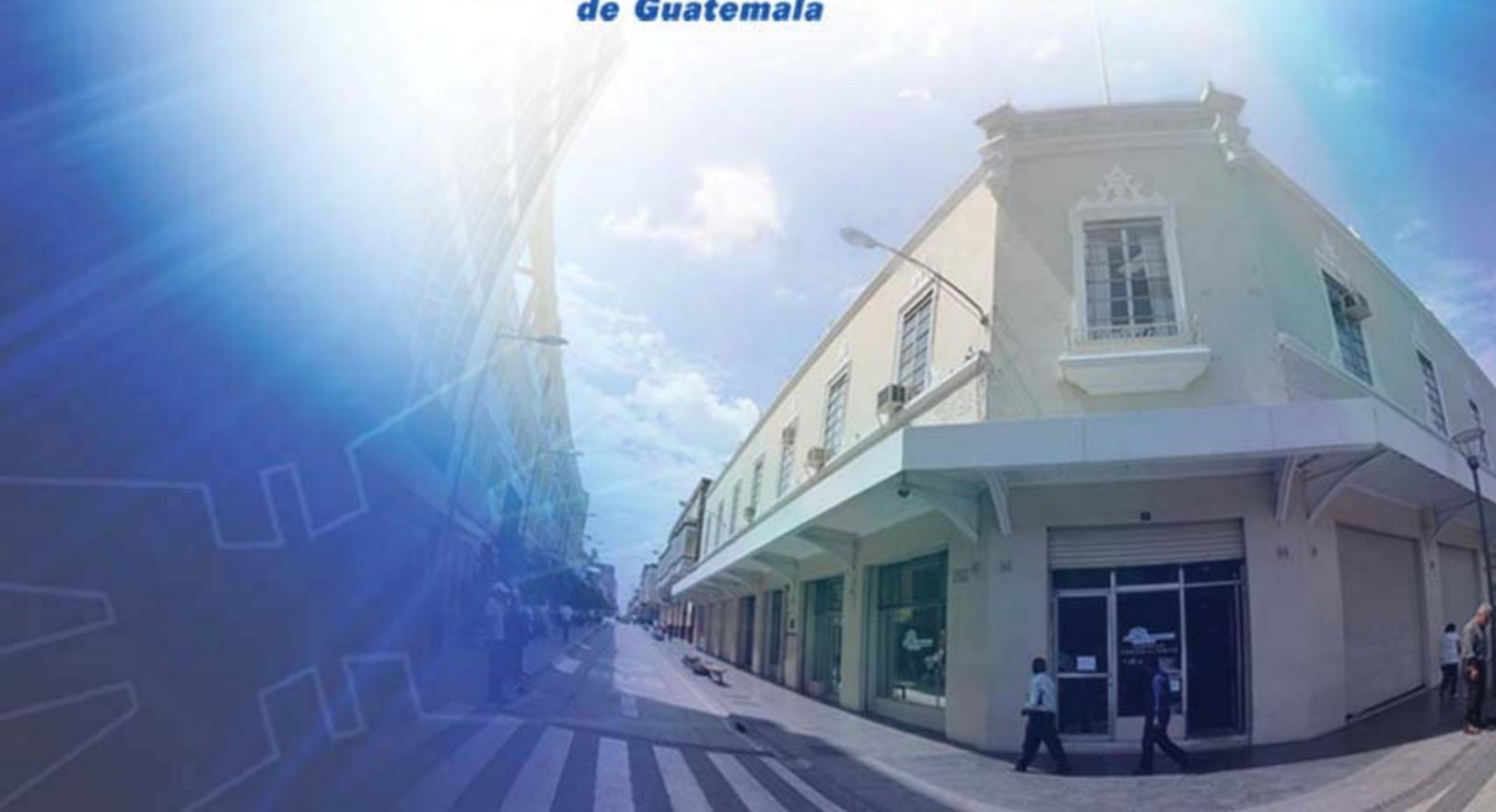




INFORME ANUAL 2010



Empresa Eléctrica
de Guatemala



Producción:

Empresa Eléctrica de Guatemala, S. A.

Edición y coordinación de diseño:

Departamento de Comunicación Corporativa
Ivette Zambrano y Silvana Almeda.

Corrección de estilo:

Departamento de Comunicación Corporativa
Silvana Almeda.

Diseño de portadas y contraportadas:

Jaquemate Icom.

Diagramación:

Departamento de Comunicación Corporativa
Silvana Almeda.

Fotografía institucional:

Departamento de Comunicación Corporativa
Zoila Noriega y Jaquemate Icom.



Informe Anual 2010

**Que el Consejo de Administración somete a la
aprobación de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas a celebrarse
el martes 15 de marzo de 2011.**

EEGSA, energía vital para el desarrollo de Guatemala

Con 116 años de operar en Guatemala, EEGSA atiende eficientemente a 943,495 clientes en tres de los 22 departamentos del país: Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez, y aunque estos departamentos representan el 6% del territorio nacional, en ellos EEGSA distribuye más del 50% de la energía del país.

El 20.20% de la energía consumida por los usuarios de EEGSA es generada por fuentes hidráulicas, el 74.97% es térmica y se complementa con un 4.83% de energía adquirida en el mercado spot.

En 2010, la red de EEGSA distribuyó entre sus clientes, 3,927.20 GWh.

EEGSA, cada vez más cerca sus clientes

EEGSA cuenta actualmente con ocho agencias de atención al cliente, ubicadas estratégicamente para atender de forma personalizada a los 27 mil visitantes que en promedio, acuden mensualmente a éstas.

Realiza el 100% de su facturación en sitio; ha implementado el servicio de mensajes a teléfonos celulares (SMS) denominado "Electrimensajito", para prevenir a sus clientes acerca de la suspensión de su servicio por falta de pago, dándoles la oportunidad de poner al día su cuenta y evitar así el corte del suministro y el cargo por reconexión.

Además, tiene a disposición de sus clientes más de seis mil puntos de pago, entre ellos, los bancos del sistema, cooperativas, cajeros automáticos y otros centros de recaudación autorizados. Los pagos también pueden realizarse en Internet.

EEGSA, comprometida con el desarrollo de Guatemala

En cuanto a los índices de calidad técnica como TTIK, que indica la cantidad de horas de suspensión del servicio, y FMIK que se refiere al número de veces que se interrumpe el suministro eléctrico, EEGSA tiene estándares muy por encima de lo requerido por la Ley General de Electricidad.

Para TTIK, los índices permitidos semestralmente por la ley son: 8 horas en área urbana y 10 en área rural; en 2010, EEGSA tuvo un promedio mínimo de tan sólo 4 horas en todo el año.

En tanto que para FMIK, semestralmente la ley permite 2.5 veces en área urbana y 3.5 en área rural; sin embargo EEGSA tuvo un promedio anual de 2 veces en 2010, confirmando así que sus índices de calidad técnica, la sitúan entre las distribuidoras más eficientes de la región.

La evidente estabilidad del servicio de energía eléctrica que provee EEGSA a sus clientes es la que contribuye directamente al desarrollo de Guatemala.

6a. Avenida 8-14, Zona 1
Ciudad de Guatemala, Guatemala 01001
Teléfono: (502) 2420-4000
Teleservicio: (502) 2277-7000
www.eegsa.com

Índice

Carta del Presidente	6
Consejo de Administración 2010	9
Equipo gerencial EEGSA	11
Indicadores económicos de Guatemala	13
Cifras relevantes	15
Grupo EPM, nuevo accionista mayoritario de EEGSA	17
Gestión de servicios jurídicos	19
Atención a clientes	21
Principales datos del sistema eléctrico	27
Gestión del sistema eléctrico	31
Gestión corporativa	39
Gestión financiera	51
Gestión, planificación y control	55

Carta del Presidente



Estimados Accionistas:

En nombre del Consejo de Administración de Empresa Eléctrica de Guatemala, tengo el gusto de presentarles el Informe Anual que resume los resultados y las acciones más destacadas de la empresa durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2010.

Como primer punto debo informarles que mi función como Presidente del Consejo de Administración de Empresa Eléctrica de Guatemala, S. A. (EEGSA) inició el 24 de noviembre de 2010, luego de que el Grupo EPM, al que pertenezco, adquirió la totalidad de las acciones de Distribución Eléctrica Centroamericana, S. A. (DECA II), propietaria del 80.80% de las acciones de EEGSA y demás filiales de la corporación.

Seguidamente, deseo extender un reconocimiento a la Administración de Empresa Eléctrica y a sus representantes, por la amplitud y profesionalismo con el que se realizó el proceso de debida diligencia, que concluyó con la transacción del paquete accionario que nos permite el control de la compañía.

Y ya en el ámbito de la actividad empresarial, quiero indicar que durante el año 2010 la economía nacional presentó una relativa estabilidad, producto de los balances en los parámetros que más le influyen, como fueron las pocas variaciones en los precios del petróleo, con una inflación relativamente controlada que cerró en 5.39% y una recuperación en la tasa de cambio, que en promedio a lo largo del año, fue de 8.06 Quetzales por cada Dólar Americano.

No obstante lo anterior, debemos resaltar que el país sufrió las consecuencias de un invierno muy drástico que con sus intensas concentraciones de lluvia conformó la Tormenta Tropical Ágatha, con efectos destructivos sobre la infraestructura vial del país, daños al sector agrícola y de manera especial, sobre las redes de transmisión y de distribución del sector eléctrico nacional; otro efecto medioambiental que afectó de manera especial al territorio en donde opera Empresa Eléctrica de Guatemala, fue la erupción del volcán de Pacaya el cual causó severos daños en nuestra red de distribución. Al lamentar los daños y consecuencias que estos impactos medioambientales causaron sobre el país, debo resaltar con satisfacción que nuestra empresa confirmó su vocación de servicio y demostró su capacidad de reacción, ya que en menos de 36 horas se tenía restablecido el 95.00% del servicio, quedando pendientes únicamente las áreas, que por inaccesibles o evacuadas, no requerían el inmediato restablecimiento del servicio de energía eléctrica.

En 2010 se dio especial prioridad a la atención técnica y comercial de nuestros clientes, haciendo énfasis en la reducción de las pérdidas de electricidad que continuaron su tendencia de reducción hasta alcanzar un nivel de cierre de 7.02%. Adicionalmente, se agregaron 32,464 nuevos consumidores a nuestra red, con los que al 31 de diciembre alcanzamos la cantidad de 943,495 consumidores, es decir, un 3.60% de crecimiento respecto al año anterior. En términos de energía y potencia, hubo un mínimo incremento respecto de las cifras del año anterior, cerrando en el 2010 con ventas por un total de 2,600.20 GWh que representan un 1.30% sobre el 2009.

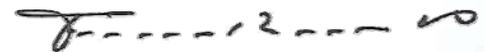
Como un nuevo reconocimiento que nuestros clientes tienen de la calidad de nuestro servicio, en el 2010 se posiciona nuevamente a EEGSA como la mejor distribuidora de electricidad a nivel nacional con la más alta calificación en los resultados de la Encuesta Anual de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica, que bajo la supervisión de la CNEE se realiza en todo el país.

Tanto la reducción de las pérdidas, como la mejora en los parámetros de calidad del servicio, fueron posibles gracias a la ejecución de los planes de inversión y de mantenimiento sobre la red eléctrica en un año que fue especialmente riguroso en términos de lluvia, así como de otros efectos de la naturaleza como los ya mencionados. Estas condiciones requirieron de Q196.50 millones en el rubro de Gastos de Operación, especialmente para la atención de averías y mantenimiento del arbolado. De la misma forma, invertimos Q118.00 millones en la expansión de la red eléctrica para atender el crecimiento de nuestros clientes y de su demanda, incrementar la disponibilidad del servicio a los mismos y mejorar la maniobrabilidad de la red en la búsqueda de la reducción de pérdidas.

Han sido estos los factores fundamentales, que unidos a las medidas de control implementadas, permitieron mejorar los indicadores de gestión, tanto regulados como de percepción técnica y comercial, y contribuyeron a alcanzar un resultado de Q236.90 millones en el ejercicio anual.

Al tomar el control de la gestión de la compañía dentro del Grupo EPM, me asiste la seguridad de que lograremos incorporar a EEGSA de manera armónica y natural, dentro de los ejes estratégicos del grupo, en beneficio de sus accionistas, de sus empleados, de sus clientes y de la sociedad guatemalteca, a la que continuaremos sirviendo con todo nuestro empeño y compromiso.

En ese sentido aprovecho la ocasión para expresarle a nuestros socios locales que como inversionistas, nuestra vocación es de respeto a las culturas y costumbres nacionales, de respeto a nuestros socios, de respeto al país, a sus leyes, a sus instituciones, y que por esas razones, esperamos ser operadores estratégicos de la corporación por largo tiempo.



Dr. Federico Restrepo Posada
Presidente del Consejo de Administración
Empresa Eléctrica de Guatemala, S. A.



Edificio Administrativo de EEGSA, ubicado en el Centro Histórico de la ciudad de Guatemala, construido en el año de 1926.



Consejo de Administración 2010

Presidente

Federico Restrepo P.

Suplente

Oscar Herrera R.

Vicepresidente

Gabriel Betancourt M.

Suplente

Álvaro Castaño O.

Directores

Tatyana Aristizábal L.

Suplente

Alejandro Jaramillo A.

Jesús Aristizábal G.

Suplente

Néstor Encinales G.

Directora-Secretaria

Maria Isabel Luján Zilbermann

Suplente

Jorge Luis Arenales



Recepción del Edificio Administrativo de EEGSA, ubicado en el Centro Histórico de la ciudad de Guatemala.

Equipo gerencial EEGSA

Gerente General

Ing. Jorge Ramón Alonso Duarte

Gerente General Adjunto

Lic. Gustavo Adolfo Alvarado García

Gerente de Gestión, Planificación y Control

Ing. Carlos Fernando Rodas

Gerente de Servicios Jurídicos

Lic. Hugo René Villalobos Herrarte

Gerente de Economía y Finanzas

Lic. José Roberto Paiz Polanco

Subgerente de Activos

Ing. Marco Antonio Juárez López

Subgerente Comercial

Ing. Ricardo Alfredo Méndez Tello

Indicadores económicos de Guatemala

	2007	2008	2009	2010
Producto Interno Bruto (%)	5.70	4.00	0.60	2.60
Tasa de inflación (%)	8.75	9.40	(0.28)	5.39
Quetzales por US\$1.00 (promedio)	7.63	7.57	8.16	8.06
Tasa de interés activa (%)	12.89	13.84	13.60	13.25
Tasa de interés pasiva (%)	4.91	5.47	5.60	5.34
Tasa de crecimiento poblacional	2.50	2.50	2.48	2.50
Precio barril de petróleo US\$	91.37	42.25	74.60	89.04

Fuente: Banco de Guatemala
Diciembre 31, 2010



Agencia de Atención al Cliente "Megacentro", ubicada en el Local 100 del segundo nivel del centro comercial con el mismo nombre.

Cifras relevantes

	2008	2009	2010
 Clientes	880,049	911,031	943,495
Energía distribuida (GWh)	3,925.15	3,872.34	3,927.20
Red media tensión (km)	6,981	7,071	7,185
Red baja tensión (km)	6,928	7,029	7,170
Empleados	392	392	392

BIENVENIDOS

epm[®]

GRACIAS
POR CONFIAR
EN GUATEMALA
Y EN LA CALIDAD ELÉCTRICA
EEGSA

lo cual generará beneficios
al sector eléctrico y
a todos nuestros clientes.


Empresa Eléctrica
de Guatemala

Grupo EPM, nuevo accionista mayoritario de EEGSA

Con la adquisición del 80.00% de las acciones de EEGSA, desde el 21 de octubre de 2010 el Grupo EPM de Medellín, Colombia, es el nuevo accionista mayoritario de esta empresa.

Es el resultado de un proceso de negociación que se concretó en Nueva York, Estados Unidos, entre EPM -la mayor empresa de servicios públicos de Colombia- y el consorcio integrado por Iberdrola Energía, S. A. de España, TPS de Ultramar Ltd., filial de Teco Energy Inc., y EDP-Energías de Portugal, S. A., por un valor total de US\$605.00 millones. La operación incluyó también la compra de participaciones mayoritarias en Ideamsa, Comegsa, Trelec S. A., Amesa, Enérgica, S. A. y Credieegsa, todas propiedad del consorcio y, al igual que EEGSA, administradas hasta ese momento por la sociedad guatemalteca Distribución Eléctrica Centroamericana II, S. A. (DECA II).

Con esta operación, el Grupo EPM dio un paso trascendental en su estrategia de crecimiento e internacionalización, que además de diversificar su portafolio de inversiones y servicios, le abrió a esta organización la oportunidad de establecer en Guatemala una plataforma de inversiones para la región centroamericana, considerada como una economía que registra un gran dinamismo de intercambio comercial en el mundo.

La noticia en Guatemala

Después de conocer la venta de las acciones de EEGSA, la información fue entregada al personal de la empresa haciendo uso de la metodología de "cascada", con un mensaje de estabilidad y reconocimiento hacia la gestión realizada, destacando el logro de una transición sin complicaciones.

Así mismo, en el ámbito periodístico, la incursión del Grupo EPM a Guatemala fue titular de portada en los

principales medios de comunicación. De esta dinámica informativa sobresalen las opiniones favorables acerca del mensaje positivo que esta transacción representa para los inversionistas extranjeros, así como la confirmación de que el sector eléctrico continúa siendo uno de los más atractivos del país.

Durante su primera visita a Guatemala, el 3 de noviembre de 2010, el Gerente General del Grupo EPM, Federico Restrepo Posada, tuvo un acercamiento con los medios de comunicación y explicó en rueda de prensa la estrategia de expansión que llevó a EPM a invertir en Guatemala, reiterando el respeto por los valores culturales, la experiencia y el conocimiento de la gente de EEGSA, y resaltando que se trató de una decisión cuidadosamente planificada de inversión a largo plazo.



Dr. Federico Restrepo en conferencia de prensa ofrecida a los medios de comunicación guatemaltecos.

Por su parte, en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 24 de noviembre, se dio a conocer la renuncia del Consejo de Administración anterior y se solicitó y aprobó la integración del nuevo Consejo, ya bajo el manejo y operación del Grupo EPM.

El Grupo EPM

EPM, casa matriz del Grupo EPM, es la mayor empresa de servicios públicos de Colombia, en los sectores de energía eléctrica (opera 36 centrales hidráulicas, 4 térmicas y un parque eólico), gas por red, aguas (acueducto y alcantarillado) y telecomunicaciones. En total posee el 25.00% del mercado de distribución de energía, máximo tope regulatorio al que puede llegar, lo cual le impide aumentar su participación en el mercado colombiano.

El Grupo EPM tiene más de 3.1 millones de clientes en el servicio de distribución de energía en Colombia, agrupados en cuatro filiales: Electrificadora del

Quindío, S. A. (EDQ), Central Hidroeléctrica de Caldas, S. A. (CHEC), Electrificadora de Santander, S. A. (ESSA) y Centrales Eléctricas de Norte de Santander, S. A. (CENS). El número de usuarios de las empresas negociadas por EPM en Guatemala, es similar a los de CENS y ESSA juntos.



Edificio sede del Grupo EPM en Medellín, Colombia.

Gestión de servicios jurídicos



Gestión de servicios jurídicos

El año 2010 tuvo grandes desafíos jurídicos para Empresa Eléctrica de Guatemala.

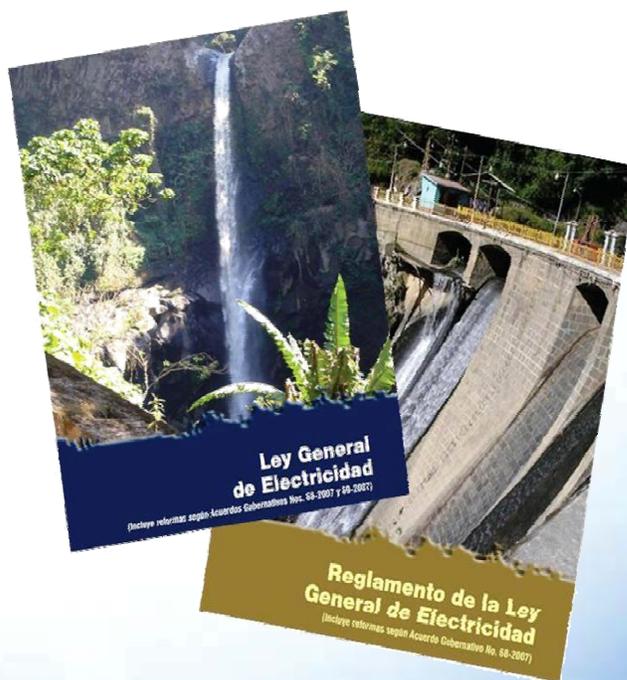
Se ejerció debidamente la defensa de los ajustes trimestrales al precio de la energía -aprobados por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE)- en los primeros dos trimestres del año, contra los cuales el Procurador de los Derechos Humanos interpuso amparos al igual que lo hicieron entidades como la Unidad de Acción Solidaria y Popular (UASP) y el Congreso de la República. De dicha defensa, ventilada ante los tribunales de justicia y Corte de Constitucionalidad, se obtuvo pronunciamientos favorables y apegados a derecho que han dejado sentada una base para prevenir futuros casos similares.

Asimismo, haciendo uso de los procedimientos legales pertinentes, durante el año, se tomaron acciones dirigidas a detener las resoluciones que no se apegaran al marco regulatorio, tales como la Resolución CNEE-117-2006, por medio de la cual la CNEE, en forma unilateral, fijó el monto a cobrar por concepto de peaje por el uso de las redes de distribución. Esta situación ha sido corregida por los tribunales de justicia mediante fallos reiterados que determinaron que ese peaje no se adecuaba a lo que establece la Ley General de Electricidad y su Reglamento, razón por la cual otorgó la razón a EEGSA.

Se presentó una inconstitucionalidad en el segundo semestre del año, contra una resolución que establece un Sistema Uniforme de Cuentas, con la que la CNEE se propuso sustituir los sistemas contables que actualmente la empresa lleva de conformidad con la ley, por uno creado por dicho ente regulador. Tal acción se encuentra en disputa en la Corte de Constitucionalidad y se está a la espera de su resolución, dado que existe una evidente contradicción entre lo dispuesto por el regulador y lo preceptuado en el ordenamiento jurídico.

Conscientes del gran soporte que constituyen los servicios jurídicos para la corporación, se puso en marcha modernos métodos de control y gestión de expedientes y contratos, como la implementación de un portal jurídico en el que se incluye toda la información contractual y registral de las empresas, así como el seguimiento y verificación de los expedientes judiciales y administrativos. Este portal sirvió de base para otros retos importantes de la labor jurídica, como lo fue el apoyo en la auditoría legal necesaria para el proceso de la compraventa de acciones al actual propietario EPM, para el cual aportó todos los requerimientos y documentaciones en forma eficiente e inmediata.

Además, se emprendió el proceso para la obtención de la certificación ISO 9001:2008, labor que ha tenido ya gran parte de su desarrollo, con lo que se espera obtener la certificación en el 2011 y, con ello, incrementar cada día la eficiencia de los servicios jurídicos.



Atención a clientes



Atención a clientes

Lectura y Facturación

Los procesos de control de clientes, lecturas y recuperación de lecturas, así como cuentas analizadas, facturadas y procesos alternos, permitieron tener una mejora en el promedio de ventas en GWh diarios, así como, una sostenida evolución del número de clientes facturados, en relación a las operaciones del año anterior.

- El promedio diario de ventas para el 2010 fue de 7.12 GWh/día. Esto significa una mejora de 0.09 GWh/día en relación con el año 2009 cuyo promedio diario fue de 7.03 GWh.
- El año 2010 finalizó con un total de 943,495 clientes facturados, lo que evidencia un crecimiento anual de 32,464 consumidores, equivalentes al 3.60% de incremento con relación a la cantidad de clientes facturados en 2009.

Facturación en sitio

- Con este novedoso sistema de facturación en sitio, que se realiza por medio de equipo portátil, que lee, calcula, imprime y entrega factura al cliente tan solo segundos después de haber tomado la lectura del contador, se logró un 97.00% de cuentas leídas, con relación al 100.00% de cuentas existentes.

Disminución de cuentas no leídas

- A través del proceso de control de cuentas no leídas por diversas causas, en rutas normales de lectura, realizado con el fin de disminuir el promedio anual de este ítem, se tuvo tan solo 162 casos, lo que representa una disminución del 43.00% al compararlo con el total de 284 casos del año 2009.



Facturación en sitio por medio del equipo portátil, novedoso sistema que permite grandes logros en el área de Lectura y Facturación.

Auditorías de calidad de lecturas

- Las auditorías de calidad a las actividades ejecutadas por los contratistas de EEGSA, hechas con el fin de confirmar la prestación de un servicio calificado y en el tiempo justo, permitieron un total anual de 304,927 cuentas auditadas.

Otros logros

- El envío de copias de facturas por correo electrónico creció en un 34.00%, equivalente a

8,786 documentos enviados por esta vía, esto en comparación con los 6,572 enviados durante 2009.

Gestión de Cobro

- El Índice de Recuperación de Cartera (IRE) se redujo de 0.81 a 0.80, con un total de 24 días para la recuperación de la deuda.
- Durante 2010 se registró un total de 8.60 millones de transacciones de pago realizadas por los clientes, representando Q4,790.00 millones equivalentes al 21.34% de incremento, respecto a 2009.
- Se logró un ahorro de Q29.30 miles en lo que se refiere al pago de comisiones a entidades recaudadoras, resultado alcanzado mediante la implementación del pago por medio de transferencias bancarias.
- Los pagos electrónicos a través de las diferentes entidades con opción de pagos en Internet, débito automático, tarjeta de crédito y cajeros automáticos, se incrementaron en un 18.00% con relación a los registros de 2009, esto se tradujo en una reducción de Q0.58 en la comisión pagada por transacción, lo que representó un ahorro total anual de Q65.20 miles.
- EEGSA cerró el año 2010 con 6,816 puntos de pago, lo que representa un total de 724 puntos adicionales a los que se tenía en 2009. Las diferentes modalidades de pago que los clientes de EEGSA tienen a su disposición son: bancos del sistema, cajeros automáticos, cooperativas y otros agentes recaudadores autorizados.
- En noviembre de 2010 EEGSA implementó un novedoso servicio para sus clientes, se trata del SMS o servicio de mensajes a los teléfonos celulares denominado "Electrimensajito".

Con este servicio se previene a los clientes acerca de la suspensión de su servicio por falta de pago, dándoles la oportunidad de poner al día su cuenta y evitar así el corte del suministro así como del cargo

por reconexión. De la fecha de su lanzamiento al 31 de diciembre de 2010, se logró que el 40.00% del total de clientes en riesgo de corte, pagaran antes de que se llevara a cabo la acción.



Atención al Cliente

- La atención brindada al cliente en forma personalizada, por teléfono y por escrito, en 2010 refleja los siguientes resultados:

Cantidad	Tipo de gestión
52,504	Contratos nuevos
345,223	Pedidos de Información
9,385	Pedidos de información con respuesta por escrito
432	Reclamos procedentes
857,163	Llamadas telefónicas atendidas

- Los pedidos de información con respuesta por escrito tuvieron un tiempo promedio de atención de 1.53 días, valor que se sitúa por debajo de los límites establecidos por el ente regulador del sector eléctrico en Guatemala.
- Las llamadas telefónicas recibidas registraron un tiempo promedio de atención anual de 96.63%. El índice anual de llamadas abandonadas se situó en 3.37%.

- La Unidad de Estudios y Clientes Corporativos, generó los siguientes resultados durante 2010:

Cantidad	Tipo de gestión
80	Estudios de seguimiento para clientes potenciales
69	Estudios de compra/venta de redes eléctricas
91	Proyectos mayores a los 200 metros
548	Proyectos especiales
493	Variaciones de potencia

- Las gestiones realizadas por esta unidad administrativa, permitieron la recuperación anual de Q3.90 millones en concepto de VAD.

Encuesta Anual de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica

Año con año, se realiza la Encuesta Anual de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica, de acuerdo a lo que indica el Artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad.

En 2010, la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE) determinó que el estudio en mención debía hacerse en dos fases:

- **Encuesta de Verano**, realizada entre los meses de abril y mayo de 2010, con una muestra representativa de 1,200 consumidores.

En esta fase EEGSA obtuvo los siguientes resultados: 76.00% de los usuarios indicaron estar conformes con la calidad del producto; el 74.00% lo está con el servicio técnico y el 89.00% está complacido con la calidad comercial del servicio que brinda EEGSA; lo que refleja un 80.00% de satisfacción entre los clientes de la empresa.

- **Encuesta de Invierno**, realizada durante el mes de septiembre de 2010 con una muestra representativa de 1,200 consumidores, los resultados para esta fase fueron los siguientes:

38.00% de los clientes está satisfecho con el producto, el 45.00% con el servicio técnico que presta EEGSA y el 90.00% aprobó la calidad del servicio comercial, lo que dio un resultado final de 58.00%.

En la Encuesta de Invierno la calificación otorgada por el consumidor disminuyó, esto debido a la percepción de las fallas en el servicio eléctrico, por los estragos ocasionados por la erupción del volcán de Pacaya y la Tormenta Tropical Ágatha.

No obstante, por sexto año consecutivo, EEGSA logró obtener la mejor calificación, entre las distribuidoras con más de 100 mil usuarios, ubicándose así como la distribuidora de energía eléctrica más eficiente y con mejor calidad de servicio, con los resultados ya mencionados en párrafos anteriores.



Centro de Servicio “Megacentro”

A partir del 27 de julio de 2010, la agencia de atención al cliente que EEGSA tiene en el Centro Comercial Megacentro fue trasladada al local 100, segundo nivel de dicho centro, esto con el fin de optimizar recursos materiales y económicos, pero sin dejar a un lado lo más importante: estar siempre cerca de sus usuarios y brindarles el mejor servicio.

En esta agencia, EEGSA atiende a sus usuarios de Mixco, San Juan Sacatepéquez, San Pedro Sacatepéquez, San Raymundo y las zonas 7, 8, 11, 12, 19 y 21.

Cuenta con 9 puestos de atención y abre de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas.



Nuevo Centro de Servicio “Unicentro”

El 5 de agosto de 2010, EEGSA inauguró una nueva agencia de atención al cliente, ubicada en el local 213 del Centro Comercial Unicentro en la Zona 10 de la ciudad de Guatemala.

En estas nuevas y cómodas instalaciones, EEGSA atenderá con la calidad que le caracteriza y a través de 4 puestos de atención, a sus clientes de San José Pinula, Santa Catarina Pinula, Villa Canales, Fraijanes, así como de las zonas 9, 10, 13, 14, 15 y 16.

La estratégica ubicación responde a las acciones implementadas constantemente por EEGSA, para acercarse a sus usuarios, pues espera atender una afluencia promedio mensual de 6.500 personas.



Entre los servicios que EEGSA presta en esta agencia están: Cabinas telefónicas con comunicación directa al 2277-7000 de Teleservicio, contratos de nuevos suministros; cambios, reposiciones y traslados de contador; cambios de voltaje o carga; mantenimiento y emergencias de la red, extensiones de líneas, servicios temporales, aparatos quemados, información de centros autorizados para la recepción de pagos, asentamientos, corte del servicio a solicitud del usuario, actualización de depósitos, modificaciones y actualizaciones de datos; transferencias, traslados o cambios de cable de acometida, precintos e información general, entre otros.

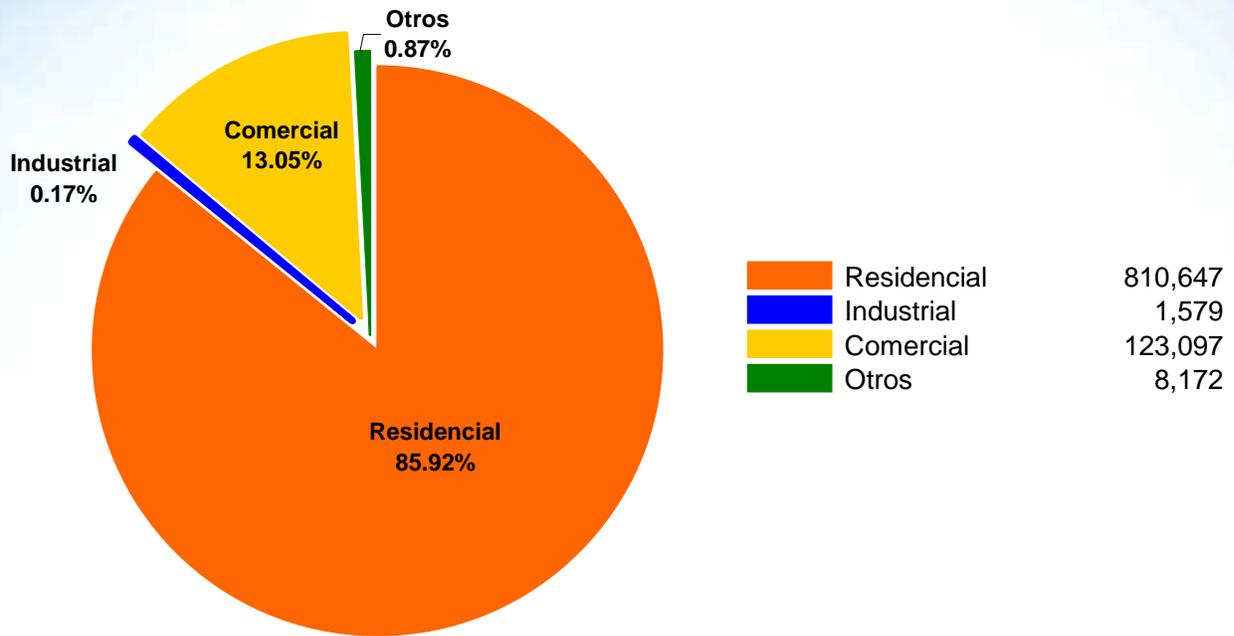
Inspección, Pérdida y Telemedida

- En 2010 se realizaron 167,960 inspecciones, total que representó un 13.29% más de revisiones que en 2009, a través de las cuales se detectaron 5,336 anomalías con un índice de aciertos de 3.18%.
- Se recuperaron 29.30 GWh, gracias a las acciones llevadas a cabo por el equipo de trabajo de la Unidad de Instalación y Verificación, así como de la Unidad de Inspección.
- Las pérdidas técnicas se redujeron en 2.17 GWh, resultado que se logró por el traslado de las mediciones de 40 circuitos de 13.8 kV en 2010, más 37 de 2009.
- En 2010 se migró la Gestión de Telemedida al programa Multivendor PrimeRead, obteniendo mejoras sensibles en la gestión, tales como, diversidad de protocolos tanto de comunicación, como en marcas de medidores disponibles en la base de datos.
- Se tuvo un total de 585 clientes con renta de telemedida, rubro que muestra un crecimiento de 98 clientes en relación a los 487 que se registraron en 2009. El crecimiento en mención representó un 20.12%.
- Como parte del programa de reducción de pérdidas, se cambió el tipo de precinto interno de los medidores y la forma de instalarlo; así como la homologación del nuevo medidor electrónico sellado para consumos residenciales.
- Como resultado de la gestión de los programas de reducción de pérdidas, el índice anual de pérdidas se situó en 7.02%, representando un 4.09% de mejoría en relación con el índice de pérdidas del 2009 que fue de 7.33%.

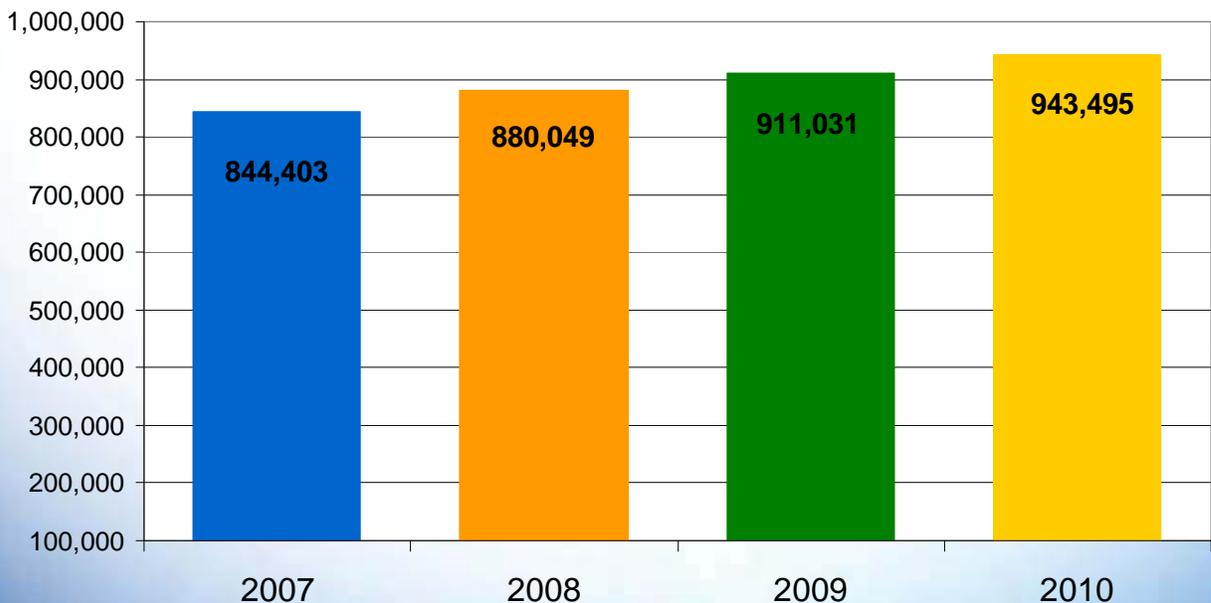
Principales datos del sistema eléctrico

Principales datos del sistema eléctrico

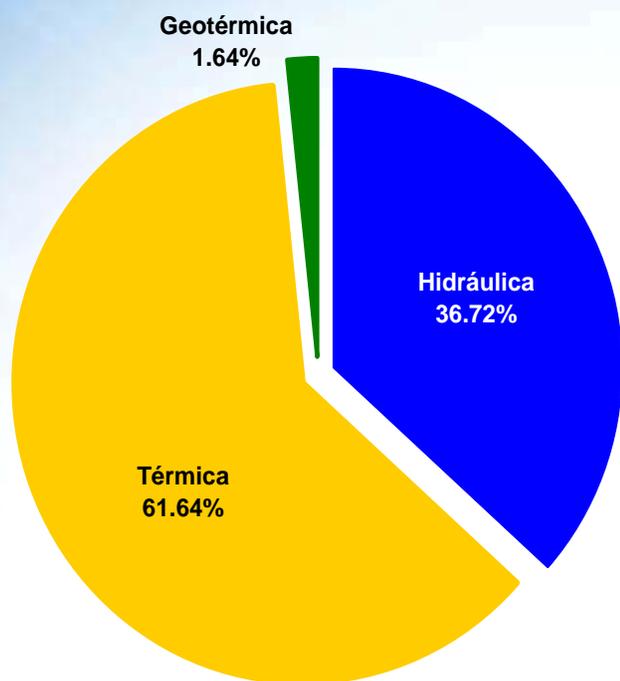
Estructura del mercado de EEGSA 943,495 usuarios



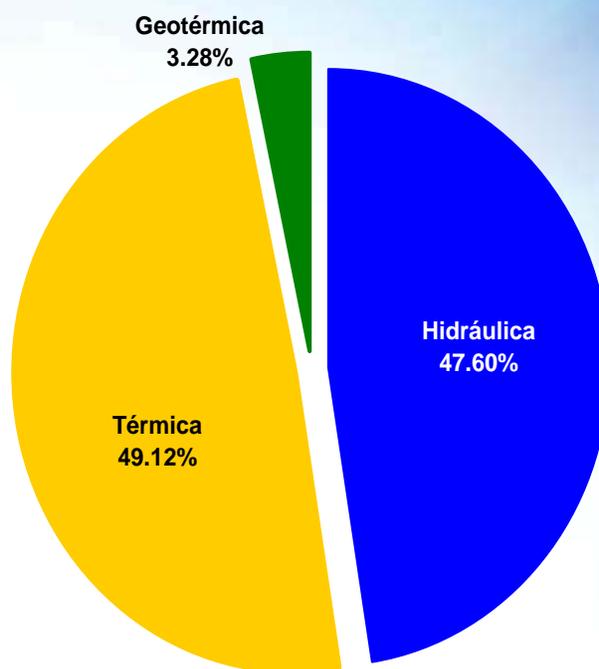
Usuarios de EEGSA



**Potencia del Sistema
Nacional Interconectado
2,188.21 MW**



**Generación bruta a
nivel nacional
7,914.10 GWh**



Datos del Sistema Nacional Interconectado

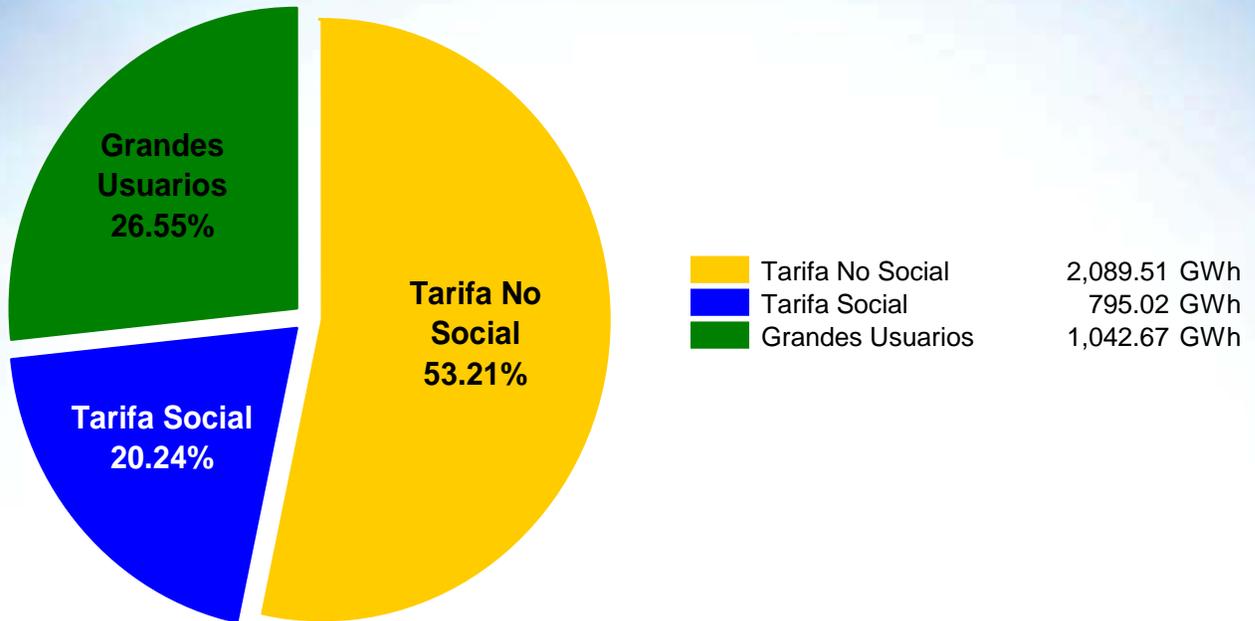
Potencia (MW)	2006	2007	2008	2009	2010
Hidráulica	653.46	702.02	699.27	701.59	803.56
Térmica	1,149.79	1,206.81	1,305.66	1,329.83	1,348.86
Geotérmica	20.74	36.02	34.13	36.22	35.79

Total	1,823.99	1,944.86	2,039.07	2,067.64	2,188.21
--------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------

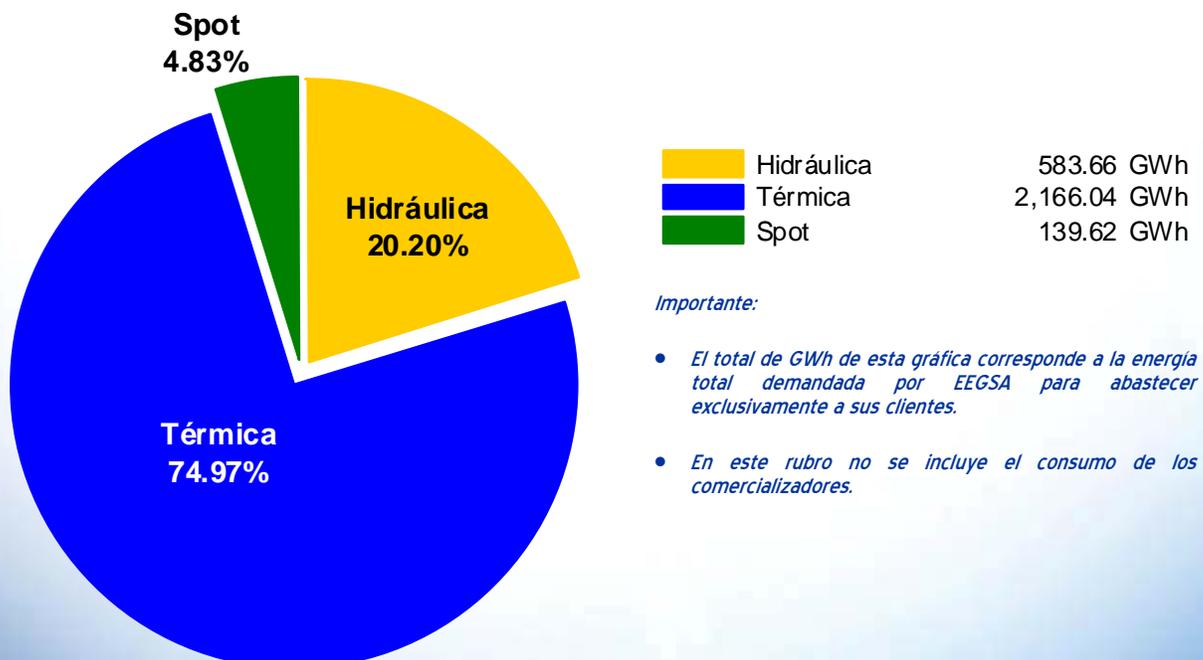
Generación (GWh)	2006	2007	2008	2009	2010
Hidráulica	3,245.46	2,985.60	3,624.23	2,889.49	3,767.04
Térmica	4,048.62	4,709.78	4,021.29	4,804.73	3,887.75
Geotérmica	142.53	232.90	271.65	279.94	259.31

Total	7,436.61	7,928.28	7,917.17	7,974.16	7,914.10
--------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------

Energía distribuida en la red de EEGSA 3,927.20 GWh



Origen de la energía consumida por usuarios de EEGSA 2,889.3 GWh



Gestión del sistema eléctrico

Gestión del sistema eléctrico

Magnitud de la red de distribución de EEGSA

Componente	Unidad	Magnitud
Líneas de 13.8 kV	Km	7.185.30
Postes	c/u	253.125
Bancos de capacitores	c/u	199
Seccionadores	c/u	1.139
Pararrayos	c/u	14.041
Reguladores de voltaje en línea	c/u	18
Transformadores	c/u	59.924
Líneas de baja tensión	Km	7.170.30
Medidores	c/u	943.495

Los datos anteriores, en comparación con los datos de 2009, presentan un ligero crecimiento: 1.62% de crecimiento en la longitud de líneas de 13.2 kV, 5.01% en transformadores, 2.01% en la longitud de líneas de baja tensión y 3.40% en medidores o puntos de entrega.

Operación de la red

- Al finalizar 2010 la red eléctrica de EEGSA tenía un total de 158 circuitos de media tensión y 59,924 transformadores que suministraron energía eléctrica a 943,495 puntos de entrega.

- La demanda máxima de 2010 fue de 638.20 MW, registrada el 16 de diciembre a las 18:30 horas, día en el que se entregaron 11.30 GWh, es importante mencionar que estos valores son menores a los ocurridos en el día de máxima demanda de 2009.
- Se atendieron 24,648 emergencias, un 8.47% más que las atendidas en 2009. El costo total en este concepto ascendió a la cantidad de Q8.10 millones.
- El tiempo medio de atención anual por emergencia fue de 1:42:07 horas, similar al tiempo registrado en 2009. El porcentaje de eventos atendidos en más de 4 horas fue de 1.32 lo que representa una reducción del 32.60% con relación a los registros de 2009.

Mantenimiento de líneas

- Durante 2010, las líneas de 13.8 kV y de baja tensión de EEGSA se inspeccionaron en promedio 1.59 veces, acciones que permitieron corregir 3,996 averías en las instalaciones y 166,809 fallas potenciales por arbolado. El costo total para este rubro fue de Q8.70 millones.
- Se continuó la práctica de asignar un área determinada a cada contratista para realizar el mantenimiento del arbolado de los circuitos. Esto al igual que en 2009, dio buenos resultados, ya que los contratistas trabajaron por objetivos de calidad.
- El costo total por pruebas y mantenimiento de transformadores desmontados de la red para dejarlos en buenas condiciones, en el año 2010, fue de Q1.03 millones para un total de 1,483 transformadores evaluados o reparados.
- En atención a la solicitud de particulares y de empresas comercializadoras de energía eléctrica, se realizaron 32 variantes en la red.

Calidad del servicio

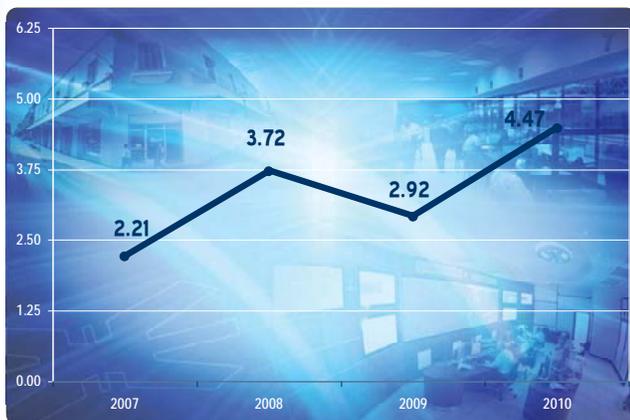
Los indicadores globales de calidad del producto técnico registrados en 2010, fueron los siguientes:

TTIK

El Tiempo Total de Interrupción por KVA global (TTIK) fue de 10.44 horas y de 4.48 horas por causas propias.

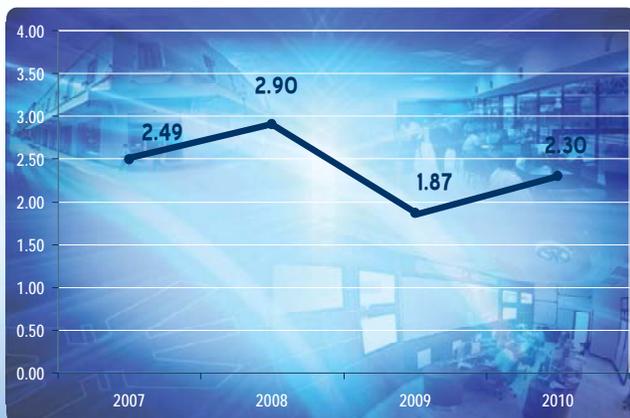
La diferencia entre los valores en mención se debe a que en el TTIK por causas propias se incluyen las interrupciones de fuerza mayor, las que en su mayoría ocurren en el sistema de transporte y que en algunos casos, ocasionaron apagones generales.

No obstante lo anterior, en 2010 sólo el 13.86% del tiempo total de interrupción de los clientes fue atribuible a EEGSA.



FMIK

La Frecuencia Media de Interrupción por KVA global (FMIK) fue de 9.7519 veces de las cuales 2.30 veces fueron por causas propias, lo que significa que solamente el 10.62% de las interrupciones ocurridas fueron debidas a fallas en la red de EEGSA.



Porcentaje de regulación de voltaje y contenido de armónicos/flicker

- Durante 2010, se realizaron 2.704 mediciones de voltaje en diferentes puntos de la red, de las cuales no se detectó ninguna fuera de norma. También se hicieron 48 mediciones del contenido de armónicos/flicker y dos quedaron registradas fuera de la norma.

Balance de carga en las fases de circuitos

- Se balancearon 32 circuitos que presentaban desbalance de corriente entre fases, mayor al 20.00%, con lo que se obtuvo un desbalance de corriente igual o menor al 20.00%.
- Se adquirió una cámara que registra el efecto corona que se produce en las instalaciones de 13.2 y 69 kV, por anomalías imperceptibles, con esto se espera poder realizar mantenimientos preventivos.

Sistema de Información Geográfica de la Red Eléctrica -SIGRE-

- Se actualizaron 2.920 estudios de modificaciones realizadas en la red.
- Con el fin de tener un mejor control de los transformadores de distribución, se inició la actualización del inventario de los mismos, habiéndose actualizado 35,169 unidades.

Planificación y Control

- Se actualizó el Plan Quinquenal de la Red de Media de Tensión de EEGSA para el periodo 2011 - 2015, este incluye proyectos tales como: construcción de nuevos circuitos, ampliación de la capacidad de las líneas existentes, construcción de líneas nuevas para interconectar circuitos y realizar mejoras para servir la carga de una manera más eficiente.
- En contribución al Plan de Ahorro de Pérdidas y al Plan de Inversión 2010, se planearon y presupuestaron 14 nuevos proyectos, los cuales fueron construidos y puestos en operación en el primer semestre de 2010.

- En media tensión, se elaboraron 21 dictámenes de conexión de carga mayor a 500 kW, entre estos es importante mencionar los dictámenes hechos para las siguientes entidades: Cementos Progreso, para atender una demanda de 2.50 MW; Proyecto Tranvía en la ciudad capital, con 12.60 MW.
- En alta tensión y como consultores para la empresa transportista de electricidad de la Corporación EEGSA, se elaboraron 15 estudios eléctricos para diversos proyectos de ampliación y construcción de líneas de transmisión, así como ampliación y construcción de subestaciones de transformación.
- Se realizaron también, los siguientes estudios y reportes:
 - a) Estudio de Justificación Técnico Económico de Ampliación de la Subestación Santa María Márquez a 28 MVA (1).
 - b) Estudios Técnicos: Línea Electro-Generación Laguna, 69 kV y Línea 4 El centro, 69 kV (2).
 - c) Reporte de Pérdidas de Potencia en Líneas de Transmisión.
 - d) Estudio de Ubicación del Centro de Demanda para la compra del terreno de la nueva subestación El Naranjo.
 - e) Estudio de Evaluación y Estandarización del Equipo de Maniobra de 69 kV.
 - f) Evaluación Técnica en 69 kV para los Proyectos San Fernando y Metepec.
 - g) Reportes mensuales de Líneas de Transmisión con Factor de Utilización mayor a 0.80.

Gestión de materiales y normalización

Control de transformadores de distribución

- En el módulo SAP de Inventarios, Mantenimiento y Control de Transformadores de Distribución al final de 2010 se registraron 68,137 clasificados de la siguiente manera:

Clasificación	Total
Instalados en la red	62,734
Vendidos	596
Vendidos como chatarra	804
Disponibles	3,681
Robados	322
Total	68,137

- Se continuó con el proyecto de recuperación de transformadores sobrecargados con el fin de evitar que se quemen y ocasionen efectos negativos en la calidad del suministro. En total se trabajaron 628 puntos y se recuperaron 396 transformadores con riesgo de dañarse por sobrecarga.
- Además, se emplearon 1,530 transformadores de baja tensión en nuevos sectores.
- Con un costo de Q207.00 mil, se recuperaron 390 transformadores conectados en la red, habiéndose verificado que los mismos no tenían carga, lo que representó una recuperación de activos por valor de Q4.70 millones. Este equipo ahora está disponible para utilizarlo en nuevas instalaciones o en trabajos de mantenimiento en la red.

Gestión de materiales

- Con un índice de rotación de 1.98 veces al año, el movimiento de materiales fue de Q53.80 millones, con una existencia de Q106.50 millones de consumo de los últimos 12 meses. Los materiales con más movimiento fueron: postes y cruceros, conductores de cobre y aluminio e interruptores. Estos materiales representaron el 30.00% del consumo mensual.
- Durante el 2010 se recuperó material retirado de la red en buen estado, el que se reutilizó e implicó un ahorro total, en concepto de materiales, por un total de Q18.04 millones.

Normalización

Se revisaron los manuales MT de EEGSA y con las actualizaciones correspondientes se presentaron a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE) para su aprobación. A continuación el detalle:

- MT 3.30.02 "Actualización Plan de Emergencias".
- MT 2.07.01 "Revisión, recepción y auditoría de instalaciones eléctricas efectuadas por contratistas".
- MT 3.30.04 "Procedimiento para retiro por desmontaje, devolución, recepción e ingreso de materiales al Almacén".
- MT 2.03.02 "Unidades básicas de construcción para el área de la costa sur".
- MT 2.00.02 "Criterios de diseño en redes de distribución de energía eléctrica en MT y BT."

Mantenimiento alumbrado público

- Durante 2010, se repararon 15.138 lámparas que permanecían encendidas en el día, y que hubieran representado una pérdida total de 11.10 MWh anuales.
- Durante 2010 se registraron 152.364 lámparas de alumbrado público en el inventario, datos que dan como resultado la correcta facturación de energía suministrada bajo dicho concepto a las municipalidades ubicadas en el área de cobertura de EEGSA.
- Se brindó servicio de mantenimiento al sistema de alumbrado público de la Municipalidad de Guatemala, y se atendieron 15.004 avisos de luminarias en mal estado.
- Se construyeron 21 proyectos de alumbrado público, que generaron un ingreso de Q2.60 millones, entre estos resaltan los impulsados por el Fondo Social de Solidaridad del Gobierno, los cuales se realizaron en su mayoría en municipios de Guatemala.

Inversiones en la red

El monto total anual invertido en expansión, renovación, automatización de la red y medida, alcanzó la suma de Q104.40 millones, que representan el 89.00% del total de inversiones realizadas por EEGSA en 2010, de acuerdo al siguiente detalle:

Categoría	Inversión en Q.
Expansión de red	78.336.358
Renovación de la red	9.328.475
Automatización de la red	2.330.689
Medida	14.409.300
Total	104.404,822

Al realizar una clasificación de la inversión realizada por nivel de tensión de la red de distribución, se tiene que en media tensión se invirtió el 30.80% y el 69.20% restante fue invertido en baja tensión.

Las inversiones del área de medida están incluidas en el rubro de baja tensión, a excepción de las que se refieren a equipos de medición en media tensión.

Al clasificar las mismas inversiones por finalidad, se tiene la siguiente distribución: 9.51% en mejora de la calidad del suministro, 74.97% en atención al incremento de la demanda y 15.52% en ahorro de pérdidas.

Las inversiones en nuevas conexiones y extensiones de línea dentro de la franja obligatoria, representaron el 50.00% del total de inversión en la red.

Incrementos en la red

Componente	Unidad	Magnitud
Líneas de 13.8 kV	Kilómetro	114.84
Líneas de baja tensión	Kilómetro	141.70
Postes	Unidad	6,437
Seccionadores	Unidad	281
Pararrayos	Unidad	838
Transformadores	Unidad	2,857
Medidores	Unidad	31,252

- Se construyeron 3,129 extensiones de línea dentro de la franja obligatoria, con un costo total de Q27.93 millones en un tiempo promedio de 19.50 días por extensión de línea.
- Se realizó la conexión de 41,285 medidores, habiéndose conectado la gran mayoría, en menos de 48 horas.
- El incremento de 1,488 centros de transformación se debió en parte a las extensiones de línea dentro de la franja obligatoria ya mencionadas, así como a los aumentos de capacidad por emergencias o para evitar sobrecarga en transformadores, a la instalación de nuevos centros para alimentar nuevos sectores en baja tensión y a la incorporación a la red de EEGSA, de nuevas instalaciones de distribución construidas. En esta cifra también influyen los transformadores desmontados de la red.
- Se instalaron 4 bancos de capacitores nuevos, y se reubicaron 10 a petición del Centro de Operación e Información (COI), por razones operativas.

Construcción de líneas

- En 2010 se construyó una línea de 13.2 kV con una longitud de 3.3 kilómetros de conductor Mistletoe (556.MCM, AAC), y se definieron las salidas de los circuitos 215 y 216 de Subestación Arrazola. La construcción de la línea se realizó con el fin de suministrar energía eléctrica a los usuarios ubicados entre los kilómetros 22 y 30 de la carretera a El Salvador y diversos sectores de Villa Canales, esto representa un ahorro anual en concepto de pérdidas de 0.02 MWh/año.
- También se construyó la salida de los circuitos 220 y 221 con conductor Tulip (336.4 MCM, AAC) en línea de 13.2 kV de Subestación Palín, esto con el fin de descargar el circuito 83 de la Subestación Amatitlán. Se instalaron 3 juegos de cuchillas para poder maniobrar las salidas.
- Se construyeron las salidas de los circuitos 225 y 226 de la nueva Subestación Santa María Cauqué en el kilómetro 38.50 de la Ruta Interamericana, con conductor Mistletoe.
- Se construyó una línea de 13.2 kV con una longitud de 1 kilómetro de conductor Tulip, y se dejaron previstas las cuchillas de los circuitos de la futura Subestación Miriam, la cual está en construcción.
- Se construyó 1 kilómetro de línea 13.2 kV con conductor Mistletoe para el tercer circuito de la Subestación Augusto Palma, campo que está en proceso de construcción.
- Se construyó 0.1 kilómetro de línea 13.2 kV con conductor Tulip y se dejó prevista la salida del tercer circuito de la Subestación Héctor Flores.
- Se realizó un reconductorado de 2.3 kilómetros de línea de 13.8 kV con conductor Tulip para interconectar el circuito 192 de la Subestación Mayan Golf y el circuito 160 de la Subestación Bárcenas.
- También se realizó el reconductorado del tramo del circuito 73 que va de Santa Lucía al Ingenio El Baúl, sustituyendo el conductor número 2 por el conductor Oxlip (4/0, AAC).

Normalización de asentamientos

- Considerando los beneficios sociales y económicos que este proyecto trae consigo, en 2010 EEGSA invirtieron Q4.50 millones para la normalización de las instalaciones de suministro eléctrico de 39 asentamientos ubicados en diversas zonas de la ciudad capital y en otros municipios de su área de cobertura. Entre los asentamientos normalizados, destacan: Montañas Azules en Santa Lucía Cotzumalguapa, 10 de Enero en el Puerto de San José y Las Brisas en Guanagazapa, estos tres en el departamento de Escuintla, y Bello Amanecer en Villa Nueva, Guatemala.
- Con el total de asentamientos normalizados, se generaron 3,569 contratos nuevos, que ahora hacen posible la facturación de aproximadamente 225,785 kWh/mes.

Renovación de la red de distribución en media tensión

- Se cambiaron 165 aisladores en circuitos ubicados en áreas de alta contaminación y vandalismo.
- Se instalaron 54 pararrayos en diferentes circuitos de distribución, esto con el fin de lograr que hayan 2 pararrayos en cada kilómetro de línea.
- Para evitar situaciones que pongan en riesgo la salud e integridad física de los usuarios, se corrigieron 20 situaciones de riesgo, así: 11 en la ciudad de Guatemala, 3 en el municipio de Mixco, 1 en el municipio de San Miguel Petapa, 1 en Villa Nueva, 1 en Amatitlán, 1 en Chinautla y 2 en Escuintla.
- Se cambiaron 196 postes de madera a concreto, con el fin de evitar interrupciones por caída de postes.
- A solicitud de personas particulares, se atendieron 32 variantes con recuperación.
- Con la finalidad de lograr un mejor balance de cargas, ahorrar pérdidas de energía y mejorar la calidad del producto en cuanto a regulación de voltaje, se llevó a cabo la conversión de 5 líneas monofásicas a trifásicas de las cuales 3 se encuentran en la zona 2 de Guatemala y otras 2 en la zona 8 de Mixco.

- Se sustituyeron conductores de cobre en mal estado de la red de distribución en 13.8 kV en varios tramos, estos suman 12.15 kilómetros, de los cuales, 11.7 kilómetros corresponden a la ciudad capital y 0.45 corresponde a Antigua Guatemala.

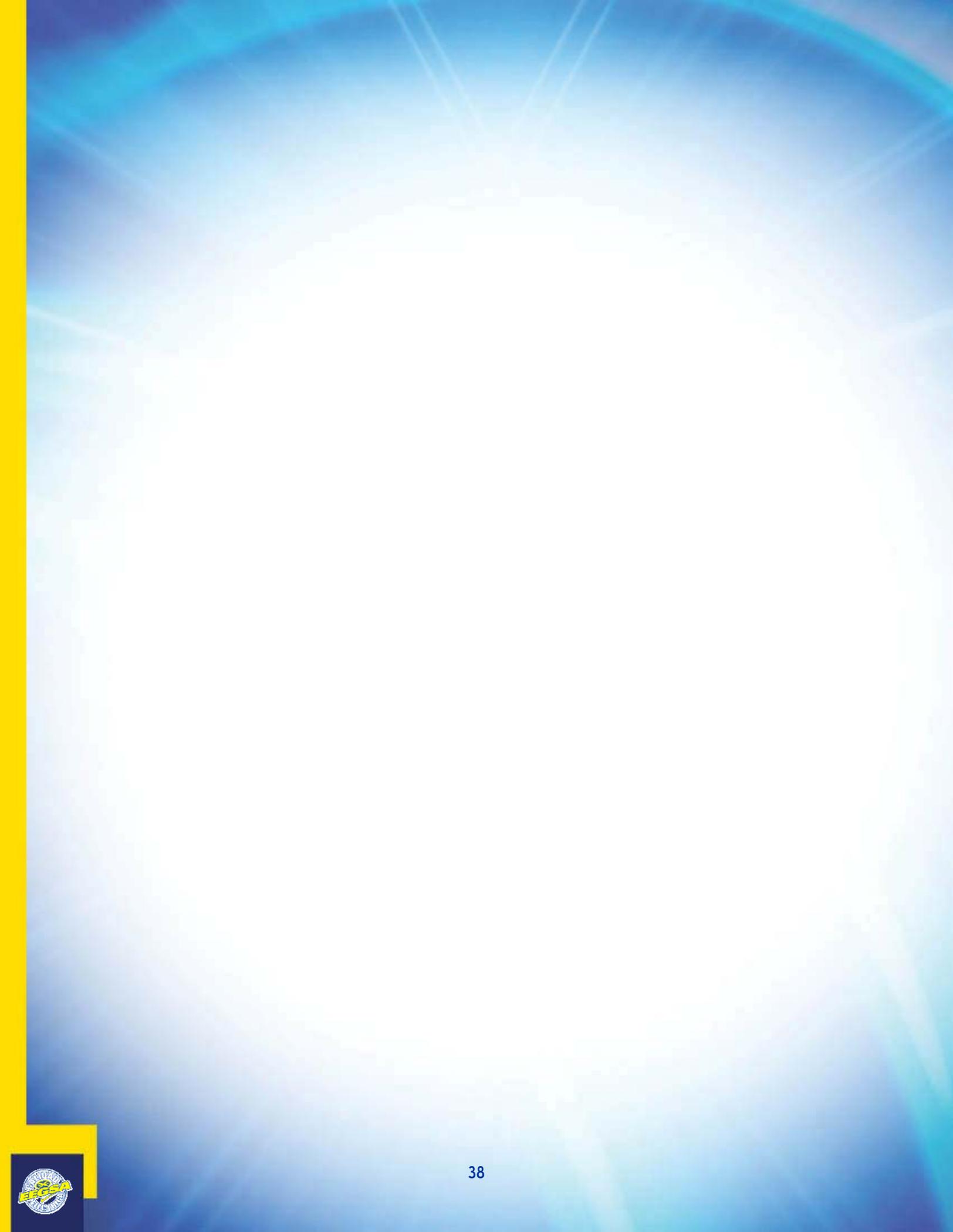
Renovación de la red de distribución en baja tensión

- La línea de baja tensión se cambió en un total de 3.5 kilómetros de hilos abiertos a hilos entorchados.

Automatización de la red de distribución

- Se instalaron 12 restauradores de línea en media tensión, de los cuales 5 son con operación automática y control remoto, y 7 con operación automática, con el fin de hacer más versátil la configuración de la red de media tensión ante contingencias.
- Se instalaron 25 seccionadores automatizados de línea en media tensión, en varios puntos de la red.
- Se trabajó en la coordinación de 911 puntos de protección para liberar fallas que de otra manera hubiesen afectado a todo un circuito o a gran parte del mismo. De estos puntos, 276 son nuevos, es decir se agregaron a la red.





Gestión corporativa



Gestión corporativa

Recursos Humanos

- El 2010 cerró con un total de 392 trabajadores en plantilla y 9 puestos vacantes para un total de plantilla de 401 puestos.
- El índice de rotación anual de personal fue de 12.33%.
- El 70.15% de los trabajadores de EEGSA es del género masculino y el 29.85% del género femenino.
- El ratio de clientes por empleado fue de 2.407, al compararlo con 2009, representa un incremento del 0.92%.
- Los puestos directivos estuvieron a cargo de personal del género masculino en un 91.00% y el 9.00% a cargo de personal del género femenino.
- La edad promedio de los colaboradores es de 36.83 y el tiempo promedio de antigüedad es de 11.44.
- Se brindó atención a 166 trabajadores jubilados por un total de Q9.94 millones el 94.80% de los costos se cubrió con el Fondo de Previsión Social y el 5.20%, lo absorbió la empresa como parte de sus costos.
- El aporte al Fondo de Previsión Social de EEGSA durante el año 2010 fue de Q4.3 millones.
- Durante el año 2010, se llevó a cabo el Proyecto "Transformación con Energía", a través del cual, de marzo a diciembre, se trabajó en actualizar y mejorar la estructura organizacional de la empresa, de acuerdo al siguiente detalle:
 - a) Manual de Perfiles y Descripción de Puestos. Un total de 203 perfiles.
 - b) Diseño e implementación de evaluación por competencias a jefaturas de unidad, departamento, Gerencias y Subgerencias.
 - c) Valuación de Puestos.
 - d) Diseño de herramienta de evaluación del desempeño.

Selección y Capacitación

- Se incorporaron 53 nuevos colaboradores a la plantilla EEGSA.
- Se incorporaron 21 colaboradores en condición de becarios. La formación de estos becarios se detalla a continuación: Ingeniería Mecánica, Industrial, Eléctrica, Electrónica, Mecánica Eléctrica y Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales. Es importante mencionar que cinco de estos becarios fueron contratados como colaboradores fijos de la empresa, en área tales como Sugerencia Comercial, Subgerencia de Activos y Gerencia de Servicios Jurídicos, para el efecto se tomó en cuenta su desempeño durante el año como becario.
- Se otorgaron 6 becas a hijos de trabajadores que llenaron los requisitos establecidos en el reglamento.
- Se contó con 28 practicantes de nivel medio en las diferentes áreas administrativas de EEGSA, a ellos se les dio la inducción correspondiente, se les capacitó en el manejo de software, y tuvieron los siguientes beneficios: Subsidio de almuerzo, clínica médica y un reconocimiento económico al finalizar las prácticas.



Grupo de practicantes de nivel medio en la plática de inducción impartida por personal de la Subgerencia de Recursos Humanos, en la Sala Corporativa de EEGSA.

Los practicantes también fueron evaluados en su desempeño, con el fin de conformar y contar con una base de datos de candidatos calificados y con experiencia dentro de las diversas áreas de la empresa.

- Se impartieron 82 capacitaciones con un total de 412 participantes, lo que hace un total de 746.50 horas hombre de formación.

Gestión y Desarrollo

- El total de consultas atendidas en la Clínica Médica del Edificio Administrativo de EEGSA fue de 2,642 en 2010; de éste, 2,285 consultas fueron de colaboradores y 177 se realizaron a dependientes de colaboradores.
- Un total de 120 trabajadores de la Corporación EEGSA se vieron beneficiados con la visita de la Clínica Médica a sus centros de trabajo (Subestación Guatemala, La Castellana y Escuintla), actividad realizada como parte del proyecto "Presencia RRHH 2010".

- El sábado, 20 de noviembre de 2010 se llevó a cabo la Jornada de Vacunación 2010 en el Edificio Administrativo y se tuvo a disposición de los colaboradores y de sus familiares vacunas contra la Influenza, Hepatitis, Varicela, Neumococo y DTPA. Al finalizar la jornada se vacunaron: 32 niños y 97 adultos.



Colaboradores de la Corporación EEGSA y dependientes, en la Jornada de Vacunación 2010, llevada a cabo en el Edificio Administrativo de la empresa.



En las fotografías, el Dr. Pedro Redondo de la Clínica Médica de EEGSA, atiende a trabajadores en diferentes centros de trabajo.

- El sábado 24 de julio de 2010 se realizó la Feria de la Salud, en ésta se atendió a 384 personas y se realizaron 1,041 exámenes, según el detalle que se presenta a continuación:

Tipo de consulta	Total
Papanicolau	33
Pruebas de glucosa	178
Nutrición	35
Vacunas	99
Ultrasonido pélvico	40
Detección de HPylori	72
Lípidos totales	30
Prueba respiratoria	96
Toma de presión arterial	225
Examen de la vista	125
Densitometría ósea	108

- Tras un año en el que los colaboradores dieron una vez más su mejor esfuerzo, se realizó el Convivio Navideño 2010, en él participaron 325 trabajadores, quienes disfrutaron de todas las actividades que se prepararon especialmente para ellos.
- Un total de 294 trabajadores que atienden público y proveedores, así como personal de campo de EEGSA, recibieron uniforme nuevo en 2010.
- En mayo de 2010, la erupción del volcán de Pacaya y la Tormenta Tropical Ágatha, causaron serios daños a los habitantes del territorio nacional, pero los departamentos que más serios estragos tuvieron fueron los del área de cobertura de EEGSA: Guatemala, Escuintla y Sacatepéquez. Ante la situación que en esos días imperaba, la Subgerencia de Recursos Humanos tomó la iniciativa de apoyar, con víveres y visitas para evaluar los daños que estos desastres naturales ocasionaron en las viviendas de los colaboradores de la empresa, a ellos se unió un grupo de colaboradores de la Corporación EEGSA en calidad de voluntarios. El monto total erogado en esta actividad fue de Q9.82 miles.



Colaboradores de EEGSA: en la primera foto, preparándose para ir a repartir víveres a las viviendas de los colaboradores de EEGSA, en la segunda foto, ayudando a limpiar la entrada de la casa de uno de los trabajadores de EEGSA.

Seguridad Industrial

- Los índices de accidentalidad fueron de 0.88 de frecuencia y 4.41 de gravedad.
- El índice de accidentalidad para vehículos fue del 21.00%.
- Se realizaron 137 fumigaciones en los diferentes centros de trabajo, con un costo de Q80.00 mil.
- Se realizaron recargas y pruebas hidrostáticas a 85 extintores ubicados en los diferentes centros de trabajo.
- Impulsando acciones de Responsabilidad Social Empresarial en todos los ámbitos, EEGSA suscribió como cofundadora, la Carta de Seguridad Vial de Guatemala, que tiene como objetivo reducir en un 25% antes del año 2015, el número de víctimas mortales por accidentes de tránsito. La ratificación de esta carta, impulsada por el Consejo de Prevención de Accidentes y Educación Vial (Conpreve) y El Club Rotario, se llevó a cabo el 30 de septiembre, con el apoyo de 17 empresas privadas que se suman a los esfuerzos de entidades como Provia, las carteras ministeriales de Comunicación y Gobernación, las municipalidades de Mixco y Santa Catarina Pinula, entre otras, para impulsar las medidas de concienciación pública que permitan resguardar la integridad física de las personas en el tema de Seguridad Vial.



Ing. Jorge Alonso, Gerente General de EEGSA, al momento de firmar la Carta de Seguridad Vial de Guatemala.

- Derivado de la firma de la Carta de Seguridad Vial, que busca el compromiso de las empresas firmantes, de propiciar acciones para alcanzar el objetivo principal dentro de su campo de trabajo, EEGSA inició un curso de Manejo Preventivo para capacitar a 182 pilotos, tanto de las empresas de la corporación como de las empresas contratistas.

El curso en mención inició el sábado 18 de septiembre y concluyó el 13 de noviembre, fue impartido por instructores de Conpreve.

En cuanto al contenido, abarcó temas como: causas principales de accidentes, el alcohol y la conducción, distancia de frenado, señales de tránsito y psicología del conductor, distribuidos en cuatro módulos.

- También se brindó capacitación al personal que atiende los comedores de los diferentes centros de trabajo de EEGSA.

Los temas que abarcó esta actividad fueron: inocuidad de alimentos, buenas prácticas de manufactura y microbiología.

- Se impartió el curso Uso y Cuidado del Arnés de Seguridad al personal que dentro de sus funciones, hace uso de este implemento, con el fin de darles a conocer el uso correcto del mismo y prolongar la vida útil del equipo.
- Un curso de Reanimación Cardio Pulmonar (RCP) fue impartido a 110 colaboradores de EEGSA, con el objeto de capacitarles para poder actuar en situaciones de emergencia.
- En 2010, con el fin de promover un estilo de vida saludable, la Subgerencia de Recursos promovió y formó el Equipo de Atletismo de EEGSA, en este participan colaboradores de diferentes áreas de la corporación y se hicieron presentes en las siguientes actividades: Medio Maratón de Quetzaltenango, Maya maratón, carrera 21K de la ciudad de Guatemala, medio Maratón de las Rosas, carrera de los profesionales de Ciencias Económicas, carrera Max Tott del BAM, carrera del Arco Iris y medio Maratón de Cobán.



Equipo de Atletismo de EEGSA. Arriba, previo a su participación en el medio Maratón de Cobán. Abajo, frente al monumento a la marimba, previo a participar en el medio Maratón de Quetzaltenango.

Flota vehicular

- Con el fin de optimizar el uso de la flota vehicular de EEGSA y prolongar la vida útil de la misma, en 2010 se estableció la normativa para el uso de vehículos de la corporación.

- Se definió también el manual de procedimientos para subasta de vehículos.
- Se estandarizó la compra de vehículos en lo que a color se refiere, ahora se adquieren de color blanco.
- Se inició la renovación de la flota, específicamente para los vehículos con altos costos en cuestiones de mantenimiento, así como los vehículos más antiguos. De esta cuenta, se compraron 11 vehículos nuevos.
- Se estandarizó el logotipo y numeración en los vehículos de la corporación, también se instaló nueva señalización en toda la flota vehicular, y se invirtió en la mejora de equipos tales como: botiquín, herramienta para cambio de llanta, triángulos reflectivos y extintores.
- Se elaboraron índices de medición para el uso de la flota vehicular. Con ello, trimestralmente se envía a las jefaturas correspondientes, el reporte e índices que miden el uso de los vehículos, rendimiento del combustible (km/galón), costos de mantenimiento, así como horas fuera de zona horaria de EEGSA.
- Se impartió una capacitación sobre el uso de la herramienta GPS a todas las jefaturas que tienen vehículos asignados en su área de trabajo.

Construcción y Mantenimiento

- Traslado y remodelación de la Agencia de Atención al Cliente Megacentro, con un costo de Q584.00 mil.



Agencia de Atención al Cliente Megacentro, ahora en el Local 100, segundo nivel del centro comercial del mismo nombre.

- diseño, construcción y habilitación del Centro de Servicio Unicentro, con un costo de Q218.00 mil.



Sala de espera de la nueva Agencia de Atención al Cliente Unicentro, ubicada en el Local 210, primer nivel del centro comercial del mismo nombre.

Gestión de Sistemas de Información

Soporte corporativo

- Se llevó a cabo el Proyecto Corporativo de Sistemas de Información Geográfica que incluyó módulos de atención en Centros de Servicio y módulo de telegestión.
- Se gestionó el proyecto de georeferenciación de la totalidad de los clientes de EEGSA.
- En SAP se implementaron órdenes de mantenimiento en los procesos de variantes a la red y alumbrado público, esto en áreas de la Subgerencia de Activos
- Se crearon portales corporativos para el control de la documentación en diferentes unidades administrativas de la corporación, así como para el control de procesos específicos.
- En las áreas de la Subgerencia Comercial se implementó el proceso de facturación en concepto de peaje, en el módulo de ventas de SAP (SD).

Soporte al puesto informático de trabajo

- Se renovaron los puestos informáticos de trabajo en las siguientes áreas administrativas: Planificación, Calidad del Servicio, Sistemas Gráficos, Centro de Operación e Información (COI), Telemedida, Gestión de Ingresos y Gerencia de Servicios Jurídicos.
- Se implementó el sistema de videoconferencia HD en Gerencia General.
- Se brindó apoyo en la habilitación de 10 kioscos de consulta ubicados en varios centros de trabajo de la Corporación.
- Se apoyó a la Subgerencia de Recursos Humanos y al Centro de Operación e información en la capacitación sobre procedimientos de seguridad para trabajar en la red eléctrica de EEGSA, habilitando para usuarios de diversas áreas administrativas, el curso de Descargos.

Infraestructura

- Se migraron de versión diferentes servicios corporativos para aprovechar las mejoras en la funcionalidad que esta actividad ofrecía. Los servicios fueron: correo electrónico, portales corporativos y el administrador de cuentas de usuario.
- Se desarrolló e implemento un sistema para la automatización del balance y cierre contable energético, actividad a cargo de la Gerencia de Gestión de Ingresos.
- Se desarrolló e implementó una base de datos histórica, especial para analizar información de consumo de energía de los usuarios de la empresa.
- Se procedió a trasladar toda la infraestructura informática hacia el nuevo Centro de Datos, actividad que implica mejoras en la seguridad física de los equipos, así como de la información almacenada en ellos. Para el efecto, fue necesaria la movilización escalonada de 53 servidores, dos unidades de respaldo, tres sistemas de almacenamiento, UPS principal, 26 equipos de telecomunicaciones y enlaces de datos hacia bancos, agencias e Internet.

Gestión corporativa y de Responsabilidad Social Empresarial

Acciones de solidaridad

Ayuda Humanitaria, un proyecto de todos

Con el aporte conjunto de trabajadores y de la Corporación EEGSA, se llevó a cabo un proyecto de apoyo a los damnificados por la erupción del Volcán de Pacaya y el paso de la Tormenta Tropical Ágatha, este proyecto llevó por nombre "Ayuda Humanitaria", el esfuerzo y dedicación del trabajo en equipo se tradujo en mejores condiciones de vida para las familias damnificadas.

Satisfechos por la labor realizada, integrantes del equipo de trabajo en mención, inauguraron el 22 de agosto de 2010, una aula reconstruida en la Escuela Rural Mixta San Francisco de Sales, en la comunidad del mismo nombre en el municipio de San Vicente Pacaya, Escuintla.



En la primera foto, algunos de los integrantes del proyecto "Ayuda Humanitaria". En la foto inferior izquierda, el aula antes de la reconstrucción y en la foto inferior derecha, el aula reconstruida.

Asimismo, el domingo 30 de agosto inauguraron la fase de reparación y mejora de viviendas en las aldeas Humitos y Mesillas Altas del municipio de Amatitlán. El desglose del presupuesto utilizado para hacer realidad el proyecto "Ayuda Humanitaria" se presenta a continuación:

Ingreso	Total en Q.
Aporte de colaboradores Corporación EEGSA	46,118.13
Aporte de EEGSA	92,236.26
Subasta de muebles	40,697.71
Total ingresos	179,052.10

Asimismo, el domingo 30 de agosto, inauguraron la fase de reparación y mejora de viviendas en las aldeas Humitos y Mesillas Altas de Amatitlán.



Personas beneficiadas por el Proyecto "Ayuda Humanitaria".

La mayor satisfacción para todos los que apoyaron el proyecto, fue la emoción de las personas y la sonrisa de los niños al recibir la ayuda. La generosidad de la gran familia EEGSA fue el motor que impulsó el proyecto "Ayuda Humanitaria", el cual es de todos.

Estación EEGSA de Niños Perdidos

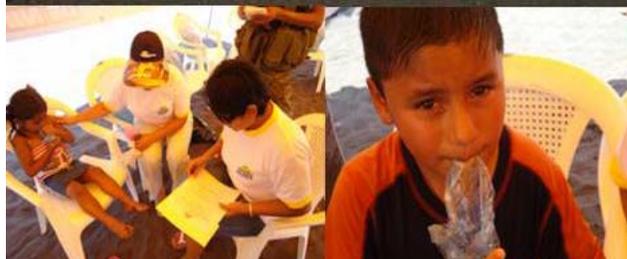
Con el fin de apoyar en la labor social de rescate de personas extraviadas en la playa pública del Puerto de San José, EEGSA habilitó la Estación EEGSA de Niños Perdidos en coordinación con la Municipalidad del Puerto de San José y con el apoyo de Emisoras Unidas de Guatemala. En total 128 niños y 2 personas de la tercera edad fueron encontrados y entregados a sus familiares, del Jueves Santo al Domingo de Resurrección.

Los niños y personas rescatadas procedían de varios departamentos del país, entre ellos: Guatemala, Escuintla, Sacatepéquez, Chimaltenango,

Huehuetenango, Totonicapán, Quiché, Chiquimula, Sololá, Alta Verapaz y Baja Verapaz.

Las edades de los infantes que fueron atendidos en la Estación EEGSA de Niños Perdidos oscilaban entre los 8 meses y los 13 años.

El tiempo promedio que los pequeños permanecieron en la estación fue de 4 horas, aunque hubo un caso especial de la niña Wendy Mishel Vásquez, originaria de Boca del Monte, Villa Canales, quien permaneció en custodia de la Policía Nacional Civil por 47 horas, desde el Viernes Santo hasta el Domingo de Resurrección, cuando en presencia de un representante de la Procuraduría General de la Nación en Escuintla, fue entregada a su progenitora, por los encargados de la Estación EEGSA de Niños Perdidos.



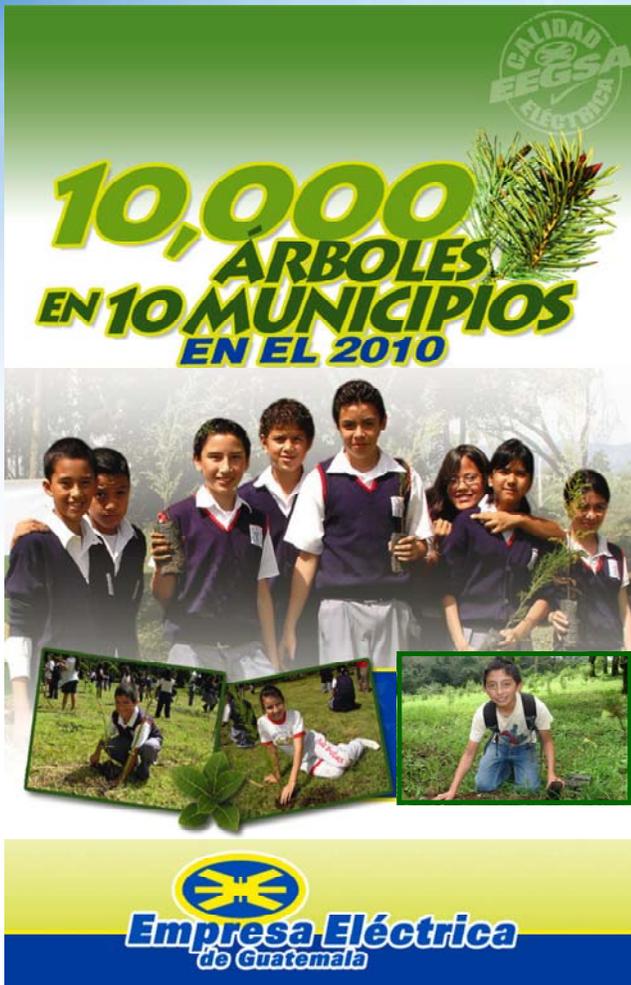
Estación EEGSA de Niños Perdidos en la playa pública del Puerto de San José.

Medio ambiente

Jornada de Reforestación 2010

En 2010 EEGSA continuó con sus actividades de reforestación, con las cuales se acerca a las comunidades de su área de cobertura y contribuye a la protección del ambiente.

Las reforestaciones se realizaron durante la época de lluvia con el fin de plantar 10 mil árboles de hilamo,



ciprés, pino y palo blanco, especies que fueron seleccionadas de acuerdo con la vocación forestal de los terrenos en donde se realizaron las actividades.

En total se realizaron 10 actividades de reforestación, en los siguientes municipios del área de cobertura de EEGSA: San Lucas Sacatepéquez, Sumpango Sacatepéquez, Santiago Sacatepéquez, Santa María de Jesús, San Miguel Petapa, San José Pinula, Santa Catarina Pinula, Fraijanes y Escuintla.

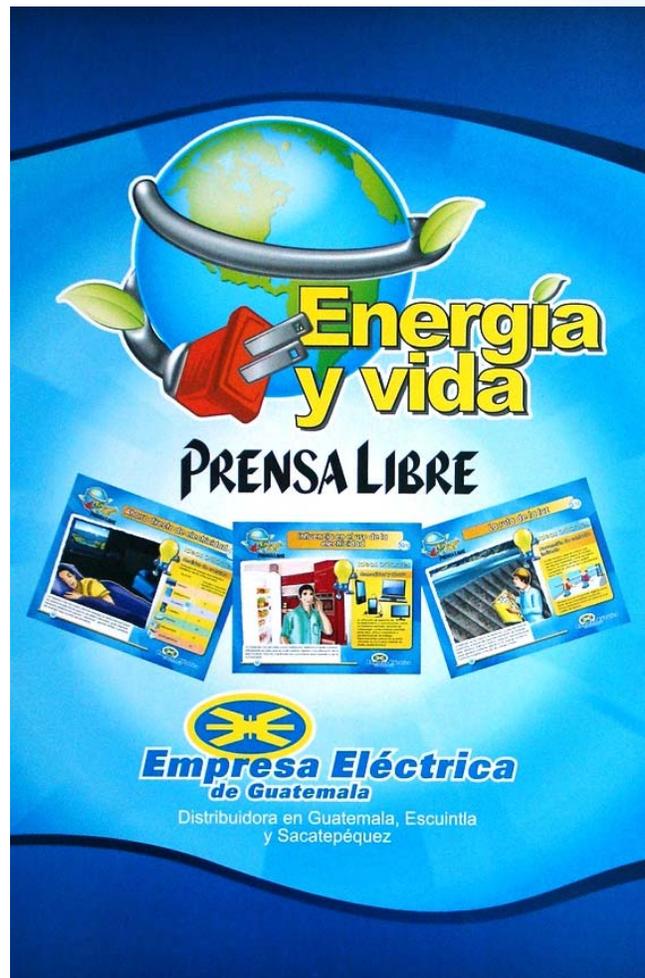
Publicaciones

Proyecto Educativo “Energía y Vida”

Del 24 de abril al 10 de julio de 2010, con el patrocinio de EEGSA se publicó en Prensa Libre el Proyecto Educativo “Energía y Vida”.

“Energía y Vida” es una colección de 12 fichas, que con un lenguaje amigable, aborda el tema de la electricidad.

Brinda información sobre: sus características y entorno; la ruta de la energía eléctrica; el uso correcto y eficiente de la misma en la escuela o colegio, en el hogar y en el trabajo, tanto en oficinas como en el campo; cómo evitar riesgos y accidentes eléctricos a fin de que todos aprendan a convivir y disfrutar de los beneficios de la energía, sin alterar el entorno.



Publicidad y promociones

EEGSA presentó nueva campaña publicitaria

Con el orgullo y satisfacción de pertenecer más que a una empresa a una causa, el 14 de julio de 2010,

Empresa Eléctrica lanzó oficialmente su nueva campaña publicitaria institucional. En esta oportunidad y por primera vez en la historia de EEGSA, el contenido, diseño y línea gráfica de la campaña tuvo un giro de 180°, el cual sale por completo de las ideas de ahorro y consejos sobre el uso de la energía eléctrica, debido a que éstos ya fueron parte de una era y efectivamente dieron sus frutos.

La campaña publicitaria 2010 de EEGSA se basa en una idea que va más allá del valor utilitario de la electricidad, se basa en el orgullo que todos los que forman parte de esta familia eléctrica deben sentir por la excelencia en la atención y la inigualable calidad del servicio que se le brinda a la sociedad, servicio que hoy por hoy es uno de los pilares del desarrollo de Guatemala y que permite decirle a todos y cada uno de los que hacen uso de él: Disfrute de los beneficios de la ENERGÍA con CALIDAD ELÉCTRICA EEGSA.

Esta campaña tuvo anuncios para televisión, radio y prensa, piezas creadas a partir de historias y estampas reales:

La Fase 1 tuvo 2 anuncios para televisión y radio, y fueron producidos de acuerdo al momento que se vivía con el Mundial Sudáfrica 2010, ambos anuncios se apoyaron con una pieza para prensa que promociona el 2277-7000 de Teleservicio. La Fase 2 tuvo anuncios para televisión, radio y prensa, son piezas que cuentan la historia de guatemaltecos trabajadores, que gracias a la electricidad hoy tienen un mejor futuro, que han creado beneficios para sus familias y hasta se han convertido en generadores de fuentes de empleo.



Estos anuncios estuvieron al aire desde el viernes 16 de julio al 31 de enero de 2011 en: Canales 7, 13, Guatevisión, TV Azteca, Canal Antigua, Radio Sonora, Emisoras Unidas, Radio Punto, Prensa Libre, Siglo XXI, Al Día, Nuestro Diario y El Periódico.

Promoción en Vuelta Ciclista a Guatemala 2010

EEGSA también apoyó como patrocinador, la Vuelta Ciclista a Guatemala 2010, realizada del 20 al 31 de octubre de 2010. En el marco de esta trascendental actividad para Guatemala, la empresa rifó electrodomésticos al finalizar tres de los circuitos, dentro de su área de cobertura.

Palco de Honor

Para conmemorar las Fiestas Patrias, EEGSA lanzó una promoción para sus colaboradores, mediante ésta, los invitó a participar en el sorteo de cinco cupos para observar el desfile patrio en el Palco de Honor de EEGSA. Esta actividad tuvo una grata aceptación por parte de todos los que participaron.

Imagen corporativa

Entre las gestiones enfocadas a reforzar la imagen corporativa de EEGSA, se mencionan las siguientes:

- Logotipo que identificó a la iniciativa corporativa de trabajo "Proyectos 10 en todo".
- Logotipo de la Gerencia de Servicios Jurídicos.
- Logotipo de la Sugerencia de Recursos Humanos.
- Sello "Calidad Eléctrica EEGSA" parte primordial de la campaña publicitaria de 2010.

Relación con medios de comunicación

El Departamento de Comunicación Corporativa con el fin de propiciar y mantener una relación de acercamiento con los diferentes medios de comunicación de Guatemala, realizó las siguientes actividades durante 2010:

- *Conferencias de prensa.* Para proporcionar información actualizada y de primera mano en situaciones relevantes, tales como: Ajustes

Trimestrales a la tarifa de energía eléctrica, restablecimiento del servicio en eventos como erupción del Volcán de Pacaya y Tormenta Tropical Ágatha, venta del 80.00% de las acciones de EEGSA, presentación del nuevo accionista mayoritario de la empresa, entre otras.

- *Talleres de capacitación para medios de comunicación.* Impartidos con la finalidad de capacitar a los periodistas que cubren las fuentes de energía eléctrica de los medios escritos, televisivos y radiales, en relación a los temas de energía eléctrica, para que dominen los temas del sector y principalmente de distribución. Con el apoyo de personal técnico interno se programaron y desarrollaron temas de interés para explicarles de manera sencilla el funcionamiento del negocio. Los temas cubiertos en 2010 fueron: Potencia y energía, carga y tensión, así como lectura y facturación.
- *Cena Día del Periodista.* El 25 de noviembre de 2010, en un conocido y prestigioso restaurante de la ciudad de Guatemala, EEGSA ofreció una cena con motivo de celebrar el Día de Periodista, a esta actividad asistieron los editores, jefes de redacción, reporteros y camarógrafos que cubren las fuentes del sector eléctrico.

Reuniones estratégicas con municipalidades

Durante 2010, se realizaron siete reuniones estratégicas con diferentes municipalidades del área de cobertura de EEGSA: Villa Canales, Puerto de San José, Mixco, Antigua Guatemala, Escuintla y Santa Catarina Pinula.

El propósito de estas actividades fue promover el acercamiento de la empresa hacia los personeros de dichas instituciones, para propiciar una buena relación, buscar oportunidades de negocios en proyectos de alumbrado público e iluminación de monumentos, encontrar soluciones conjuntas para temas de regularización de servicios en mercados y asentamientos, además de explicar la conveniencia de contratar servicios temporales cuando corresponde.

Asimismo, durante las reuniones se abordó la importancia de la Tasa Municipal dentro de la gestión edilicia, y se dio a conocer el balance entre lo facturado y lo recaudado por este concepto, entre otros temas de interés.

Proyecto “Este 2010, 10 en todo”

Como una iniciativa de la Gerencia General Adjunta de EEGSA, se creó el Proyecto “Este 2010, 10 en todo” y el mismo fue coordinado por un comité creado específicamente para dicha actividad.



“Este 2010, 10 en todo” es un programa de calidad e integración de los colaboradores de la Corporación EEGSA, enfocado a la reducción de costos, mejora de ingresos, fortalecimiento de controles y responsabilidad social. Se contó con la participación de 45 unidades administrativas de un total de 53 existentes, se inscribieron 41 proyectos de los cuales 27 concluyeron en 2010 y 14 continúan en proceso.

Los seis “Proyectos 10” premiados en el año, son los siguientes:

- *Ahorro de papel en impresión de cotizaciones:* proyecto de la Agencia de Atención al Cliente Villa Nueva, liderado por Sergio Barillas. Descripción:

Eliminación de la impresión de una hoja de papel considerada desperdicio al momento de imprimir facturas en las agencias de atención al cliente. El beneficio para EEGSA es global, pues el proyecto será implementado en las demás agencias de atención al cliente.

- **Mejoras en la rentabilidad del Valor Agregado de Distribución (VAD):** Proyecto de la Unidad de Estudios y Clientes Corporativos, liderado por Miguel Juárez. Descripción: Existen actualmente 106 clientes en tarifa de media tensión con potencia mayor a 100 kW, el fin del proyecto es negociar con estos clientes para reubicarlos a la tarifa de grandes usuarios, acción con la que se incrementará la rentabilidad del VAD. La meta, trasladar el equivalente a 3 MW de potencia a una nueva tarifa mediante la aplicación de un proceso creado para este fin.
- **Portal de Reportes y Regulación:** Proyecto de la Unidad de Reportes y Regulación, liderado por David Pocop. Descripción: Maximizar la utilización del portal destinado para informes gerenciales, mediante la ampliación del contenido de información. El portal incluye un estatus de los reclamos atendidos en la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE), visualización de informes gerenciales y datos comerciales que se entregan mensualmente al ente regulador.
- **Productividad de los contratistas del Departamento de Inspección, Pérdida y Telemedida:** Proyecto del departamento en mención, liderado por Amílcar Cabrera, Giovanni Salazar y Fernando Cardona. Descripción: Medir la productividad y calidad de las actividades asignadas a los contratistas de dicha área de trabajo.
- **Reciclaje de centros plásticos correspondientes a los rollos de papel térmico:** Proyecto de la Unidad de Lecturas. Descripción: Se detectó que era viable el reciclaje de los centros plásticos de los rollos de papel térmico, por lo que ahora cada contratista devuelve dicho material a la Unidad de Lecturas, ésta lo entrega al proveedor que les abastece de este material, quien efectúa un descuento en el valor de cada rollo de papel térmico por la entrega de los centros en mención.
- **Ayuda Humanitaria:** Proyecto de la Unidad de Recaudación y voluntarios de diversas áreas de la Corporación EEGSA, liderado por Víctor Hugo Franco. Descripción: Gestión de Responsabilidad Social Empresarial dirigida a brindar ayuda a familias damnificadas por los desastres ocasionados por la erupción del volcán de Pacaya y la Tormenta Tropical Ágatha.

Gestión financiera



Gestión financiera

Resultado del año 2010

El 2010, fue un año trascendental en la historia de EEGSA, tanto por los logros obtenidos en todas las áreas y que se ven reflejados en los resultados operativos, sino también por el proceso de transición del grupo de accionistas anteriores propietarios de DECA II, accionista mayoritario de la empresa, al Grupo EPM.

Durante 10 meses y 20 días, el Consejo de Administración anterior vigiló el estricto cumplimiento de los presupuestos y el plan de negocios, siendo relevados desde el 21 de octubre de 2010, por los profesionales de EPM, que sin duda colaboraron en el cierre del año y en la formulación de las estrategias que regirán de 2011 en adelante.

Aparte de lo anterior, el trabajo desarrollado durante todo el 2010, dio sus frutos desde el punto de vista económico contable, pues se pasó de un resultado en Q120.90 millones, correspondiente a 2009 a Q236.90 millones correspondientes a 2010, un resultado que en general se basa en el adecuado manejo de la ejecución presupuestaria, el empeño constante en cuidar las variables que soportan la remuneración ante el regulador, así como el diario empeño en mantener un estricto control sobre las pérdidas de energía en la red y del gasto.

Desde el lado de los ingresos, la gestión se orientó en cumplir y aplicar los ajustes semestrales al Valor agregado de Distribución (VAD) que por ley deben realizarse para mantener actualizado el valor de la retribución para EEGSA, dicho factor de ajuste supuso ingresos superiores a los Q32.00 millones más que lo percibido en 2009.

Por otro lado, aunque no por ingresos, pero sí por la vigilancia en los factores de costos EEGSA en su papel de distribuidor, se asumió el compromiso diario de reducir las pérdidas en la red, tanto desde el punto de vista administrativo como técnico y de los planes de inspecciones, que han sido muy eficientes, esto combinado con análisis profesional de la situación de la red, ha llevado a EEGSA a mejorar la conducción, acercar la transformación y también a dialogar con el regulador para poder materializar los proyectos que

han redundado en reducción de pérdidas a niveles extraordinarios, mismos que se tradujeron en este 2010 en menos costos y por lo tanto más resultado para los accionistas por Q20.00 millones.

También es importante mencionar que por la red de EEGSA circularon 33 GWh más que en 2009, los que representaron Q9.00 millones cobrados en concepto de Valor Agregado de Distribución (VAD).

En el rubro de gastos de operación, se ha mostrado un incremento de Q2.90 millones, el cual se considera más que satisfactorio, pues se debe considerar que los planes de mantenimiento se realizaron según se presupuestaron y que la red de EEGSA se vio afectada por eventos extraordinarios tales como la erupción del volcán de Pacaya y la Tormenta Tropical Ágatha, que provocaron serios daños a la infraestructura del país, por lo que haber gastado Q2.90 millones más que en 2009, es decir un 1.70% más, ha sido una muy buena gestión del gasto ya que la inflación del año se situó en 5.39%.

En lo que se refiere a la gestión financiera, EEGSA ha cumplido puntualmente con pagar a las entidades financieras el servicio de la deuda, según los contratos correspondientes, así como con mantener muy por debajo de lo requerido los índices de nivel de endeudamiento y cobertura del servicio de la deuda, los gastos financieros, estrictamente desembolsados, fueron Q4.70 millones menos que en 2009, producto de la variabilidad en la tasa de interés pactada con los bancos y que a lo largo del año favoreció los resultados.

También es relevante que el comportamiento del tipo de cambio del Quetzal frente al Dólar produjo un ingreso contable de Q20.00 millones, mientras que en 2009 el gasto fue de Q43.00 millones. El tipo de cambio promedio en 2009 fue de Q8.16 por US\$1.00 mientras que en el 2010 fue de 8.06 por US\$1.00.

Nuestras responsabilidades fiscales se han cumplido a cabalidad, pagando lo que corresponde y en los tiempos que establece la ley y durante el 2010 se pagaron Q51.30 millones más que en el 2009, relación directa con los resultados del ejercicio

Gestión de deuda

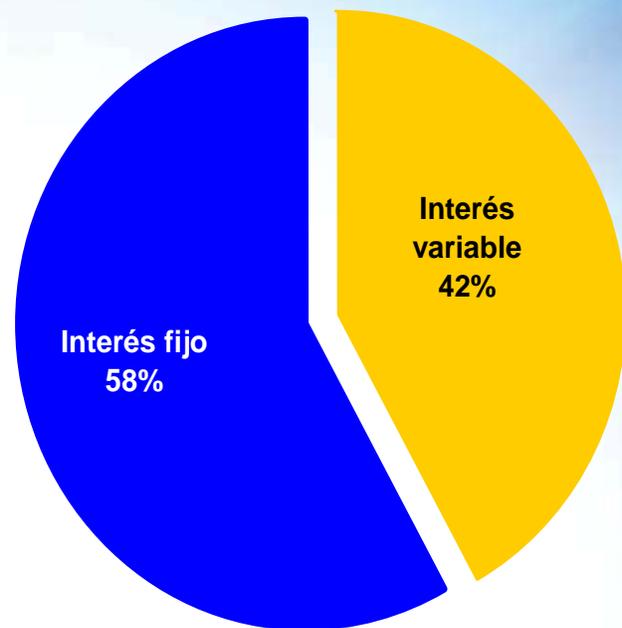
Al 31 de diciembre de 2010 la relación de deuda Quetzales - Dólares fue de 42.00% y 58.00% respectivamente.

La relación de la tasa de interés fija versus la tasa de interés variable de la deuda financiada fue de 58.00% y el 42.00%.

En 2010 se amortizaron Q8.00 millones al Banco Cuscatlán, cumpliendo con el plan de amortización pactado en el contrato de préstamo existente con dicha entidad financiera.

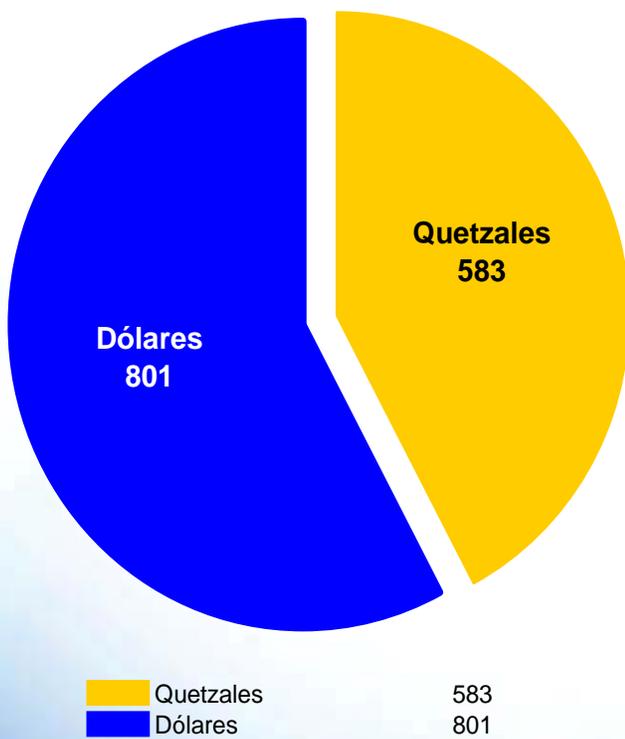
También se cancelaron Q30.00 millones en concepto de Pagarés EEGSA 1Q, cumpliendo con el vencimiento que se había pactado con la Bolsa de Valores Nacional (BVN).

Relación del tipo de interés de la deuda
(en millones de quetzales)



Interés variable 42%
Interés fijo 58%

Relación de la deuda Quetzales - Dólares
(en millones de quetzales)



Quetzales 583
Dólares 801

De la deuda en moneda local el 100.00% está contratado con bancos del Sistema Bancario Nacional. La deuda en moneda extranjera está contratada con el Banco Citibank.

La deuda con los bancos del Sistema Bancario Nacional está distribuida así:

Entidad financiera	%
Banco G&T Continental, S. A.	39.89
Banco Industrial, S. A.	39.89
Banco Reformador, S. A.	13.18%
Banco Internacional	5.67%
Banco Citibank	1.37

***Cumplimiento de obligaciones,
servicio de deuda y opinión
calificadoras de riesgo***

En el año 2010, EEGSA cumplió con las obligaciones adquiridas, tales como el servicio de la deuda a los bancos locales y del exterior, así como el pago de los compromisos con proveedores.

La calificación de riesgo para EEGSA al cierre de 2010 emitida por Moody's Investors Service se mantuvo en Ba3, igual que al cierre de 2009 pero tuvo cambio en las perspectivas, de negativas en 2009, a estables en 2010. Con respecto a la calificación de Standard & Poors en el año 2009 EEGSA tenía "BB- con perspectivas negativas, al cierre del 2010 es BB-con perspectivas estables.

Gestión, planificación y control



Gestión, planificación y control

Administración de contratos de compra de energía

Durante 2010, EEGSA tuvo en vigencia contratos de compra de potencia y energía con 6 ingenios así como con el INDE, PQP LLC, TCAE y San José, por un total de 597.12 MW de capacidad contratada.

Proveedor	Capacidad mensual promedio contratada MW
Ingenio Concepción	23.45
Ingenio Santa Ana	31.12
Ingenio Magdalena	13.76
Ingeniero Madre Tierra	18.32
Ingenio Pantaleón	31.12
Ingenio La Unión	26.56
INDE	144.80
PQP LLC	110.00
TCAE	78.00
San José	120.00
Total	597.12

Es importante indicar que la potencia y energía adquiridas mediante el contrato suscrito con el INDE, se utilizaron para abastecer la demanda de usuarios en Tarifa Social, por lo que la capacidad contratada para los usuarios de EEGSA fuera de la Tarifa Social, fue en promedio de 452.32 MW.

Cada contrato tiene cláusulas específicas que se controlan mensualmente, tanto para asegurar su estricto cumplimiento, como para verificar los pagos correspondientes.

En 2010, EEGSA pagó Q923.00 millones en concepto de compra de potencia y Q2.403.00 millones por compra de energía, que hacen un total de Q3.326.00 millones.

El total de la energía comprada fue de 2.749.697,495 kWh a un precio monómico promedio de 1.2098 Q/kWh.

A lo anterior debe sumarse el pago de peajes asociados a la potencia contratada, que ascendió a Q210.00 millones.

Administración de transacciones en el Administrador del Mercado Mayorista -AMM-

En 2010 EEGSA realizó las siguientes transacciones en el AMM:

Compra y venta de energía al spot

Por las condiciones del despacho económico de carga, la compra de energía al spot se da cuando EEGSA genera energía con sus contratos por debajo de la curva de carga, situación que normalmente se da en horario de 6:00 a 23:00 horas.

Por el contrario, la venta de energía al spot se da cuando EEGSA genera energía con sus contratos por arriba de la curva de carga, que normalmente es en el horario de 0:00 a 6:00 horas. La venta de energía al spot también se da por la asignación de contratos, actividad realizada con el fin de cubrir la curva de carga y venta de excedentes.

Para EEGSA, en 2010, el efecto neto es una compra al spot de 139,621,661 kWh, lo cual representó un costo de Q155.60 millones.

Venta de desvíos de potencia

Durante 2010, EEGSA vendió desvíos de potencia por un total de Q4.50 millones, los cuales fueron trasladados al usuario como una reducción en el costo de compra de potencia, traducido en una rebaja en tarifas para el consumidor.

Servicios complementarios y generación forzada

EEGSA como agente participante en el mercado eléctrico, efectuó pagos por servicios complementarios por los siguientes conceptos: reserva rodante operativa y reserva rápida. Asimismo, obtuvo ingresos por prestar el servicio de reserva rápida, y adicionalmente realizó pagos y obtuvo ingresos por generación forzada.

En total, EEGSA obtuvo como saldo neto de estas operaciones un total de Q64.90 millones.

Costos diferenciales contratos existentes (Acuerdo Gubernativo No. 657-2005 y Resolución CNEE-180-2005)

Desde enero de 2006, EEGSA ha recibido de los agentes consumidores del mercado, ingresos por concepto de costos diferenciales de los contratos

existentes, en 2010 recibió Q343.60 millones por dicho concepto, cantidad que fue trasladada como una reducción en los costos de compra de potencia y energía, beneficiando así al usuario con una rebaja en las tarifas.

Ajuste tarifario trimestral

Las variaciones en los precios de la compra de potencia y energía en relación con el precio base fijado, se pudieron trasladar por medio del ajuste tarifario trimestral. Las variaciones en los precios de potencia y energía dependieron de la variación en los costos de los combustibles, así como de la variación de la tasa de cambio del Quetzal frente al Dólar, ya que todos los contratos están indexados a estas variables.

Balance energético

En 2010 el porcentaje promedio anual de pérdidas en la red de EEGSA, fue de 7.02. La evolución durante el año se observa en la siguiente gráfica:

Porcentaje de las pérdidas en la red de distribución 2010



Pérdidas no reconocidas

En el año 2010 se realizó un gran esfuerzo en el área de la gestión de las pérdidas no reconocidas por el ente regulador a modo de reducir el porcentaje de las

pérdidas de energía y potencia y por ende reducir el monto del costo no reconocido en las tarifas; en virtud de ello, el monto de las pérdidas no reconocidas en el 2010 varió a Q29.80 millones en comparación con los Q50.70 millones en 2009.



Directorio EEGSA

Teleservicio 2277-7000
24 horas, los 365 días

Website
www.eegsa.com

Correo electrónico
consultas@eegsa.net

Centros de Servicio

Agencia Unicentro
18 Calle Boulevard Los Próceros 5-56, Zona 10
Edificio Unicentro, Local #213
Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas

Agencia Megacentro
Calzada Roosevelt 29-60, Zona 7 de Guatemala
Centro Comercial Megacentro, Local #100
Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas

Agencia Villa Nueva
Calzada Concepción y 5ª. Calle, Zona 6 de Villa Nueva
Centro Comercial Plaza Villa Nueva, Locales 10 y 11
Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas

Agencia Amatitlán
Calle Real del Lago, Amatitlán
Lunes a Viernes de 7:40 a 16:00 horas

Agencia Antigua Guatemala
4a. Calle Poniente No. 14, Antigua Guatemala
Lunes a Viernes de 7:40 a 16:00 horas

Agencia Escuintla
Kilómetro 5.5 Carretera a Antigua Guatemala,
Finca El Modelo, Zona 5 de Escuintla
Lunes a Viernes de 7:40 a 16:00 horas

Agencia Puerto de San José
3a. Calle y Avenida 30 de Junio 2-85 Local "D", Nivel 2
Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas

Agencia Central
8a. Calle y 6a. Avenida Esquina, Zona 1 de Guatemala
Lunes a Viernes de 07:40 a 16:30 horas



Empresa Eléctrica
de Guatemala