento del objeto contractual en términos de la Metodología (“PHVA”) de planear, hacer, verificar, actuar correctivamente.

## Criterios de evaluación y aplicación

A continuación, se definen los criterios y los elementos para evaluar el desempeño de contratistas.

Los criterios a evaluar en los contratos y los puntajes máximos asignados por tipo de contrato son:

Criterio a evaluar	Puntaje máximo
Cumplimiento de los plazos	25
Cumplimiento de especificaciones técnicas o calidad	25
Cumplimiento de otras obligaciones contractuales (documentación, SISO, Ambiental, RSE) si aplicaran	30
Penalizaciones	20
<b>Total</b>	<b>100</b>

### Cumplimiento de los plazos y de especificaciones técnicas o calidad

Para contratos con una sola entrega o un solo hito, el puntaje será de 25 puntos si hubo cumplimiento, 0 puntos si se incumplió con el criterio, es decir, para los contratos con una sola entrega o un solo hito no hay puntajes intermedios.

Para los contratos que tengan entregas parciales, varios hitos o ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio), el puntaje de la evaluación final se obtendrá de un promedio simple de la evaluación de cada entrega, cada hito o cada ANS. Es decir, cada entrega, hito o ANS se evalúa asignando 25 puntos en caso de haber cumplimiento, 0 puntos si se incumplió. Al finalizar las entregas, los hitos o ANS pactados, se promedian los resultados.

## Cumplimiento de otras obligaciones del contrato

El puntaje que un contratista podrá obtener en este criterio se asignará de la siguiente manera:

- a) Se asignará un puntaje de 30 puntos si hubo cumplimiento en otras obligaciones contractuales.
- b) Por cada incumplimiento que se presente se deducirán 10 puntos en este criterio.

### Notas:

- El proveedor o contratista será calificado con 0 puntos en todos los criterios de evaluación cuando se le declare el incumplimiento o terminación del contrato.
- En caso de haber aplicado sanciones y/o penalizaciones durante la ejecución del contrato, sobre el puntaje final de la evaluación de desempeño se descontará 10 puntos por cada penalización.

## Clasificación de la evaluación del contratista

Una vez recibida la aceptación técnica del contrato y finalizada la ejecución de este, el Analista del Contrato deberá consolidar, totalizar y aprobar los resultados de la evaluación del desempeño, conforme con la plantilla "Evaluación del desempeño de proveedores y contratistas" que oportunamente se compartirá. Así mismo, deberá comunicar el resultado de la evaluación al proveedor o contratista en un período máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de finalización de ejecución del contrato y de la aceptación técnica. En dicha plantilla, el puntaje final quedará clasificado según la siguiente tabla:

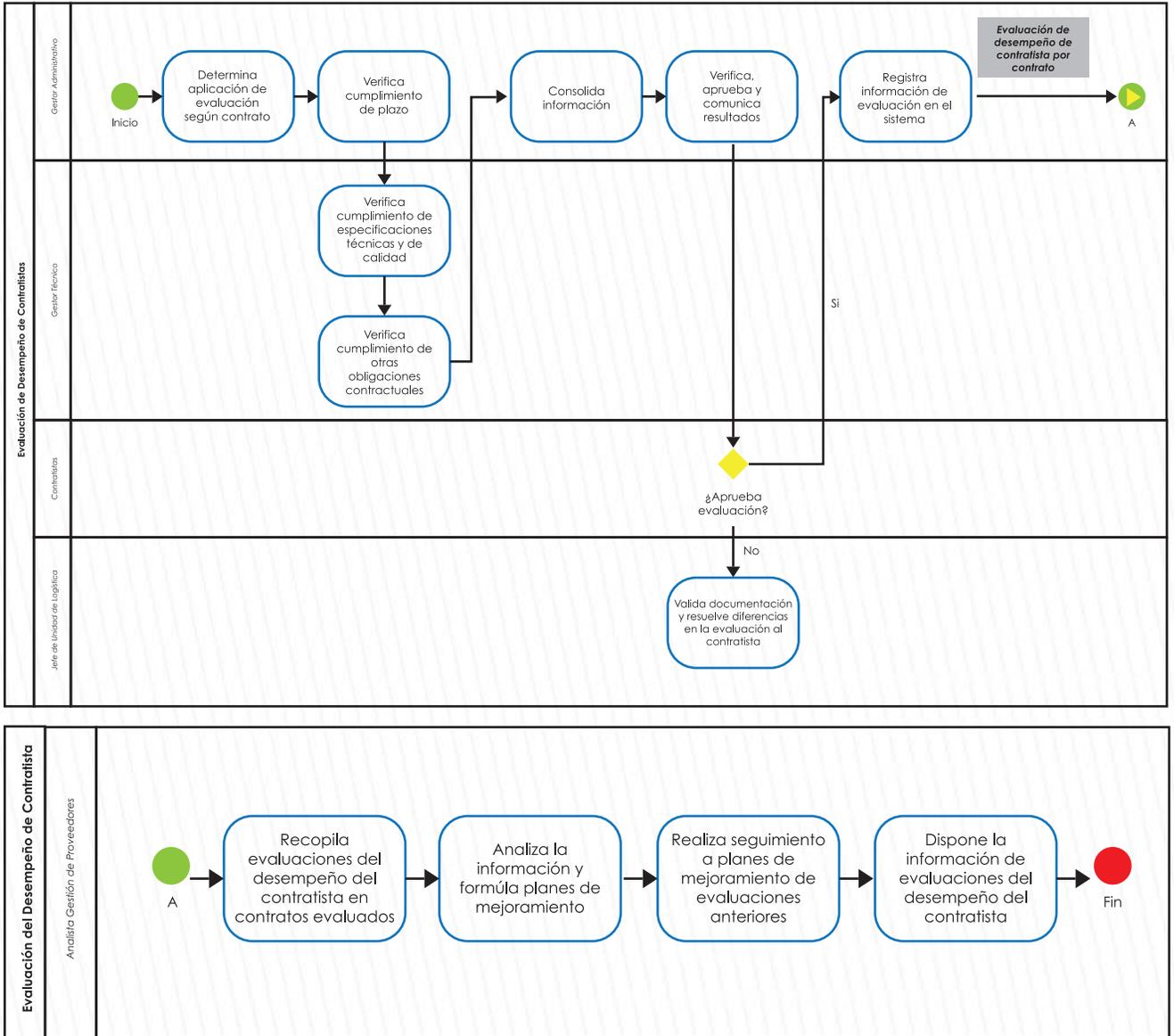
## Clasificación de la evaluación del contratista

Rangos de resultados de la evaluación final	Clasificación cualitativa del desempeño	Descripción
Mayor o igual que 90	Satisfactorio	Proveedor o contratista que cumplió con los requisitos exigidos asegurando el logro del objeto contractual.
Mayor o igual que 100	Aceptable	Proveedor o contratista que cumplió con los requisitos exigidos asegurando el logro del objeto contractual, con oportunidades de mejora.
Mayor o igual que 70 Menor que 80	Insatisfactorio	Proveedor o contratista que incumplió algunos de los requisitos exigidos, poniendo en riesgo el logro del objeto contractual.
Mayor o igual que 60 Menor que 70	Muy Insatisfactorio	Proveedor o contratista que incumplió con lo definido en el pliego de condiciones materializando riesgos o impidiendo el logro del objeto contractual en términos de calidad y oportunidad o en términos de las dimensiones económicas, sociales o ambientales.

Una vez recibida la comunicación de los resultados de evaluación del desempeño por parte del proveedor o contratista este tendrá un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del recibo de la comunicación, para aportar las pruebas y justificaciones que considere pertinentes en caso de presentar inconformidad, con la finalidad de que el Gestor Administrativo del Contrato revise nuevamente la evaluación. Transcurrido este plazo, sin que se presenten observaciones por parte del proveedor o contratista, se entenderá confirmado el resultado de esta.

En caso de que el proveedor o contratista manifieste su inconformidad con los resultados de la evaluación, el Gestor Administrativo revisará nuevamente la evaluación y deberá modificar o confirmar y comunicar al proveedor o contratista el resultado de la evaluación en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo de las pruebas y justificaciones enviadas por el contratista.

## Diagrama de flujo del procedimiento



## 6. Evaluación de riesgos de la administración de los contratos y la evaluación de desempeño

Basado en los estándares de gestión del riesgo y de manera simple, se ha identificado, que existe un factor fundamental en la gestión de la administración de los contratos desde la cultura de la prevención de su materialización y es el hecho de aplicar de manera sistemática la cadena del proceso de riesgos que permita advertir oportunamente la presentación de desviaciones en los contratos.

Es por eso que la identificación de estos como parte de la rutina de supervisión y monitoreo de los contratos y la garantía en su oportuno tratamiento son vital para el adecuado ejercicio de la administración contractual.

Establecimiento del contexto dentro del cual se desarrollará el contrato.

Identificación de los riesgos asociados al mismo.

Análisis de los riesgos y la medición del impacto y la probabilidad en el desarrollo del contrato.

La definición de los tratamientos oportunos para evitar su materialización.

La comunicación a la contrata de manera oportuna y el desarrollo de los acuerdos para su tratamiento.

El cierre esperado del contrato de acuerdo con el cumplimiento del objeto contractual.

Para esta guía se aprovechó el contenido de la guía de evaluación del riesgo diseñada por el Grupo Empresarial EPM para su aplicación como el instrumento de planificación inicial de la administración de los contratos y la evaluación del desempeño.

Es claro que los riesgos, aunque algunos son comunes para todos los contratos, requieren de un levantamiento particular para cada uno de ellos de acuerdo con su naturaleza y como tal requerirá de los gestores técnicos y sus apoyos y del gestor administrativo de la aprehensión correspondiente que le permita efectuar una efectivo levantamiento, valoración e identificación de controles para garantizar su efectiva aplicación.

## 7. Indicadores de gestión

**Satisfacción del cliente interno:** se califica mediante encuesta la amabilidad, el conocimiento, la claridad de la información, la oportunidad de la gestión y la unidad de criterio de las personas de la Unidad.

**Indicador de tiempo de atención del proceso de inicio de los contratos:** Tiempo transcurrido entre la entrega del contrato al proceso de administración y el inicio del contrato.

# *Carta de Compromiso Ético*

Corporación **EEGSA**



# CARTA DE COMPROMISO ÉTICO

Yo \_\_\_\_\_, Representante Legal de \_\_\_\_\_, como proveedor y contratista de Corporación EEGSA y sus empresas en Guatemala, hago constar que he leído y comprendido el contenido de la caja de herramientas del Modelo de Ética Empresarial para Proveedores y Contratistas y expreso mi compromiso hacia el mismo, haciéndome responsable de su observancia y cumplimiento.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Nombre completo del Representante Legal

\_\_\_\_\_  
Nombre completo de la empresa que representa

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Lugar y fecha

**IMPORTANTE:** Esta carta de Compromiso Ético debe entregarla completamente llena con los datos requeridos al equipo de Desarrollo Sostenible de Corporación EEGSA.