



Grupo **epm**

Informe Anual

2011



Informe Anual 2011

Que el Consejo de Administración
somete a la aprobación de la Asamblea General Ordinaria de
Accionistas a celebrarse el 21 de marzo de 2012.



Producción:
Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A.

Edición y coordinación de diseño:
Departamento de Comunicación
Corporativa

Corrección de estilo:
Departamento de Comunicación
Corporativa

Diseño y diagramación:
Innova, Arte + Diseño

Fotografía institucional:
Departamento de Comunicación
Corporativa

Guatemala, 2011



Índice



Carta del Presidente	6
Consejo de Administración 2011	9
Equipo gerencial EEGSA	11
Indicadores económicos de Guatemala	12
Cifras relevantes	13
Gestión de auditoría interna	15
Gestión de servicios jurídicos	17
Atención a clientes	18
Principales datos del sistema eléctrico	32
Gestión del sistema eléctrico	36
Gestión corporativa	48
Gestión comunicación corporativa	53
Gestión financiera	60
Gestión de planificación y control	64

Carta del Presidente



Estimados Accionistas:

En nombre del Consejo de Administración de Empresa Eléctrica de Guatemala, Sociedad Anónima, (EEGSA) tengo el agrado de presentar a ustedes el Informe Anual, que de manera resumida muestra los aspectos más relevantes de la Empresa durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2011, siendo éste, el primer período completo de gestión de la compañía como parte del Grupo EPM.

El año 2011 mostró cierta estabilidad a nivel macroeconómico, manteniendo las tendencias de sus años anteriores, y reflejando leves variaciones que considero posiblemente se debieron a los efectos políticos característicos de un año electoral. Se alcanzó una tasa inflacionaria de 6.2%, con una tasa de cambio promedio anual de 7.79 del Quetzal respecto del Dólar Americano, y un crecimiento del PIB de 3.8.

Dentro de los factores macroeconómicos y externos que más influyen sobre nuestra actividad, fueron pocos los efectos que, en su caso, tuvo la variación del precio internacional del petróleo, que en promedio estuvo en US\$98.57 por barril.

Por su parte, se tuvo una buena época lluviosa sin concentración dañina como en años anteriores y sin grandes deterioros a nuestra infraestructura, que benefició los costos de generación hidráulica que inciden de manera importante en la tarifa de electricidad a nuestros consumidores.

Conscientes de la relevancia que tiene para la Empresa, para el Sector Eléctrico y para el país, hemos estado aportando con prioridad nuestros esfuerzos para los mejores resultados en el Proceso de Licitación de 800 MW de Electricidad

(PEG 1-2010 Guatemala) que ha desarrollado la CNEE en coordinación con las 3 distribuidoras más importantes del país. En ese sentido, hemos establecido y mantenido incólumes nuestros postulados de protección del patrimonio de la compañía, de beneficio a nuestros consumidores, y de total transparencia en el proceso, y que consideramos garantes del éxito que éste tendrá.

En relación con la gestión de la Empresa, me complace informarles que se realizó el proceso de empalme logrando importantes avances en la adaptación de procesos de gestión, tales como el Proceso de Selección de Personal, que ya contempla los lineamientos corporativos del Grupo EPM.

Así lo fue también la constitución del Comité de Auditoría con el cual se refuerzan los lineamientos de Gobierno Corporativo y su reporte directo a la Dirección de Control Interno de EPM.

En el área de Atención a Clientes, se destaca la conexión de 38,697 nuevos consumidores que representa un crecimiento del 4% para totalizar 982,192 clientes al cierre del año; esto se reflejó también en un total de 4,011 GWh vendidos que supera en un 2% a la cifra del año anterior.

Adicionalmente, continuando con los planes de mejora en la atención a nuestros clientes, se habilitó la nueva agencia Metronorte, y el desarrollo de nuevos servicios de atención virtual por videoconferencia, saldos y avisos de corte vía mensajes de texto a celular, entre otros.

Por su parte en la Gestión del Sistema Eléctrico, se redujeron los tiempos y frecuencia de interrupciones alcanzando un promedio de 3.2244 horas y 2.1791 veces a lo largo del año, reduciendo en más de 16 minutos los tiempos promedio de

atención de averías, que cerraron en 1:53 horas, resultado del cumplimiento de los Planes de Inversión con una ejecución de Q129.6 millones y con eficiencias en el presupuesto de gastos de mantenimiento ejecutando Q44.3 millones en este rubro.

Las mejoras en las áreas de atención al cliente y de operación de la red eléctrica se ven reflejadas en el resultado de la Encuesta de Calidad del Servicio Eléctrico que por norma la CNEE realiza cada año y que nuevamente en esta ocasión y por sexto año consecutivo posiciona a EEGSA como la empresa calificada con la mayor puntuación entre todas las evaluadas, y con una mejoría en la calificación frente al año anterior, totalizando 86% en la encuesta realizada en el verano y 79% en la de invierno.

La consolidación de todos estos esfuerzos de mejora continua, de control operacional, optimización del gasto y de vocación de servicio, nos han permitido superar los indicadores de gestión, tanto regulados como los de percepción técnica y comercial, y han contribuido a alcanzar un resultado de Q307.2 millones en el ejercicio anual, que se refleja como el mejor año en la historia de EEGSA.

Veo con mucho agrado que nuestras expectativas al momento de la toma de control de la gestión de la compañía se han alcanzado y superado en varios aspectos y que ahora EEGSA como parte del Grupo EPM, ha sabido aplicar los ejes estratégicos del grupo en beneficio de sus accionistas, de sus empleados, de sus clientes y de la sociedad guatemalteca con cuyo desarrollo estamos comprometidos.



Es pues, una ocasión propicia para reiterar a nuestros socios locales nuestro compromiso de largo plazo como operadores estratégicos de la Corporación EEGSA con una vocación de respeto a las culturas y costumbres locales, de respeto al país, sus leyes e instituciones y muy especialmente, a nuestros consumidores.

Finalmente, deseo agradecer a los miembros del Consejo de Administración y al cuerpo directivo de EEGSA por el apoyo manifiesto, y a todos los colaboradores de la organización ya que sin su entrega y desempeño, estos resultados no habrían sido posibles.

Atentamente,

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



Consejo de Administración 2011



Presidente

Federico Restrepo P.

Suplente

Oscar Herrera R.

Vicepresidente

Gabriel Betancourt M.

Suplente

Álvaro Castaño O.

Directores

Tatiana Aristizábal L.

Suplente

Alejandro Jaramillo A.

Jesús Aristizábal G.

Suplente

Néstor Encinales G.

Directora-Secretaria

María Isabel Luján Zilbermann

Suplente

Marcela Gallego Martínez



Equipo Gerencial EEGSA



Gerente General
Jorge Ramón Alonso Duarte

Gerente de Economía y Finanzas
José Roberto Paiz Polanco

Gerente General Adjunto
Gustavo Adolfo Alvarado García

Subgerente de Activos
Marco Antonio Juárez López

Gerente de Gestión,
Planificación y Control
Carlos Fernando Rodas

Subgerente Comercial
Ricardo Alfredo Méndez Tello

Gerente de Servicios Jurídicos
Hugo René Villalobos Herrarte

Subgerente de Gestión Humana
José Antonio García Mayorga



Indicadores económicos Guatemala



	2008	2009	2010	2011
Producto Interno Bruto (%)	4.00	0.50	2.80 *	3.8**
Tasa de inflación (%)	9.41	(0.28)	5.40	6.20
Quetzales por US\$I (promedio)	7.57	8.16	8.06	7.79
Tasa de interés activa (%)	13.84	13.60	13.25	13.51
Tasa de interés pasiva (%)	5.47	5.60	5.34	5.19
Tasa de crecimiento poblacional	2.50	2.48	2.46	2.45
Precio barril de petróleo US\$	42.25	74.60	89.04	98.57

Fuente: Banco de Guatemala
Diciembre 31, 2011

* Cifras preliminares ** Cifras estimadas

Cifras relevantes



	2009	2010	2011
Clientes	911,031	943,495	982,192
Energía distribuida (GWh)	3,872.34	3,927.20	4,010.99
Red media tensión (km)	7,071	7,185	7,343
Red baja tensión (km)	7,029	7,170	7,351
Empleados	392	392	393



Gestión de auditoría interna



En 2011 se creó el Comité de Auditoría, por medio del cual se reforzó el gobierno corporativo de EEGSA, pues esta instancia brinda confianza a los accionistas, inversionistas y demás grupos de interés, en lo que se refiere al manejo y gestión de la empresa.

El comité se constituyó el 21 de septiembre de 2011 y está integrado por tres directores del Consejo de Administración. La Secretaría Técnica está a cargo de la Jefatura de Auditoría Interna de la corporación.

Funciones del Comité de Auditoría

- Monitorear el cumplimiento del Plan de Auditoría Interna.

efectuadas por los entes internos y externos de control.

- Velar porque la preparación, presentación y revelación de la información financiera se ajuste a lo dispuesto por el marco legal que corresponda. En ese sentido, los estados financieros del fin de ejercicio, se someterán a consideración del comité antes de su presentación al Consejo de Administración para ser aprobados.

- Pronunciarse sobre las situaciones contrarias a las prácticas empresariales.

- Dar seguimiento al cumplimiento del Código de Ética.

Por otra parte, a partir de 2011 la línea de reporte funcional de la oficina de Auditoría Interna se trasladó directamente al Comité de Auditoría y a la Dirección de Control Interno de EPM, teniendo como función básica planear, dirigir y controlar los procesos de diseño, desarrollo, aplicación y verificación del sistema de control interno de la corporación, con el fin de impulsar acciones de mejoramiento permanente que apoyen a los directivos en el logro de los objetivos estratégicos y empresariales.

- Monitorear la contratación del Auditor Externo y mantener relación directa con él.

- Controlar el cumplimiento de las prácticas de gobierno corporativo.

- Verificar que se cumplan los planes definidos como resultado de las evaluaciones y recomendaciones

Sistema Preventivo de Control (SPC)

Derivado de la necesidad de fortalecer los controles clave de los negocios y mitigar los riesgos asociados, se desarrolló e implementó una plataforma que se denomina Sistema Preventivo de Control (SPC), a la cual se le incluyeron los controles y riesgos que el Comité de Gerentes consideró que se debían gestionar día a día.

El SPC es un conjunto de procesos dirigido por la administración y ejecutado por todos los trabajadores, diseñado para proporcionar una seguridad razonable en la gestión de los riesgos del negocio.



Gestión de servicios jurídicos



Relación con la CNEE y resolución de procesos

Las gestiones de la Gerencia de Servicios Jurídicos, encaminadas a ofrecer soporte a las actividades de todas las áreas de EEGSA, presentaron resultados positivos durante 2011, de acuerdo con lo que se detalla a continuación:

- La ágil gestión que se ha cultivado entre el ente regulador y EEGSA, se reflejó en el mejoramiento de las relaciones entre ambas instituciones, lo cual propició la comprensión por parte de la CNEE de los asuntos que afectan a la distribuidora en temas como la resolución de anomalías. Esto se tradujo en una reducción del 72% de las multas.
- Se obtuvo un fallo favorable de la Corte de Constitucionalidad, respecto a la

inconstitucionalidad presentada por EEGSA contra la resolución que establecía un Sistema Uniforme de Cuentas, mediante el cual la CNEE buscaba sustituir los sistemas contables de la empresa, mismos que son totalmente apegados a la ley.

- Se logró además, un 74% de sentencias judiciales favorables, incluyendo casos civiles, penales, laborales, contenciosos y constitucionales. Se recuperó el 78% de las anomalías trasladadas a la Gerencia de Servicios Jurídicos durante 2011 y se obtuvo un 61% de resoluciones administrativas favorables, provenientes de casos de la CNEE y del Ministerio de Energía y Minas.

Apoyo a la gestión corporativa

En este tema, la Gerencia de Servicios Jurídicos participó activamente en proyectos importantes tales como el de la Licitación Abierta PEG I-2010 Guatemala, mediante el cual las distribuidoras EEGSA, Deocsa y Deorsa, sumaron su demanda para contratar la generación de 800 MW de energía por 15 años, a partir de 2015.

La labor de la Gerencia de Servicios Jurídicos, revistió con la debida legalidad, cada una de las etapas del proceso de licitación, a través de la oportuna asesoría, así como de la propia

integración de la Junta de Licitación que dirigió el evento.

En el área administrativa, se modernizó el portal jurídico implementando un calendario de vencimiento de contratos, por medio del cual se notifica anticipadamente a los clientes internos cuando se aproxima la fecha de finalización de los contratos de sus áreas, lo cual les permite tomar mejores decisiones acerca de la conveniencia de renovarlos.

ATENCIÓN A CLIENTES



Informe Anual
2011

Lectura y Facturación



Lectura y facturación

Como ha sido una constante en años anteriores, en 2011, nuevamente los procesos de control de clientes, lecturas y recuperación de lecturas, así como cuentas analizadas y cuentas facturadas, sumados a procesos alternos, dieron como resultado una mejora en el factor promedio de ventas en GWh diarios, además de una evolución sostenida del número de clientes facturados, respecto a las operaciones del año anterior:

- El promedio diario de ventas para 2011 fue de 7.32 GWh/día, que representa un incremento de 0.20 GWh/día equivalente a un 2.8% más que en 2010, cuyo promedio diario fue de 7.12 GWh/día.

- El año 2011 se cerró con 982,192 clientes facturados, lo que evidencia un crecimiento de 38,697 consumidores, equivalentes a un incremento de 4% en relación con 2010.

Facturación en el punto de suministro (in situ)

- La facturación en sitio, que consiste en la utilización de equipo portátil por medio del cual se lee, calcula, imprime y entrega la factura al

cliente en el instante, alcanzó en 2011, al 100% de usuarios, cubriendo los tres puntos porcentuales que quedaron pendientes en 2010.

Disminución de cuentas no leídas

- La cantidad de cuentas no leídas mensualmente se redujo a 121 casos en 2011, un 25% menos que el total registrado en 2010 que fue de 162.

Esta mejora se logró gracias al proceso de control de cuentas no leídas por diversas causas, en rutas normales de lectura.

Auditorías de calidad de lecturas

- En 2011 se auditaron las cuentas de 315,077 clientes, con el propósito de confirmar la prestación de un servicio calificado y en

el tiempo justo, por parte de las empresas contratistas de EEGSA.

Gestión de Cobro



- El Índice de Recuperación de Cartera (IRE) se situó en 0.86, con un total de 25.8 días para la recuperación de la deuda.
- Aunque los ingresos van en relación a las ventas y al incremento de clientes, considerando la situación económica existente, se considera un logro que los ingresos anuales en concepto de venta de energía se hayan incrementado en un 3.59% de 2010 a 2011, pues de Q4,700 millones se pasó a Q4,900 millones; de igual forma la cantidad de transacciones de pago tuvo un crecimiento de 2.95% en relación a 2011, es decir que de 8.6 millones se pasó a 8.9 millones de transacciones.
- El uso de la diversidad de puntos de pago que EEGSA tiene a disposición de sus clientes, tuvo un incremento significativo, comparado con 2010. En el caso de las transferencias bancarias se reflejó un crecimiento del 31%, mientras que los pagos electrónicos realizados por medios de entidades con opción de pagos por Internet,

débito automático, tarjetas de crédito y cajeros automáticos mejoraron en un 15%. Lo anterior generó un ahorro de Q70.7 miles en concepto de comisiones no pagadas a entidades recaudadoras.

- Se realizaron actividades enfocadas a la reducción de cortes del suministro de energía, con el fin de reducir costos para EEGSA y mantener la continuidad de las ventas, obteniendo los siguientes resultados:

a) Se evitó el corte a un 54.5% de los clientes con deudas mayores a los Q5 mil, lo que significó un ahorro de Q302.5 miles para EEGSA en gestiones relacionadas con dicha actividad.

b) Se evitó el corte a un 25% de los clientes con deudas menores a los Q5 mil, y se obtuvo un ahorro de Q8.6 millones.

Lo anterior, totalizó un ahorro anual de Q8.9 millones en acciones relacionadas con evitar los cortes del suministro de energía eléctrica, logro que fue posible mediante una constante comunicación con el cliente a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos y Electrimensajito.

- En 2011, la cantidad de puntos de pago disponibles para los clientes de EEGSA aumentó de 6,816 en 2010 a 8,224 en 2011, lo que representa un 21% de mejora en este servicio.



SIEMPRE HAY UN LUGAR CERCA DE TI PARA PAGAR TU FACTURA DE LA LUZ

¡Son más de 6,000 puntos de pago!
También puedes pagar tu factura de la luz por Internet a través de la banca electrónica de tu banco, en cajeros automáticos autorizados y por débito automático con las entidades que lo tienen disponible.

Recuerda, en la mayoría de nuestros puntos de pago puedes solicitar reposición de tu factura de la luz y pagar reconexiones.

Para conocer el horario de atención y ubicación del punto de pago de tu conveniencia, llama a su PBX.

TELESERVICIO: 2277-7000
www.eegsa.com

Empresa Eléctrica
del Estado



- Adicionalmente, se finalizó el contrato de recepción de pagos con tres de los cinco recaudadores rurales con los que se inició el año, reduciendo el riesgo de recaudación en un 54% en operaciones, y en un 53%

en monto recaudado. Las áreas donde se dejó de trabajar con estos recaudadores fueron cubiertas por entidades bancarias que abrieron agencias y puntos de pago en esos lugares.

Año	Operaciones	Monto
2010	26,220	Q2,622,566.67
2011	12,166	Q1,231,279.79

Cortes y Reconexiones

- En agosto de 2011, la Unidad de Cortes y Reconexiones junto a la Unidad de Recaudación, derivado del cambio de serie en las facturas de EEGSA, de BX a BZ, implementaron controles para la detección de errores en la digitación por parte de los receptores-pagadores de las entidades que le brindan el servicio de cobro a EEGSA, obteniendo como resultado la reducción en la cantidad de reclamos, penalizaciones y atrasos en las tareas relacionadas con la labor de reconexiones del servicio de energía eléctrica.
- Por medio de llamadas telefónicas, avisos por correo electrónico y mensajes de texto al celular, por medio de Electrimensajito, se evitó el corte a un 54.5% de clientes con deuda mayor a Q5 mil.
- En la labor de reconexión dentro de las 24 horas normadas, se logró casi en un 100% dado que se alcanzó en un 99.79%.

- Se optimizó el presupuesto asignado para gasto, obteniendo un ahorro de Q2,088,837.49.
- Se implementó una nueva estrategia de corte basada en cortar menos y aumentar el lapso para realizar el corte, lo que sumado al sistema de Electrimensajito, correos electrónicos y llamadas telefónicas evitó 79,103 cortes que representaron un ahorro de Q8,950,000.
- El reciclaje de cable generó un ingreso de Q372,205 y la detección de 175 transformadores de diferentes capacidades instalados en la red que no estaban siendo utilizados, representando un ahorro de Q1,678,500.
- En apoyo a la Unidad de Recaudación se estableció un sistema de cobro personalizado que permitió recuperar Q843,341.30.

Atención al Cliente



La atención brindada al cliente en forma personalizada, por teléfono y por escrito, en 2011, refleja los resultados siguientes:

- Centro de Servicio "Metronorte"

Con los mismos estándares de calidad en cuanto a infraestructura, servicios disponibles y atención personalizada a los clientes, el 7 de julio de 2011 inició operaciones un nuevo Centro de Servicio de EEGSA en el local 224 del Centro Comercial Metronorte, ubicado en el kilómetro 5.5 carretera al Atlántico, zona 17 de la ciudad de Guatemala. La estratégica ubicación de la nueva agencia en Metronorte, permite a EEGSA estar más cerca de sus más de 124 mil clientes de las zonas 6, 18, 17, 24 y 25 de la ciudad de Guatemala,



así como de los municipios de Chinautla, Palencia, San Pedro Ayampuc y San José del Golfo, con un horario de atención de lunes a viernes, en horario de 9:00 a 17:00 horas.

La afluencia de clientes inició con 1,362 personas durante el mes de julio y alcanzó un promedio mensual de 3,076 visitas al finalizar el año 2011.

En total suman ya nueve agencias en las que se atienden cómodamente y ágilmente a los usuarios, utilizando para ello un sistema de ordenamiento de tiempos de espera. Adicionalmente, si el cliente prefiere hacer consultas telefónicamente, tiene a su disposición el 2277-7000 de Teleservicio, canal que permite tener comunicación abierta las 24 horas, los 365 días del año.



Innovaciones en la atención



Con el objetivo de diversificar los puntos de atención al cliente ofreciéndole mayor calidad y satisfacción en su experiencia de servicio, así como diversificar las opciones de atención personalizada a sus usuarios, en 2011, EEGSA puso en marcha tres proyectos piloto:

- Centro de Atención Móvil EEGSA

El primer Centro de Servicio Móvil, denominado, "Centro de Atención Móvil EEGSA 2", se instaló durante los días 28 y 29 de abril de 2011 en la Municipalidad de Santa Catarina Pinula. En esta oficina se elaboraron 90 contratos, con un tiempo promedio de contratación y conexión de 48



horas. Estos contratos corresponden a servicios para el nuevo mercado municipal de esa localidad, inaugurado en el mismo mes de abril.

- Centro de Servicio Virtual

El 26 de diciembre de 2011 se implementó este nuevo servicio que permite la interacción virtual con los usuarios de EEGSA, por medio de los servicios en línea.

El Centro de Servicio Virtual funciona mediante una cabina de videoconferencia y en 2011 atendió 1,365 usuarios, en su mayoría con temas relacionados con convenios de pago.



TRÁMITE FLASH
EEGSA

SÓLO EN
QUICK PHOTO
SANTA LUCÍA COTZUMALGUAPA

YA NO TIENES QUE IR TAN LEJOS
Ahora en Quick Photo de Santa Lucía Cotzumalguapa también puedes hacer tus trámites de EEGSA:

- Contratación de servicio nuevo
- Cambio de voltaje
- Reposición o reubicación de medidor

**AL CONTRATAR UN SERVICIO NUEVO
EEGSA TE REGALA
UNA PLAYERA CON TU
FOTOGRAFIA IMPRESA!**

Te esperamos en:
3a. Avenida 6-27, Zona 1
Santa Lucía Cotzumalguapa

TELESERVICIO: 2277-7000 www.eegsa.com
Empresa Eléctrica de Guatemala



Alianzas estratégicas

- Quick Photo

Con este proyecto piloto que inició el 27 de octubre de 2011, EEGSA amplió su atención a poblaciones donde no tiene presencia cercana, como Santa Lucía Cotzumalguapa, La Gomera, Siquinalá y La Democracia en Escuintla.

Los servicios que EEGSA brinda a sus clientes por medio de la tienda Quick Photo de Santa Lucía Cotzumalguapa, son los siguientes: Contratación de servicios nuevos, cambios de voltaje, reposición o reubicación de medidores, emisión de facturas por ventas de otros servicios y una cabina de Teleservicio para que el cliente pueda solucionar sus dudas directamente, si es que así lo desea.

El personal de Quick Photo recibe y reproduce la papelería que el cliente entrega y la envía en forma digital al equipo de trabajo de EEGSA, quien realiza los contratos correspondientes.

Al finalizar el año 2011 se habían atendido a un total de 429 clientes.



- Philips

Con la finalidad de fomentar el uso de lámparas ahorradoras de energía eléctrica y educar al cliente, en cuanto a la conveniencia del uso eficiente de la electricidad, EEGSA y Philips en alianza estratégica, habilitaron kioscos móviles de ahorro de energía en los Centros de Servicio Megacentro, Villa Nueva y Central, en los que personal de Philips vendió focos ahorradores de su fabricación; EEGSA obtuvo un porcentaje del total de las ventas realizadas en los puntos ya mencionados, para dedicarlos a proyectos verdes.

- Citibank

Con el objetivo de incentivar a los clientes a utilizar formas de pago alternativas, EEGSA realizó una alianza con Citibank, entidad que colocó publicidad en Centros de Servicio para promover la afiliación al servicio de pago de energía eléctrica por medio de cargo automático a tarjeta de crédito entre los consumidores de EEGSA que también son clientes de Citibank.





Encuestas de satisfacción

- En 2011, la realización de dos encuestas de satisfacción con recursos internos en abril, y una más en noviembre, a cargo de una empresa externa, permitió detectar necesidades de capacitación, encontrar oportunidades de mejora y evaluar la efectividad de las empresas contratistas. Los resultados de estas encuestas se califican como positivos y con una apreciable mejora de los resultados respecto al 2010.

Solicitudes y Telegestión

- La promoción del Teleservicio, realizada con el objetivo de motivar a los clientes a efectuar telefónicamente distintas consultas relacionadas con su servicio de energía eléctrica para reducir el tráfico innecesario en los Centros de Servicio, tuvo resultados positivos con 224,153 llamadas atendidas durante el año, lo que representa un incremento del 28% en comparación con 2010.
- Las consultas de saldo disminuyeron un 22% respecto al año anterior; registrándose 22,291 llamadas recibidas por este concepto, lo cual refleja los resultados positivos de la implementación del aviso de saldo a los clientes por medio del novedoso servicio de Electrimensajito.



Estudios y Clientes Corporativos

En 2011, la Unidad de Estudios y Clientes Corporativos realizó las siguientes actividades:

Cantidad	Tipo de gestión
33	Estudios de seguimiento para clientes potenciales
81	Estudios de compra/venta de redes eléctricas
80	Proyectos mayores a 200 metros y lotificaciones
514	Proyectos especiales
271	Traslados de clientes de media a baja tensión
705	Variaciones de potencia
8	Recuperaciones de la red ilegal
1216	Clientes asesorados con demanda

Asimismo, las siguientes gestiones realizadas por esta unidad administrativa, permitieron la recuperación de Q10.98 millones durante el año, por concepto de Valor Agregado de Distribución (VAD)

Cantidad	Tipo de gestión
3,515	Recuperación de red ilegal en kW
2,076	Traslados de MTD a MTGU (kW)
1,857	Traslados de MTD a BTG (kW)
8,404	Servicios temporales con contrato jurídico
15,852	Total kW



Encuesta de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica

En cumplimiento al Artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad (RLGE), año con año, EEGSA realiza la Encuesta de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica.

Al igual que en 2010, la CNEE determinó que esta encuesta se realizaría en dos fases:

1. **Encuesta de Verano:** Realizada en abril de 2011, con una muestra proporcionada por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE), de 2,527 clientes.

2. **Encuesta de Invierno:** Realizada en agosto de 2011, con una muestra de 2,521 clientes proporcionada por la CNEE, con los resultados siguientes:

En esta fase, EEGSA obtuvo los siguientes resultados: 82.35% de los clientes está conforme con la calidad del producto, 82.26% lo está con la calidad del servicio técnico y 88.05%, con la calidad comercial, lo cual refleja un 85.89% de satisfacción de los clientes de EEGSA.

El 72.27% expresó su conformidad con la calidad del producto, el 78.90% indicó que está conforme con la calidad del servicio técnico y el 84.65% lo está con la calidad del servicio comercial. En esta fase, la encuesta reflejó un 78.61% de satisfacción de los clientes de EEGSA.

Encuesta de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica Resultados Verano

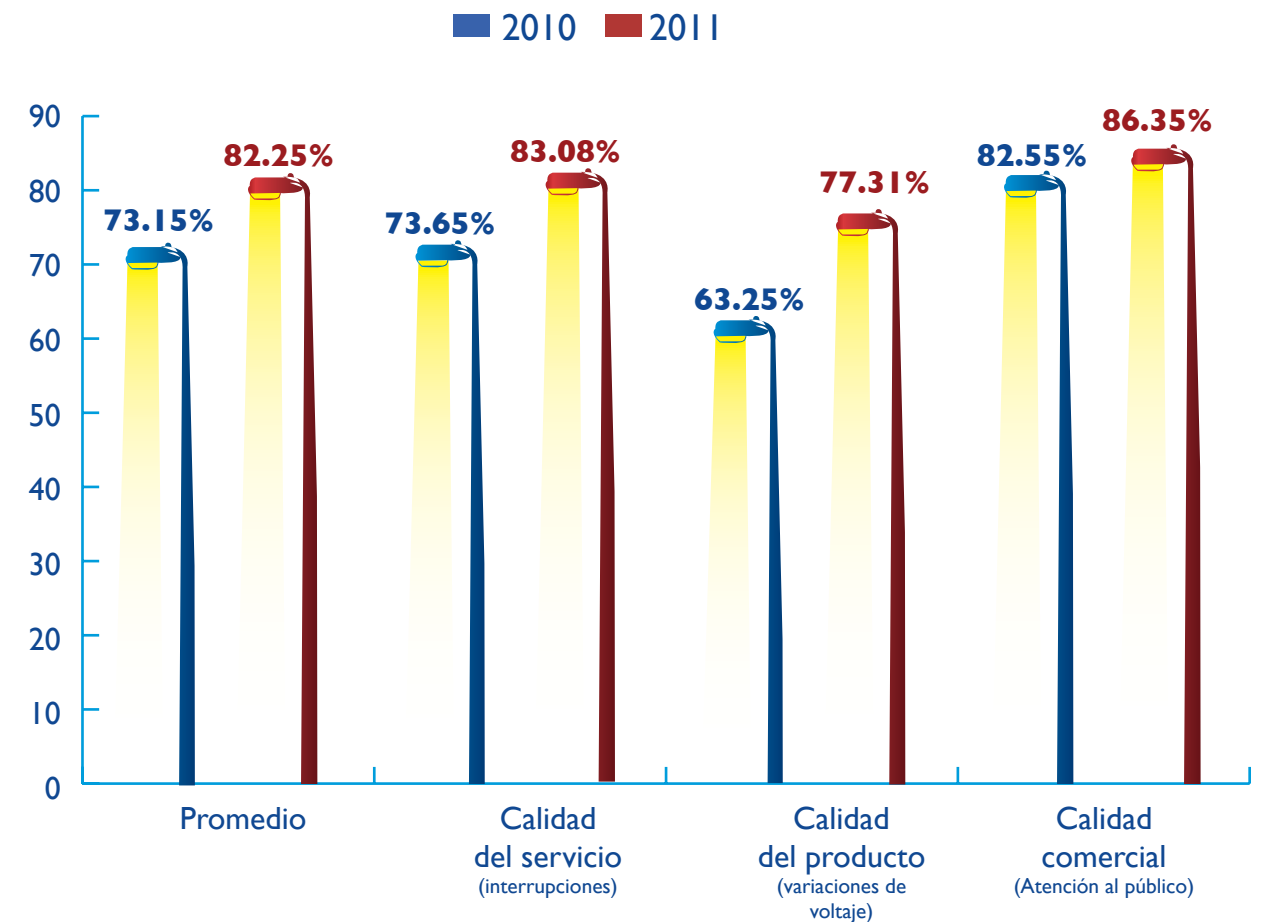
Indicador	%
% Satisfacción del cliente con el servicio técnico (interrupciones en el servicio)	87.26
% Satisfacción del cliente con el producto técnico (variaciones de voltaje)	82.35
% Satisfacción del cliente con la calidad comercial (atención al cliente)	88.05
% Promedio Verano	85.89

Encuesta de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica Resultados Invierno

Indicador	%
% Satisfacción del cliente con el servicio técnico (interrupciones en el servicio)	78.90
% Satisfacción del cliente con el producto técnico (variaciones de voltaje)	72.27
% Satisfacción del cliente con la calidad comercial (atención al cliente)	84.65
% Promedio Invierno	78.61



Comparación de resultados 2010 - 2011 Encuesta de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica





Inspección, Pérdidas y Telemedida

- En 2011 se realizaron 191,932 inspecciones, lo cual representa un 8% más que las efectuadas en 2010. Como resultado de estas inspecciones se reportaron 5,466 anomalías, lo que refleja un índice de aciertos de 3%. Adicionalmente, como resultado de las acciones realizadas por las Unidad de Instalación y Verificación y de la Unidad de Inspección, se reportaron 32 GWh de energía recuperada, de situaciones catalogadas como fraudes o anomalías, así como fugas de energía. Las pérdidas técnicas se redujeron en 2.6 GWh, luego del traslado de la medición de 55 circuitos de 13.8 kV.
- Para facilitar el servicio, tanto al cliente interno, como al cliente externo, se implementó el acceso por medio de Internet a la información de los medidores del sistema de Telemedida.
- Además, se implementó la plataforma de comunicaciones, contratada para la red de EEGSA y el Administrador del Mercado Mayorista (AMM), logrando la comunicación de 210 medidores con esta nueva tecnología, que permite una reducción del 95% en la ventana de tiempo para la recolección de datos de medición y costos asociados.

- Se registró un crecimiento de clientes con renta de Telemedida, cerrando el año con 615, un 5% arriba de lo reportado en 2010, año que se cerró con 585 clientes.



- Mientras tanto, la gestión de los programas de reducción de pérdidas, permitió situar el índice anual por este concepto en 7.03%, el mismo valor reportado al cierre de 2010.



Cultura de Servicio EEGSA

Con el objetivo de proyectar a EEGSA como una empresa excelente en el servicio y generadora de buena voluntad en sus clientes, a finales del mes de marzo de 2011 se implementó el proyecto Cultura EEGSA, liderado por el Comité de Servicio "Nueva Generación", grupo conformado por colaboradores de diferentes áreas administrativas de la empresa, sobre el cual está la responsabilidad de sentar las bases de la cultura que beneficiará a todos en la empresa.

La Cultura de Servicio EEGSA se creará a partir del modelo de Cultura Disney, adaptando los principios de ésta, para dar paso a una cultura de excelencia en el servicio al cliente.

Por lo anterior y con el fin de enfrentar los principales retos que representa la implementación de la cultura de servicio, durante el año se realizaron diversas actividades, enfocadas a la sensibilización y comunicación de temas

relacionados, dirigidos a los colaboradores de EEGSA, así como al personal de las empresas contratistas.

Es importante mencionar que la construcción de la Cultura de Servicio EEGSA, conlleva varias fases y cada una tomará su tiempo: el diseño y construcción del proyecto, requiere de un año y la implementación del mismo, un año más; por lo que será hasta el tercer año de estar trabajando en ella, que los resultados serán plenamente percibidos.



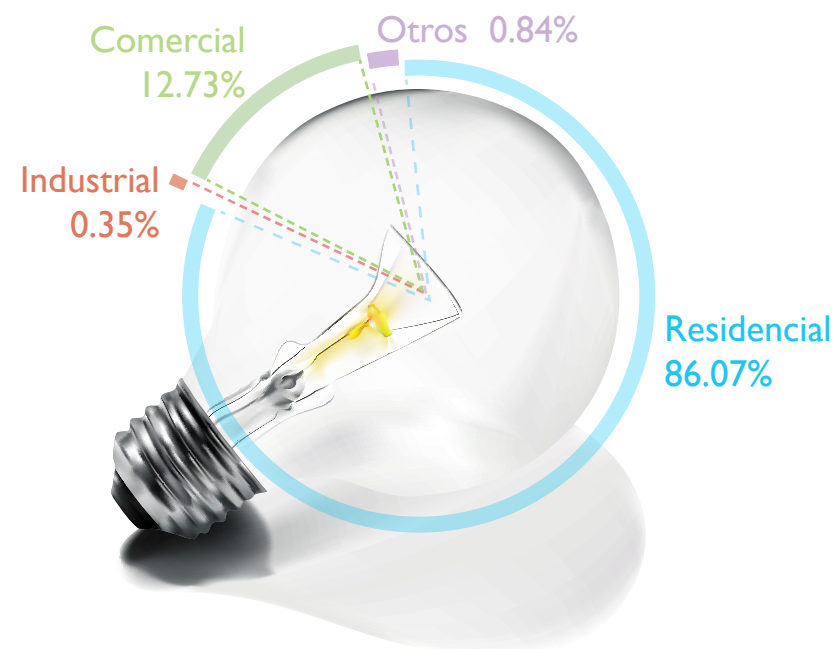
Los fundamentos de una cultura de servicio son: tener clientes extremadamente satisfechos, contar con colaboradores que también estén sumamente satisfechos con su empresa y con su cultura y que la cultura de la empresa sea diferente, de manera que los clientes puedan sentirse consentidos, mimados y bien tratados como personas.

PRINCIPALES DATOS DEL SISTEMA ELÉCTRICO



Informe Anual
2011

Estructura del Mercado de Empresa Eléctrica 982,192 clientes

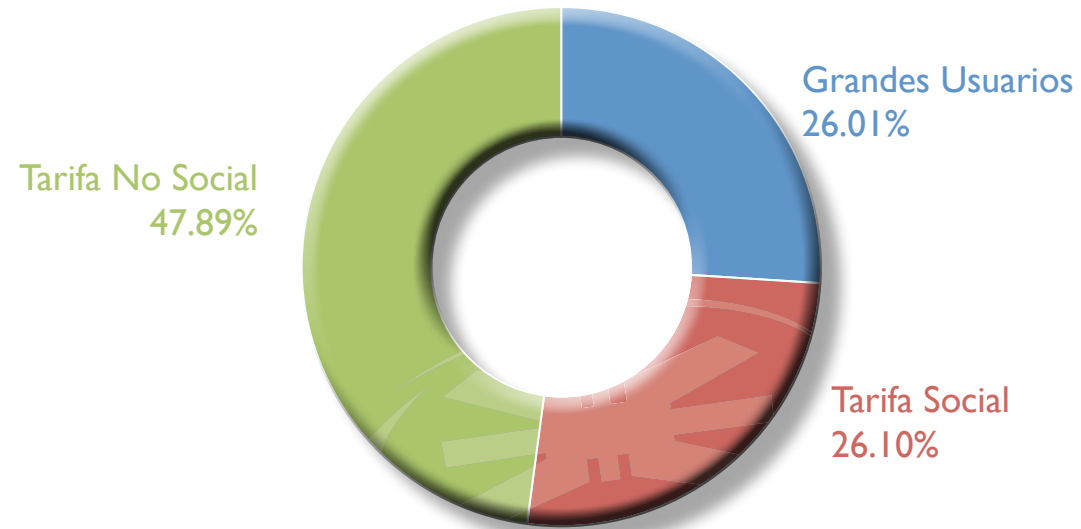


Usuarios de Empresa Eléctrica 982,192 usuarios

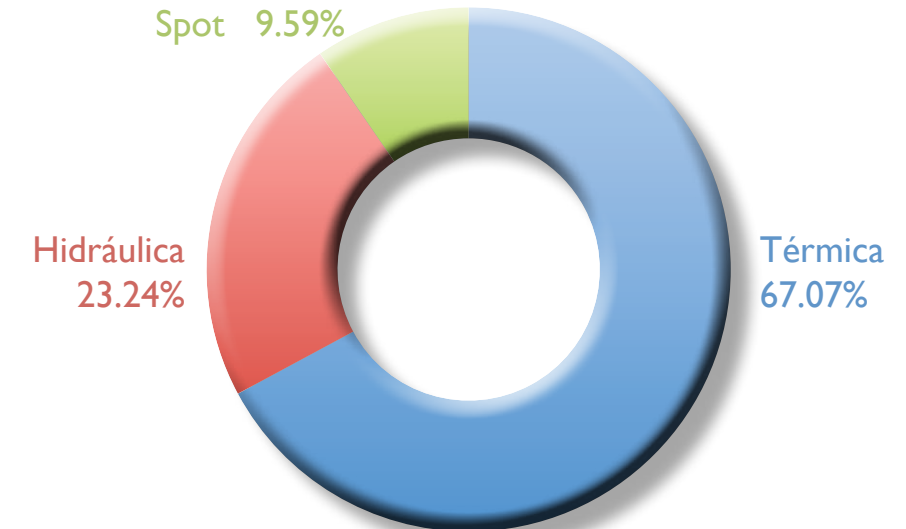




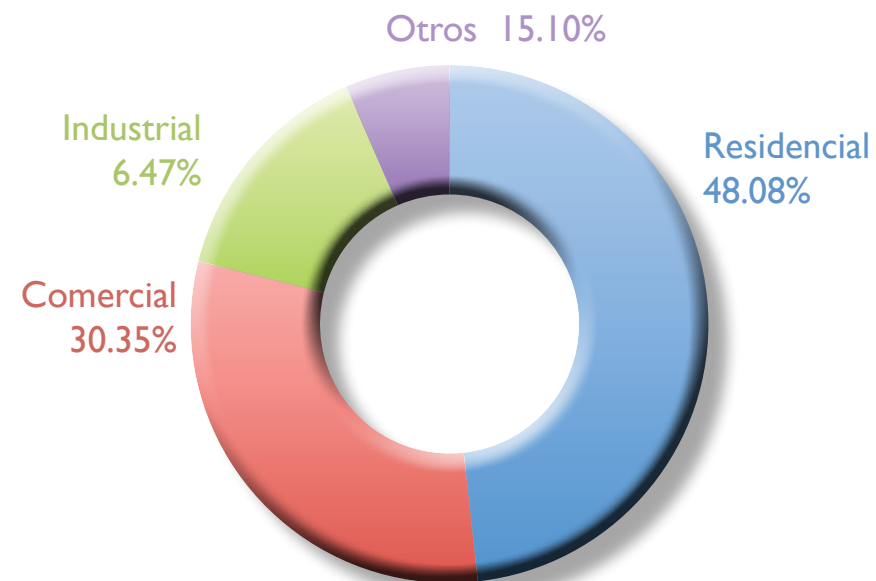
Energía Distribuida en la Red EEGSA
4,010.99 (GWh)



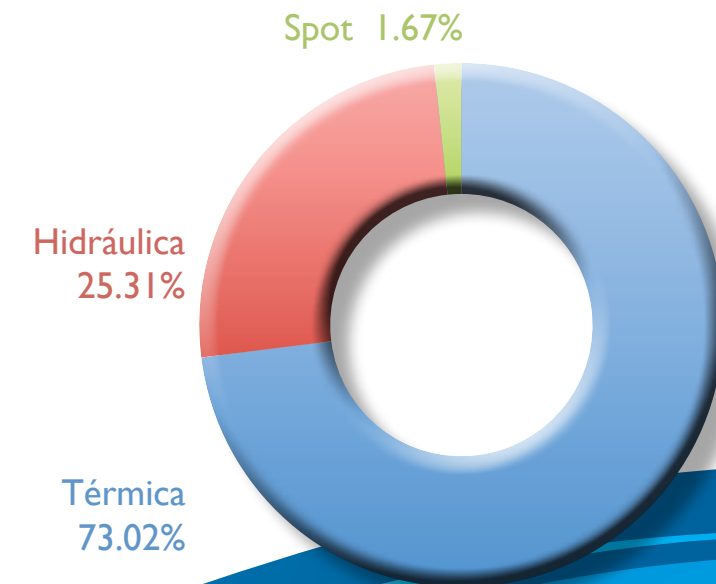
Origen de la Energía Comprada por EEGSA
3,241.74 GWh



Estructura de la Facturación de Empresa Eléctrica
Q 4,712.03 millones



Origen de la Energía Consumida por EEGSA
2,977.36 GWh



Importante:

- El total de GWh de esta gráfica corresponde a la energía total demandada por EEGSA para abastecer exclusivamente a sus clientes.
- En este rubro no se incluye el consumo de los comercializadores.

GESTIÓN DEL SISTEMA ELÉCTRICO



Informe Anual
2011



Magnitud de la red de distribución de EEGSA

En comparación con 2010, los datos del cuadro siguiente que corresponden a 2011, presentan un crecimiento de 2% en la longitud de líneas de 13.2 kV, 3% en el número de transformadores, 3% en la longitud de líneas de baja tensión y 4% en la cantidad de medidores o puntos de entrega.

Componente	Unidad	2011
Líneas de 13.8 kV	Km	7,343.4
Postes	c/u	260,033
Bancos de capacitores	c/u	201
Seccionadores	c/u	1,178
Pararrayos	c/u	14,562
Reguladores de voltaje en línea	c/u	18
Transformadores	c/u	61,743
Líneas de baja tensión	Km	7,351.5
Medidores	c/u	983,076

Operación de la red

- Al finalizar 2011 la red eléctrica de EEGSA tenía 164 circuitos de media tensión y 61,743 transformadores que suministraban energía eléctrica a 983,076 puntos de entrega.
- La demanda máxima de 2011 fue de 645.2 MW, y se registró el 14 de diciembre a las 18:30 horas, día en que se entregaron 11.65 GWh. Estos valores son más altos que los reportados el día con demanda máxima de 2010 que fue el 16 de diciembre.
- Se atendieron 24,300 emergencias, un 1% menos que el número registrado en 2010. El costo total de mano de obra por este concepto fue de Q8.30 millones.
- El tiempo medio de atención anual por emergencia fue de 1:53:00 horas. Esto es, 16 minutos y 12 segundos menos que el tiempo registrado el año anterior. Asimismo, el porcentaje de eventos atendidos en más de cuatro horas fue de 4%, lo que representa un 3% de reducción respecto al año anterior.



Mantenimiento de líneas

- En 2011 se inspeccionaron 19,389 kilómetros de líneas en la red. Estas inspecciones permitieron corregir 3,340 averías en las instalaciones y 188,252 fallas potenciales por arbolado. El costo de estas actividades fue de Q6.9 millones.
- Al igual que en 2010, se asignó un área determinada a cada contratista para realizar el mantenimiento del arbolado, lo cual nuevamente dio buenos resultados, pues los contratistas trabajaron por objetivos de calidad.
- El costo total por pruebas y mantenimiento de transformadores que se desmontaron de la red para dejarlos en buenas condiciones fue de Q1,807,657. En total se evaluaron y/o repararon 1,878 transformadores.
- Se realizaron 100 variantes en la red para atender las solicitudes de particulares y empresas comercializadoras de energía eléctrica.

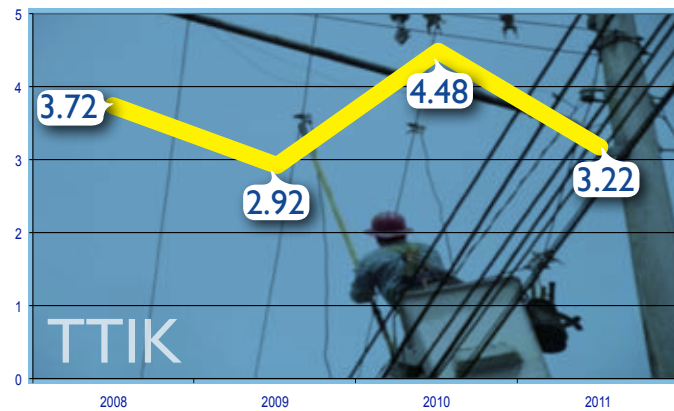
Calidad del producto

Los indicadores globales de calidad del producto técnico fueron los siguientes:

• TTIK

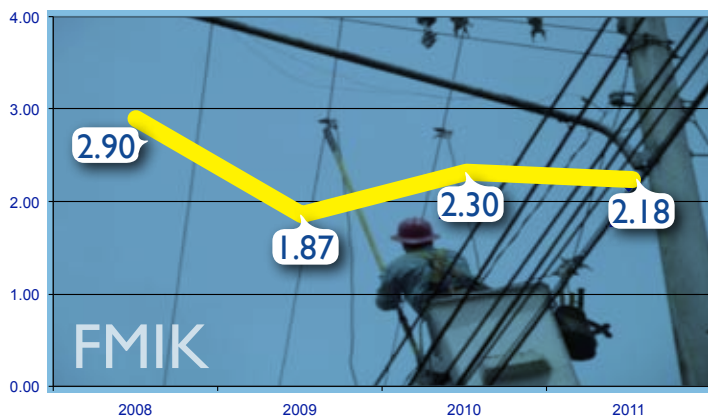
El Tiempo Total de Interrupción por KVA global (TTIK) fue de 5.6588 horas y de 3.2244 horas por causas propias, la diferencia entre estos valores se debe a que en el TTIK por causas propias no se incluyen las interrupciones de fuerza mayor; las cuales en su mayoría ocurren en el sistema de transporte.

No obstante lo anterior, en 2011 solo el 57% del tiempo total de interrupción de los clientes fue atribuible a EEGSA.



• FMIK

La Frecuencia Media de Interrupción por KVA global (FMIK) fue de 7.0155 veces, 2.1791 de las cuales fueron por causas propias. Esto significa que solamente el 31% de las interrupciones se debieron a fallas en la red de EEGSA.



• Porcentaje de regulación de voltaje y contenido de armónicos /FLICKER

Se realizaron 2,617 mediciones de voltaje en diferentes puntos de la red, tres de ellas resultaron fuera de norma, además se efectuaron 48 mediciones del contenido de armónicos/flicker; ninguna de éstas se encontró fuera de norma.



Balance de carga en las fases de circuitos

Se balancearon 29 circuitos que presentaban desbalance de corriente entre fases, mayor al 20%. Con ello se logró que el desbalance de corriente en la red quedara igual o menor al 20%.

Planificación y control

- En 2011 se construyeron y entraron en operación siete proyectos planificados y presupuestados para contribuir con: a) Plan de Ahorro de Pérdidas y b) Plan de Inversión 2011.
- En alta tensión, y como consultores para la empresa transportista de la corporación, se elaboraron 11 estudios eléctricos para proyectos de: ampliación y construcción de líneas de transmisión, así como ampliación y construcción de subestaciones de transformación.
- En media tensión se elaboraron 25 dictámenes de conexión de carga mayor a 500 kW, con las recomendaciones del caso. Entre estos dictámenes destacan los efectuados a: Inmobiliaria del Campo, Global Cement, Central de Transferencia Norte y Residenciales Concepción, para atender una demanda de entre 2.5 y 3.5 MW.
- En alta tensión, y como consultores para la empresa transportista de la corporación, se elaboraron 11 estudios eléctricos para proyectos de: ampliación y construcción de líneas de transmisión, así como ampliación y construcción de subestaciones de transformación.

Transformadores de distribución y control

- Para reducir efectos negativos en la calidad del suministro, derivados de transformadores sobrecargados, evitando al mismo tiempo que se quemaran, se continuó con el proyecto de recuperación de estos aparatos. En total se trabajaron 666 puntos y se recuperaron 498 transformadores con riesgo de dañarse por sobrecarga.
- Se utilizaron 1,097 transformadores de distribución para instalar nuevos servicios.
- Además, se reemplazaron por emergencia 659 transformadores de distribución con desperfectos.
- Se recuperaron 263 transformadores conectados en la red, luego de verificar que no tenían carga, lo que representó una recuperación de activos por valor de Q3.31 millones. Estos aparatos podrán utilizarse en instalaciones nuevas o en trabajos de mantenimiento de la red.



Gestión de materiales

- Se tuvo un índice de rotación de 2.11 veces al año, finalizando 2011 con un inventario valorado en Q76.4 millones. El consumo del año fue de Q139.1 millones. Los materiales con más movimiento fueron: postes y cruceros, material para alumbrado público, cables de cobre y aluminio.
- Además, se obtuvo un ahorro de Q13.77 millones por el material retirado en buen estado de la red, el cual fue reutilizado en proyectos de normalización de asentamiento, proyectos directos en la franja obligatoria de los 200 metros, en trabajos de mantenimiento de líneas y calidad del servicio.



Normalización

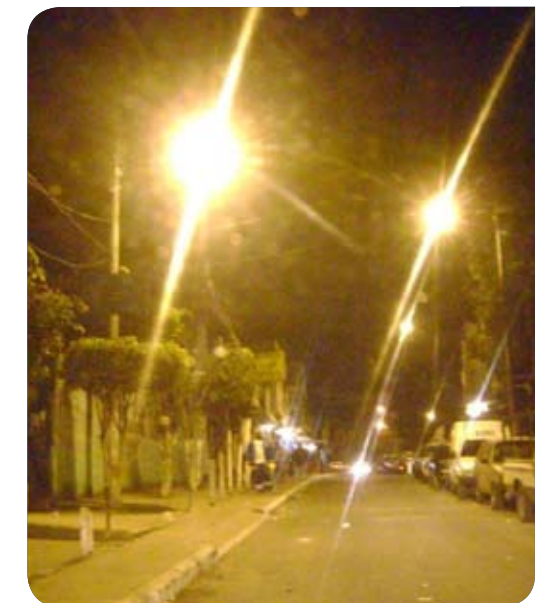
Con el fin de facilitar el diseño de redes subterráneas, promover el ahorro en costo de despacho de materiales que ya no son necesarios, capacitación para el uso adecuado del cable en líneas de transmisión, propiciar el uso de equipos más eficientes en el control de actividades y homogenizar el criterio de aceptación de la instalación de varios medidores en un mismo inmueble, se revisaron los Manuales Técnicos (MT) de EEGSA y con las actualizaciones correspondientes se presentaron a la CNEE para su aprobación, de la siguiente forma:

- MT 1.20.01 Criterios de diseños para redes subterráneas de distribución de energía eléctrica en media y baja tensión.
- Informe y especificación técnica de foto controles electrónicos.
- MT 2.03.04 Revisión y actualización de materiales agrupados.
- MT 2.03.04 Requisitos constructivos para el suministro de energía eléctrica a varios usuarios en un solo inmueble.
- Utilización del cable comprimido con alma de fibra de carbón y vidrio (ACC) en líneas de transmisión.



Mantenimiento de alumbrado público

- Se repararon 16,648 lámparas que permanecían encendidas, cuyo consumo hubiera representado una pérdida anual de 8.7 GWh para EEGSA.
- Se brindó servicio de mantenimiento al sistema de alumbrado público de la Municipalidad de Guatemala, atendiendo 15,004 avisos de luminarias en mal estado.
- Se realizaron 131 proyectos de alumbrado público, con un costo de Q32.5 millones. Estos consistieron en: instalación de 6,935 nuevas luminarias, cambio de 4,764 luminarias completas y de 3,077 cabezas de luminarias. Además, se retiraron 7,252 luminarias y se instalaron 1,710 postes nuevos con sus respectivas lámparas.
- Se realizaron 21 proyectos de alumbrado público que generaron un ingreso de Q2.6 millones, entre los cuales están: la iluminación de proyectos de gobierno y de municipalidades, así como del Fondo Social de Solidaridad en Guatemala.
- Se actualizó el registro de 164,817 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.





Inversión de la red

El monto anual invertido en expansión, renovación, automatización de la red y medida, fue de Q12.74 millones, que representan el 89% del total de inversiones realizadas por EEGSA en 2011, cuyo monto asciende a Q129.566,890.

Categoría	Inversión Q (2011)
Expansión de red	81,703,002
Renovación de la red	10,634,922
Automatización de la red	1,331,207
Medida	19,072,460
Otros (Informática, Infraestructura, Transportes, Telecomunicaciones y Herramientas)	16,825,299
Total	129,566,890

• La clasificación de las inversiones en la red presentó la siguiente distribución: 9% para mejorar la calidad del suministro, 77% para atender el incremento de la demanda y 13% para proyectos de reducción de pérdidas.

• Las inversiones en nuevas conexiones y extensiones de línea dentro de la franja obligatoria representaron el 43% del total de inversiones en la red.



Incrementos de la red

• Se construyeron 2,035 extensiones de línea, dentro de la franja obligatoria, con un costo de Q27.9 millones.

• Se hicieron 48,928 conexiones nuevas, con una inversión de Q27.4 millones, monto que también incluye el costo de determinar la posición de cada una de estas conexiones, mediante coordenadas geodésicas. Se realizaron también 4,752 órdenes de reconexión de clientes dados de baja, y de 164 usuarios con carga mayor a 70 kW.

• El incremento de 1,819 centros de transformación se debió a la construcción de extensiones de línea dentro de la franja obligatoria, a los aumentos de capacidad por emergencia, a la instalación de 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 influyeron también los transformadores desmontados de la red. Con este incremento se logró también evitar la sobrecarga de transformadores.

Componente	Unidad	2011
Líneas de 13.8 kV	km	158.09
Líneas de baja tensión	km	181.27
Postes	c/u	6,908
Seccionadores	c/u	28
Pararrayos	c/u	521
Transformadores	c/u	1,819
Medidores	c/u	40,793



Construcción de Líneas

- En 2011 se construyó la salida del tercer circuito en la subestación Llano Largo, con una longitud de 3.2 kilómetros que permitió dividir la carga del circuito 197 de la misma subestación, mejorando la eficiencia y la calidad del servicio.
- Se construyeron 200 metros de 13.8 kV para formar las salidas de los circuitos 230 y 231 de la nueva subestación El Milagro, ubicada en la aldea del mismo nombre en La Gomera, Escuintla.
- Se construyeron 200 metros de 13.8 kV para formar las salidas de los circuitos 235 y 236 de la nueva subestación Miriam, ubicada en la finca Miriam, kilómetro 90 de la carretera a Mazatenango, en jurisdicción de Santa Lucía Cotzumalguapa, Escuintla.
- Se construyeron 100 metros de la línea 13.8 kV para la salida del circuito 215 de la subestación El Sauce, la cual se trasladó del kilómetro 33 al kilómetro 32.5 de la autopista al Pacífico. Se construyeron además 800 metros de línea en 13.8 kV para conectar el circuito 214 a esta nueva subestación.
- Se construyeron siete kilómetros de línea en 13.8 kV para evitar que el circuito 67 de la subestación Los Lirios pasara por la finca La Herradura, donde el acceso no era permitido. Esto tuvo un costo de Q2.16 millones.
- Para reducir pérdidas se reconfiguraron los circuitos 22 y 24, ubicados en la zona I de la ciudad de Guatemala, además del 54 y 150, ubicados en San José Pinula, Guatemala.
- Se realizaron los siguientes reconductorados: 1 kilómetro en el circuito 81, 6.35 kilómetros en la interconexión de los circuitos 197 de Llano Largo, y 151 de Montecristo, además de 3.2 kilómetros en el circuito 67, para mejorar el suministro al gran usuario en Areca, haciéndolo más eficiente.



Normalización de asentamientos

- Para continuar con las acciones que cada año se realizan con el fin de dignificar la vivienda en las comunidades, en 2011 EEGSA normalizó 21 asentamientos en los que se espera tener 1,200 contratos de suministro de energía eléctrica. Los más grandes son: Comunidad Idelfonso, Guanagazapa; Comunidad La Fe, contiguo a la colonia Palinché en el kilómetro 40.5 de la carretera antigua a Escuintla y La Rochela, entre las localidades Alotenango y Escuintla.

Renovación de la red de distribución en media tensión

- Se cambiaron 2,387 aisladores en circuitos ubicados en áreas de alta contaminación y vandalismo.
- Se instalaron 795 pararrayos en diferentes circuitos de distribución.
- Se corrigieron 14 situaciones peligrosas distribuidas de la siguiente forma: 11 en la ciudad de Guatemala, dos en el municipio de Sacatepéquez, una en el departamento de Escuintla.
- Se cambiaron 267 postes de madera a concreto para evitar interrupciones por caída de postes.
- Se atendieron 143 variantes con recuperación tanto de red como de alumbrado público a solicitud de personas particulares.
- Con la finalidad de lograr un mejor balance de cargas, reducir pérdidas de energía y mejorar la calidad del producto en lo que se refiere a regulación de voltaje, se llevó a cabo la conversión de tres líneas monofásicas a trifásicas de las cuales 2.2 kilómetros se realizaron en El Campanero, Mixco y 700 metros, en Santa Isabel, Villa Nueva, con un costo de Q530,631.
- Se sustituyeron conductores de cobre en mal estado de la red de distribución en 13.8 kV en varios tramos que suman 19.9 kilómetros, de los cuales, 16.7 kilómetros corresponden a la ciudad capital y 3.2 kilómetros, al departamento de Escuintla.



Renovación de la red de distribución en baja tensión

- En 3.7 kilómetros de la red de baja tensión, se sustituyeron hilos abiertos por hilos entorchados con un costo de Q198,737.

Automatización de la red de distribución

- Se instalaron seis restauradores de línea en media tensión, de los cuales tres se operan a control remoto.
- Se instalaron 12 seccionadores automatizados de línea en media tensión, mejorando así la capacidad del Centro de Operación e Información (COI) para maniobrar la red de distribución ante contingencias o reconfiguraciones.
- Se coordinaron 710 puntos de protección para evitar sobre corriente y liberar fallas que de otra manera afectarían a todo o a gran parte del circuito de distribución. De estos puntos, 266 son puntos nuevos de fusibles instalados.

Actualización del sistema SCADA

- Se actualizó el sistema SCADA a la versión Spectrum Power TG 8.3 y se modificó su arquitectura de operación, contando con dos servidores, uno de ellos en el COI, en la subestación Guatemala y el otro, como respaldo, en La Castellana para casos de contingencia.

Renovación de central telefónica

Se sustituyó la planta telefónica por una con tecnología IP marca Avaya Aura Communication Manager, cuya arquitectura tiene un servidor principal instalado en el Edificio Administrativo de EEGSA, y otro como respaldo, en las instalaciones de la Subestación Guatemala.

Esta nueva planta tiene capacidad de funcionar aunque se produzca una falla de comunicación entre los servidores principales y de respaldo, permitiendo llamadas internas locales o salientes. Además, tiene una contestadora automática con capacidad para manejar respuestas personalizadas por cada uno de lo colaboradores que tienen una extensión asignada.



Centro de Operación e Información (COI)

Los acontecimientos más relevantes en el COI durante 2011 fueron:

- La Tormenta Tropical 12-E, la cual generó Estado de Alerta del 12 al 19 de octubre, teniendo una duración total de 161 horas y 54 minutos.

- Elecciones Generales 2011: tanto el 11 de septiembre como el 6 de noviembre, Segunda Vuelta Elecciones 2011, se instauró el Estado de Alerta, que permitió que estas fechas transcurrieran sin incidencias relevantes en el sistema eléctrico de EEGSA.



Innovaciones en SIGRE

- Durante 2011 se integraron a la plataforma SIGRE, los nuevos sistemas de gestión de descargos y puesta en régimen especial de explotación (REDE, por sus siglas en inglés) que contribuyen a la operación segura de la red.
- Se actualizaron 3,815 estudios de modificaciones realizadas en la red. Además, se actualizó el inventario de 33,999 unidades de transformación.

GESTIÓN CORPORATIVA



Informe Anual
2011

Gestión Humana



En 2011, la Subgerencia de Recursos Humanos, homegeniza su nombre con la estructura del Grupo EPM, razón por la cual ahora su nombre es Gestión Humana.

- Al finalizar 2011, la plantilla de EEGSA era de 393 trabajadores y 21 puestos vacantes. Un total de 414 puestos de trabajo, con un índice anual de rotación de personal de 8%.

- La distribución de personal por sexo fue de 76% trabajadores de sexo masculino y 24% de sexo femenino.

- El ratio de clientes por empleado fue de 2,499, indicador que comparado con 2010, representa un incremento de 4%.

- El 85% de puestos directivos estuvo a cargo de personal masculino y el 15% a cargo de personal femenino.

- La edad promedio de los colaboradores fue 39 años y el tiempo promedio de antigüedad, ocho años.

- Se brindó atención a 162 trabajadores jubilados con un costo de Q9.88 millones. Del total de jubilados atendidos, 17 son cubiertos por EEGSA generando un costo de Q500 mil, el resto de jubilados son cubiertos por el Fondo de Previsión Social y representan una erogación anual de Q9.38 millones.

- El aporte de EEGSA al Fondo de Previsión Social fue de Q4,5 millones, esto corresponde al 10.33% sobre los salarios de sus colaboradores.

- Se llevaron a cabo los proyectos siguientes: Medición de Clima Laboral, Evaluación de Competencias de las jefaturas, y prueba piloto de Evaluación de Desempeño, aplicada al 15% del personal de la empresa.

Selección y Evaluación

- Se incorporaron 33 colaboradores nuevos a la plantilla de EEGSA.

- Se otorgaron seis becas a hijos de trabajadores, cumpliendo todos con los requisitos establecidos en el reglamento respectivo.

- Se recibieron 29 practicantes de nivel medio en las áreas administrativas de la empresa, dándoles inducción y capacitación. Los practicantes gozaron de subsidio de almuerzo, servicio de clínica médica

y recibieron un reconocimiento económico al finalizar su período de práctica supervisada. Este proyecto permite la captación de talentos y contribuye a la reducción de costos en procesos de selección y capacitación, en la etapa de inducción de puestos específicos.

- En junio de 2011 se incorporó el tour de inducción a colaboradores de nuevo ingreso.



Gestión y Desarrollo

- Se atendieron 2,239 consultas médicas en la Clínica Médica del Edificio Administrativo, de las cuales 2,073 fueron de colaboradores y 166 de dependientes.
- Se realizaron jornadas médicas en las instalaciones de la Subestación Guatemala, La Castellana y Escuintla, en las que se atendieron 184 personas.
- Durante noviembre y diciembre de 2011 se realizó una jornada de vacunación para

colaboradores y sus familias, atendiendo a 43 colaboradores y 74 dependientes. En esta jornada se aplicaron vacunas contra Influenza, Varicela, Hepatitis "A", Hepatitis "B", Pentavalente, Neumococo, Rubéola y Sarampión.

- Después de un año más de trabajo, EEGSA celebró un Convivio Navideño temático al estilo de los años 70's, al que asistieron 400 colaboradores.

Construcción y Conservación

- Se licitó y contrató el diseño del Centro de Servicio Metronorte, cuya construcción inició el 26 de abril, siendo inaugurado el 7 de julio de 2011. La inversión fue de Q515,241.72.
- Derivado de la ejecución del Plan de Inversión Quinquenal 2009 - 2014 se contrató el diseño

y construcción de la bodega y laboratorio de contadores y telemedida en las instalaciones de La Castellana, proyecto que finalizó en noviembre de 2011 con un costo de Q1.751,280.84. Esta bodega cuenta con un área de control y seguridad, equipada con cámaras de vigilancia que registran el ingreso y salida de personas.

Flota vehicular

- Se cambiaron 7 vehículos de la flota EEGSA, en particular los vehículos con más de 10 años de uso y los que representaban los costos de

mantenimiento más altos, y se estableció el control de vehículos por medio de tarjetas de responsabilidad.

Capacitaciones

- En 2011 se capacitó a 256 trabajadores de las diferentes instituciones en línea que brindan servicios de recaudación a EEGSA,

específicamente en el tema de pagos relacionados con los servicios que la empresa brinda.



Proyectos I0

- Se implementó el Proyecto I0 EEGSA-Aula que consiste en la habilitación de un portal de capacitación que permite realizar procesos de reforzamiento en línea, promover el auto-aprendizaje, así como la autogestión del conocimiento y la información de los procesos

de atención al cliente, aprovechando el grado de sistematización de EEGSA.

Para este proyecto se elaboraron los videos de I0 de estos procesos, se implementó el acceso al portal EEGSA-Aula en 63 puestos, y se inició la capacitación de esta herramienta.

Actividades de integración

- Durante 2011 la Unidad de Centros de Servicio promovió diferentes actividades con el objetivo de consolidar el trabajo en equipo. Una de las acciones de este proyecto fue la entrega de reconocimientos por Centro de Servicio, a los oficinistas que resultaron

mejor calificados en las encuestas de satisfacción realizadas internamente. El 26 de noviembre de 2011, se realizó una reunión para cerrar este ciclo de premiaciones, con la asistencia de aproximadamente 72 personas.

Sistemas de Información

Soporte corporativo

- En el año 2011 se implementó la factura electrónica la cual ya se encuentra en funcionamiento. Asimismo, se crearon en SAP las aplicaciones para nuevas empresas de la corporación EEGSA, desarrollando los parámetros necesarios para los módulos financieros de compras y de gestión de materiales.
- Se creó la bitácora de compras que inicia con la solicitud de pedido, pasa por la creación de número de pedido y el proceso de aduanas, y finaliza con el ingreso de materiales en el almacén.

- Además, se implementó el portal para control de procesos críticos del negocio.

- En el área comercial, se finalizó el proyecto de inspecciones en GIS, con el cual pueden realizarse análisis geográficos y control de órdenes así como rutas de inspección en campo. Se implementó el Portal de la Unidad de Recaudación, reduciendo el riesgo de pérdida de información.



- Se hicieron trabajos de programación y de infraestructura para tener conectividad eléctrica, integración y mantenimiento de las bases de datos para los procesos de órdenes de trabajo en SAP, reflejados en GIS y su integración para el uso de dispositivos móviles.
- Se desarrolló el programa para enviar facturas de energía a los clientes, por medio de correo electrónico, cuya implementación se dio inicio con el envío de 10 mil facturas de este tipo.
- Se mejoraron los enlaces y hardware para el funcionamiento del sistema de colas, especialmente en los Centros de Servicio ubicados en la ciudad capital.
- Se creó el control de solicitudes de trabajos provenientes de otras áreas, específicamente para la Unidad de Telemida.
- En el área de activos se implementó en SAP, el proceso de órdenes de trabajo en las Unidades de Calidad del Servicio y Mantenimiento de la Red. Se integró información de activos y comercial, para determinar la rentabilidad de circuitos de acuerdo con el consumo.
- Se desarrolló el diseño y el presupuesto para una red eléctrica óptima, proyectada para el estudio del VAD a presentarse en 2013.

Infraestructura informática

- Puesto que la nueva central telefónica funciona con una plataforma IP, se mejoró la red informática habilitando los servicios necesarios para el funcionamiento de ésta y se reconfiguró el anillo de fibra óptica que provee alta disponibilidad en los enlaces de comunicación entre los centros de trabajo de La Castellana, Subestación Guatemala y Edificio Administrativo.
- Para reducir costos y consumo de energía eléctrica, mejorando el rendimiento y la disponibilidad de las aplicaciones informáticas, se implementaron tecnologías que permiten utilizar el mismo servidor con diferentes aplicaciones, tal es el caso de los servidores que se virtualizaron, por medio de la herramienta de Microsoft Hyper-V de Windows 2008 R2.

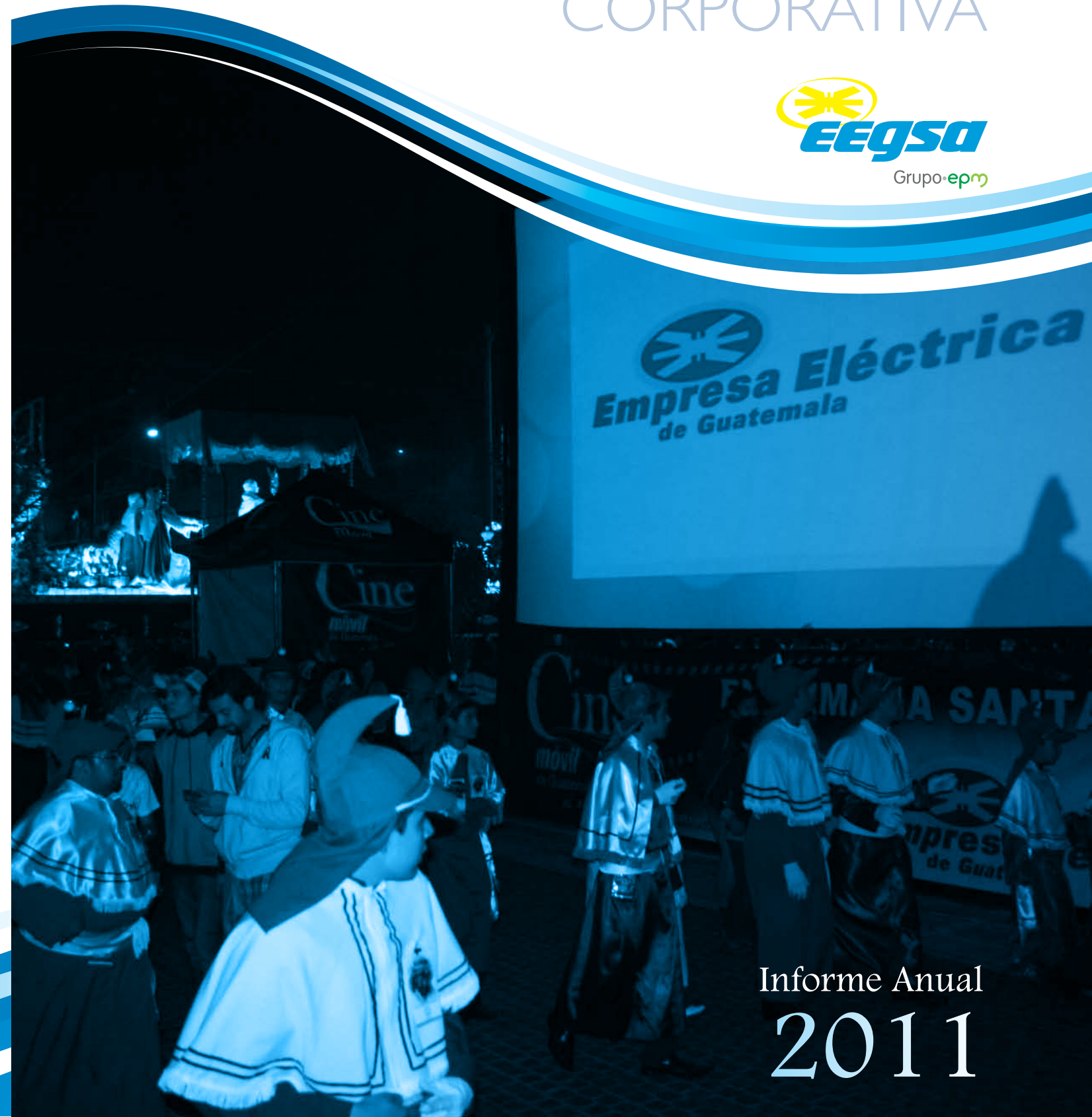
Soporte a puestos informáticos de trabajo

- Se reemplazó el equipo de 80 puestos de trabajo, actualizando el software correspondiente, cambiando de Windows XP a Windows 7 y de Office 2003 a Office 2007.
- Se actualizaron además, las versiones de aplicaciones críticas del negocio, como la base de datos de SAP, pasando de Oracle 10g a 11g. Asimismo, los portales fueron actualizados de Sharepoint 2003 a Sharepoint 2007.

GESTIÓN DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA



 **Empresa Eléctrica**
de Guatemala





Estación EEGSA de Niños Perdidos

Durante la Semana Santa de 2011, por segundo año consecutivo EEGSA habilitó la Estación EEGSA de Niños Perdidos en el Puerto de San José, en coordinación con la Municipalidad del Puerto de San José y con el apoyo de Emisoras Unidas.

Del Jueves Santo al Domingo de Resurrección, se rescataron 89 niños que fueron entregados sanos y salvos a sus familiares. Los niños rescatados provenían de varias regiones del país y sus edades oscilaban entre los 9 meses y los 12 años.



Cine Móvil EEGSA

EEGSA patrocinó la proyección de las películas "Un niño llamado Jesús" y "La pasión de Cristo" las cuales fueron proyectadas a las 18:30 horas del Jueves Santo y del Viernes Santo, respectivamente, en el Cine Móvil EEGSA colocado al aire libre a un costado de la Concha Acústica del Parque Central en el Centro Histórico de la Ciudad Capital.



Jornada de Reforestación 2011

Con el propósito de fomentar el cuidado y conservación del ambiente en las comunidades de su área de cobertura, por séptimo año consecutivo, EEGSA llevó a cabo la Jornada de Reforestación 2011, durante la cual se plantaron 10 mil árboles de diferentes especies elegidas de acuerdo a la vocación forestal de los terrenos seleccionados en los municipios de San José del Golfo, San Lucas Sacatepéquez, Sumpango, Santiago Sacatepéquez, Santa María de Jesús, Villa Canales, Mixco, Antigua Guatemala y San Vicente Pacaya.

Personal técnico de EEGSA brindó orientación para la correcta plantación de los árboles y concienció a la población que participa en la actividad, respecto a la importancia de la conservación de la naturaleza, con lo cual se contribuye a preservar el medio ambiente en beneficio de las presentes y futuras generaciones.





Relación con medios de comunicación

Con el fin de propiciar y mantener una relación constante y de acercamiento con los diferentes medios de comunicación de Guatemala, se realizaron las siguientes actividades durante 2010:

Conferencias de prensa. Proporcionando datos actualizados y de primera mano en situaciones relevantes, tales como: Ajustes Trimestrales a la tarifa de energía eléctrica, restablecimiento del servicio en eventos como Tormenta Tropical 12-E, entre otras.

Cena Día del Periodista. El 23 de noviembre de 2011, 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.



Plan de prevención de accidentes con cables de media tensión

En 2011 y con el objetivo principal de prevenir a la población del peligro que la electricidad puede representar para el ser humano, EEGSA lanzó el proyecto piloto denominado "Jugar cerca de la electricidad es un peligro para tu seguridad", con el cual llegó a cuatro escuelas de la ciudad de Guatemala y una del municipio de Chinautla, impactando a un total de 870 niños comprendidos entre las edades de 7 a los 12 años de edad.

En cada una de las visitas realizadas, se presentó un video elaborado específicamente para este fin, se impartió una charla y se entregó un kit a cada uno de los participantes en la actividad. El kit contenía: una copia del video, un folleto

informativo, una caja de crayones y un juego de material promocional de EEGSA.

Como parte de este proyecto piloto, también se convocó a un concurso de dibujo entre los niños de las escuelas que tuvieron la visita de EEGSA, el tema "¿Qué puede hacer para evitar accidentes con la electricidad?", la premiación se llevó a cabo el 1 de octubre de 2011 en un conocido restaurante para niños, ubicado en la ciudad capital. Los premios otorgados fueron: al primer lugar una computadora de escritorio con licencia de sistema operativo, al segundo lugar un Nintendo DS y al tercer lugar una cámara digital.





EEGSA tiene nueva imagen



En Consejo de Administración del 20 de diciembre de 2011, se autorizó el nuevo logotipo de EEGSA, el cual se obtuvo después de un proceso bien documentado y profesional que incluyó un estudio de imagen corporativa, un concurso de agencias publicitarias y un concurso de logotipos con sus respectivas campañas publicitarias.

El nuevo logotipo está integrado por varios elementos:

- 1) El óvalo con una estilización del glifo maya que representa al Dios Sol se mantiene, ya que tiene un alto nivel de identidad guatemalteca.
- 2) Las siglas de Empresa Eléctrica de Guatemala, S. A. en tipografía Venus Envy Black Italic, la cual fue diseñada exclusivamente para este logotipo.
- 3) El endoso Grupo EPM representa la relación entre ambas empresas.
- 4) El color amarillo brinda connotaciones de energía, luz y calidez, mientras que el azul representa el azul del cielo, libertad, seriedad y solidez corporativa.

GESTIÓN FINANCIERA



Resultado del año 2011

Durante 2011, luego de la transición derivada de la adquisición del 80.9% de las acciones de la empresa, por parte del Grupo EPM, hubo logros significativos en el área financiera que permiten presentarlo como un año bastante exitoso, y se detallan a continuación:

- En el tema económico contable se mantuvo el crecimiento continuado, pues de un resultado de Q236.9 millones en 2010 se pasó a un resultado de Q307.2 en 2011, lo que representa un crecimiento del 29.7% del 2010 al 2011.

En general, este resultado puede atribuirse a un adecuado manejo de la ejecución presupuestaria, al empeño en cuidar las variables que soportan la remuneración de la empresa ante el ente regulador, así como al esfuerzo en mantener un control diario sobre las pérdidas de energía en la red, además de un estricto control del gasto.

- En el rubro de gastos de operación, se ha mostrado un decremento de Q15.3 millones, debido principalmente al incremento de ingresos relacionados por los trabajos de alumbrado público realizados en el año 2011.

- En lo que se refiere a la gestión financiera, EEGSA ha cumplido puntualmente con pagar a

las entidades financieras el servicio de la deuda de acuerdo con los contratos correspondientes, manteniendo muy por debajo de lo requerido los índices de nivel de endeudamiento y cobertura del servicio de la deuda, adicionalmente, derivado del pago de la deuda en dólares y quetzales, se redujo el costo financiero de la misma en Q7.7 millones menos que en 2010.

- El tipo de cambio del quetzal frente al dólar produjo un ingreso contable de Q12.7 millones, rubro que en 2010 fue de Q20 millones. Esto es comprensible pues el tipo de cambio promedio en 2010 fue de Q8.06 por US\$1 y en 2011, Q7.79 por US\$1.

- EEGSA cumplió a cabalidad sus responsabilidades fiscales, pagando lo que corresponde y en el tiempo establecido por la ley. Durante 2011 se pagaron Q19.5 millones más que en 2010, en relación directa con los resultados del ejercicio.



Gestión de deuda

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

- Al 31 de diciembre de 2011, la relación de deuda quetzales – dólares fue de 40% y 60%, respectivamente.
- De igual forma, la relación tasa de interés fija versus tasa de interés variable fue de 60% y 40%.

Deuda en Dólares \$97.3

60%



Deuda en Quetzales Q497
40%

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

Interés fijo 60%



Interés variable 40%



- En enero de 2011 se pre-pagaron \$2.8 millones a Citibank. Además, se liquidó en el vencimiento, el préstamo del Banco de Cuscatlán, cuyo saldo en 2011 fue de Q8 millones.

por la re-expresión de cifras por concepto de diferencial cambiario.

- Debido a la disminución del tipo de cambio en 2011, la deuda en dólares estuvo influenciada

De la deuda en moneda local el 100% está contratado con bancos del Sistema Bancario Nacional. Mientras tanto, la deuda en moneda extranjera está contratada con Citibank.

Distribución de la deuda con los bancos del Sistema Bancario Nacional

Banco	Porcentaje
Banco G&T Continental	40.06%
Banco Industrial, S.A.	40.06%
Banco Reformador, S.A.	13.24%
Banco Internacional	6.64%

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

- En 2011, EEGSA cumplió todas las obligaciones adquiridas, tales como el pago del servicio de la deuda a bancos locales y extranjeros, y los compromisos con proveedores.

2010. También se mantuvieron sin cambio las perspectivas en “estables”.

- Al cierre de 2011, la calificación de riesgo para EEGSA, emitida por Moody's Investors Service se mantuvo en “BA3”, igual que al cierre de

La calificación de Standard & Poors que se mantuvo en “BB-” al igual que en 2010 con perspectivas “estables”, haciendo la salvedad que la mantienen igual a pesar del riesgo del país.

GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL



Licitación Abierta PEG I-2010 Guatemala

La Licitación Abierta PEG-I-2010 Guatemala, tiene como objetivo la contratación de hasta 800 MW de potencia garantizada, destinados al abastecimiento del suministro de sus usuarios finales, por un plazo de hasta quince años (iniciando el 1 de mayo del 2015 y concluyendo el 30 de abril de 2030). De los contratos adjudicados en esta licitación dependerán los precios de la energía eléctrica de 15 años.

EEGSA, respetuosa del marco regulatorio, ha cumplido a cabalidad con lo establecido en la Ley General de Electricidad (LGE) respecto a la licitación de energía y potencia denominada licitación en mención, ha participado como integrante de la Junta de Licitación, fomentando así la certeza jurídica y la confianza del inversionista para invertir en Guatemala. El valor de EEGSA

como contraparte radica en el cumplimiento histórico de todos sus contratos.

La matriz energética actual demuestra una dependencia en la energía proveniente de la fuente térmica en un 67%, situación que pone en riesgo la estabilidad de la tarifa del suministro y de los ingresos de los distribuidores para el pago de la energía generada, debido a la volatilidad del precio del barril de petróleo y a la fluctuación del dólar; la Licitación Abierta PEG-I-2010 Guatemala busca aprovechar fuentes de energía renovable y utilizar tecnologías de generación más eficientes, ofreciendo al mismo tiempo estabilidad al sector eléctrico porque a mejores contratos, mejores precios, y a mejores precios, mayor desarrollo.

Con este tipo de licitaciones, se busca beneficiar al usuario con tarifas más competitivas.

Administración de contratos de compra de energía

Durante 2011 EEGSA mantuvo contratos de compra de potencia y energía para cubrir la demanda de los usuarios de la Tarifa Social y la Tarifa No Social, con seis ingenios, así como con

el Instituto Nacional de Electrificación (INDE), PQP LLC, TCAE y San José, por un total de 636.38 MW de capacidad contratada, distribuida de la siguiente manera.

Administración de contratos Tarifa Social

Proveedor	Capacidad mensual promedio contratada en MW
INDE	157.91
Ingenio Magdalena	5
Duke Energy	11.74
Hidro Xacbal	10.67
Total	185.32



Administración de contratos Tarifa No Social

Proveedor	Capacidad mensual promedio contratada en MW
Ingenio Concepción	23.36
Ingenio Santa Ana	30.79
Ingenio Magdalena	13.33
Ingenio Madre Tierra	18.04
Ingenio Pantaleón	30.98
Ingenio La Unión	26.56
PQP LLC	110
TCAE	78
San José	120
Total	451.06
Total distribuidora	636.38

La potencia y energía adquiridas mediante contratos con los generadores se utilizaron para abastecer la demanda de los usuarios, tanto de la Tarifa Social como de la Tarifa No social.

Para cubrir la Tarifa Social se contrataron en promedio 185.32 MW y para cubrir la Tarifa No Social, 451.06 MW.

Cada contrato suscrito tiene cláusulas específicas que se controlan mensualmente con la finalidad de emitir la facturación correspondiente.

En 2011 EEGSA pagó Q987 millones por concepto de compra de potencia y Q3,010.70 millones por compra de energía, totalizando Q3,997.70 millones.

A lo anterior debe sumarse el pago de peajes asociados a la potencia contratada, que ascendió a Q240 millones.

El total de la energía comprada fue de 2,927.571,970 kWh a un precio monómico promedio de 1.3655 Q/kWh.



Administración de transacciones en el Administrador del Mercado Mayorista (AMM)

En 2011 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 tiene lugar 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 realiza cuando EEGSA genera energía con sus contratos por arriba de la curva de carga. Esto

normalmente sucede en horario de 0:00 a 6:00 horas. La venta de energía al spot también se hace efectiva por la asignación de contratos, actividad con la cual se cubre la curva de carga y la venta de excedentes.

En 2011 el efecto neto de estas transacciones fue una compra al spot de 49.787,937 kWh, lo cual representó un costo de Q129.80 millones.

Venta de desvíos de potencia

Durante 2011 EEGSA vendió desvíos de potencia por Q218 mil, monto que fue trasladado a los usuarios como una reducción en el costo de

compra de potencia, traducido en una rebaja en las tarifas para el consumidor.

Servicios complementarios y generación forzada

Como agente del mercado eléctrico, EEGSA efectuó pagos por servicios complementarios por los conceptos siguientes: reserva rodante operativa y reserva rápida. Asimismo, obtuvo ingresos por prestar el servicio de reserva rápida,

además de realizar pagos y obtener ingresos por generación forzada.

En total, EEGSA obtuvo un costo de Q63.97 millones como saldo neto de estas operaciones.



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 provenientes de los contratos existentes.

En 2011 la distribuidora recibió Q361.77 millones por ese concepto, cantidad que fue trasladada como una reducción en los costos de compra de potencia y energía, beneficiando finalmente al usuario con una rebaja en las tarifas.

Ajuste tarifario trimestral

Las variaciones en los precios de compra de potencia y energía en relación con el precio base fijado se trasladaron por medio del ajuste tarifario trimestral. Estas variaciones dependieron de los

costos de los combustibles, así como de la tasa de cambio del quetzal frente al dólar, pues todos los contratos están indexados a estas variables.

Ajustes trimestrales 2011 (Q/kWh)

Ajustes	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
AJUSTE SOCIAL	(0.0507)	(0.0934)	(0.0934)	(0.0934)	(0.0397)	(0.0397)	(0.0397)	0.0187	0.0187	0.0187	(0.0321)	(0.0321)
AJUSTE NO SOCIAL	(0.0849)	(0.1103)	(0.1103)	(0.1103)	(0.1752)	(0.1752)	(0.1752)	0.0299	0.0299	0.0299	(0.0493)	(0.0493)

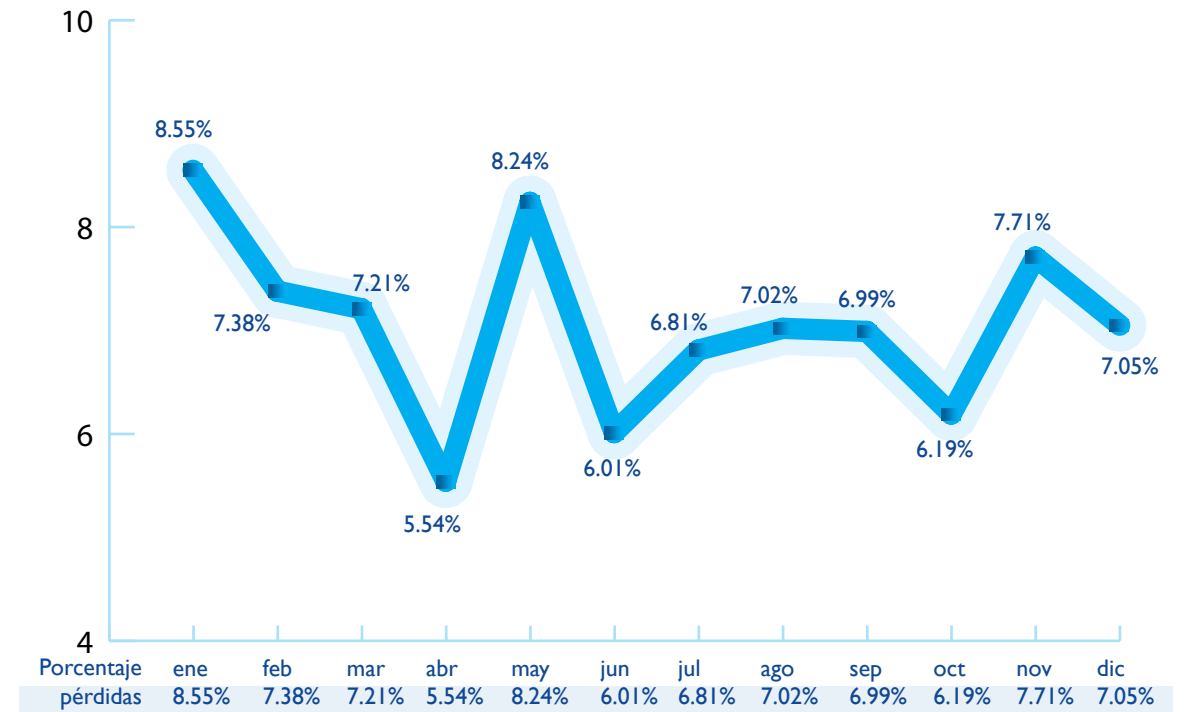
Precios medios de venta 2011 (Q/kWh)

Precios Medios	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	AÑO
TARIFA SOCIAL	1.7110	1.6787	1.6714	1.6760	1.6657	1.6337	1.6326	1.6958	1.6980	1.6952	1.6481	1.6455	1.6696
TARIFA SIMPLE	1.6073	1.5839	1.5836	1.5838	1.7300	1.7343	1.7343	1.9420	1.9424	1.9421	1.8629	1.8625	1.7403
ALUMBRADO	1.9304	1.9073	1.9073	1.9073	2.0787	2.0787	2.0787	2.2870	2.2870	2.2870	2.2078	2.2078	2.1049
BTDP	1.5680	1.5716	1.5366	1.5527	1.6886	1.6946	1.6937	1.9057	1.9160	1.9066	1.8344	1.8269	1.7265
BTD	1.8352	1.8114	1.7491	1.7746	1.9114	1.8963	1.9186	2.1173	2.1437	2.1337	2.0828	2.0409	1.9511
MTDP	1.3340	1.3280	1.3074	1.3093	1.4435	1.4425	1.4454	1.6468	1.6559	1.6573	1.5799	1.5772	1.4779
MTD	1.4237	1.4027	1.3694	1.3801	1.4705	1.4558	1.4519	1.6570	1.6580	1.6519	1.6016	1.5949	1.5249
Global	1.6737	1.6525	1.6340	1.6414	1.7363	1.7149	1.7168	1.8676	1.8723	1.8680	1.8083	1.8025	1.7508



Balance energético

En 2011 el porcentaje promedio anual de pérdidas en la red de EEGSA fue de 7.03%. La evolución durante el año se observa en la siguiente gráfica:

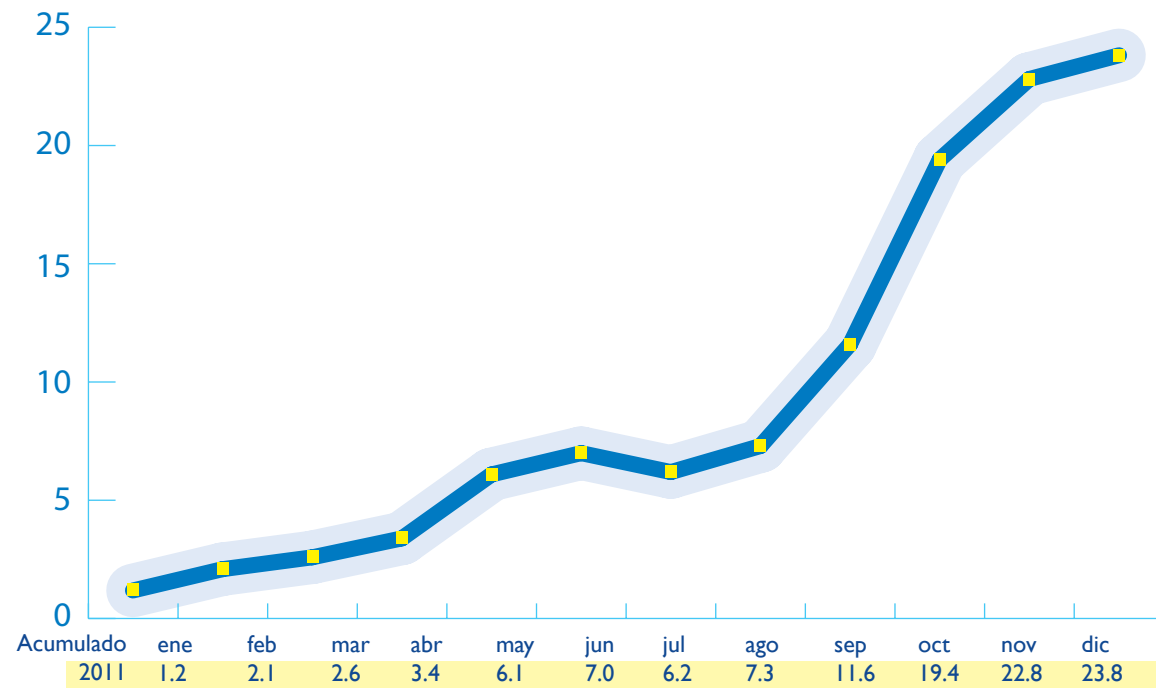




Pérdidas no reconocidas

Durante 2011 se realizó un gran esfuerzo en el área de gestión de las pérdidas no reconocidas por el ente regulador, con el propósito de reducir el porcentaje de las pérdidas de energía y potencia y por ende, reducir el monto de costo no reconocido en las tarifas. En virtud de ello, el monto de las pérdidas no reconocidas fue de Q23.8 millones, lo cual representa un 20% menos que las pérdidas reportadas en 2010.

Monto total de las pérdidas no reconocidas acumuladas 2011
(millones de quetzales)



Centros de Servicio

Agencia Metronorte
Local 224 del Centro Comercial Metronorte
Kilómetro 5.5 Carretera al Atlántico, Zona 17
Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas

Agencia Unicentro
18 Calle Boulevard Los Próceres 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

Directorio EEGSA

Teleservicio 2277-7000
24 horas, los 365 días

Website
www.eegsa.com

Correo electrónico
consultas@eegsa.net





Informe Anual
2011

