



Grupo **epm**

Guatemala, 22 de marzo de 2013

Informe Anual 2012

Asamblea General
Ordinaria de Accionistas





Producción:
EEGSA

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 y TBWA

Guatemala, 2013

Informe
Anual
2012



Informe Anual 2012

Que el Consejo de Administración somete a la
aprobación de la Asamblea General Ordinaria de
Accionistas a celebrarse el viernes, 22 de marzo de 2013.

EEGSA, da la bienvenida a la nueva era de la energía y del sector eléctrico

El mañana de la energía inicia con la diversificación de las fuentes de generación de energía: Viento, sol y agua, con las que EEGSA impulsa precios más estables y energías limpias para los guatemaltecos.

Esta era tuvo su inicio con la firma de los primeros 20 contratos resultantes del proceso de la Licitación Abierta PEG 1-2010 y continuará cuando el proceso de la Licitación Abierta PEG 2-2012 concluya.

EEGSA da la bienvenida a la nueva era de la energía y del sector eléctrico guatemalteco, un ciclo que inicia privilegiando mayor competitividad, en la que además la diversificación de la matriz energética, es una realidad.

EEGSA lo invita a celebrar esta nueva era en donde se construirá un mejor país.

A todos los guatemaltecos, bienvenidos a la era de EEGSA!



Índice

Carta del Presidente	6
Consejo de Administración 2012	8
Equipo gerencial EEGSA	9
Indicadores económicos de Guatemala	10
Cifras relevantes	11
Gestión de auditoría interna	12
Gestión de servicios jurídicos	13
Atención a clientes	15
Principales datos del sistema eléctrico	27
Gestión del sistema eléctrico	31
Gestión humana	41
Gestión de comunicación corporativa	45
Gestión financiera	51
Gestión, planificación y control	55

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 2012.

El año 2012 fue un año estable en términos macroeconómicos manteniéndose la tendencia de años anteriores, excepto por el índice de inflación que se situó en un 3.45%, sustancialmente por debajo de lo estimado y lo alcanzado en el año 2011.

La tasa de cambio promedio anual de 7.84 del Quetzal respecto del Dólar Americano, y un crecimiento del PIB de 3.0%. 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\$88.27 por barril. Por su parte, se tuvo una época lluviosa moderada, con el consiguiente efecto en los precios de generación hidráulica, pero por otro lado el efecto positivo de no sufrir catástrofes climáticas en el país, ni daños en la infraestructura eléctrica, en beneficio de la calidad del servicio.

Desde el mes de enero en el año 2012, hubo cambios importantes en la dirección del país y del sector eléctrico, siendo que asume un nuevo gobierno dirigido por el General Otto Pérez y nombra nuevas autoridades en el Ministerio de Energía y Minas, así como en la Comisión Nacional de Energía Eléctrica. Instituciones y personalidades con las que hemos continuado nuestra relación de respeto al marco regulatorio, y nuestro genuino interés por el mejor desarrollo e institucionalidad del sector eléctrico.

Uno de los eventos del año 2012 que más nos agrada comunicar, es la culminación con éxito del Proceso de Licitación de Potencia y Energía (PEG 1-2010 Guatemala) que desarrollamos conjuntamente con las otras dos grandes distribuidores del país y en coordinación el ente regulador, Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE). En ese sentido nos sentimos muy satisfechos porque en todo momento actuamos coherentemente con los postulados de protección del

patrimonio de la compañía, de beneficio a nuestros consumidores, en estricto cumplimiento de la ley y con total transparencia en el proceso. El resultado obtenido con la PEG 1 marca el inicio de una nueva era para EEGSA, pero también para el país con una mejor matriz energética y con la obtención de una reducción del precio de la generación a partir del año 2015, de un 35% comparado con los precios actuales.

En el proceso de adjudicación de la PEG 1, firmamos nuevos contratos a un plazo de 15 años, con nuevos generadores, predominantemente hídricos, con lo que se reduce nuestra dependencia de los precios internacionales del petróleo y sus constantes variaciones.

También nos complace, y agradecemos la confianza de los inversionistas al haber acudido en gran número a la PEG 1 y mostrar un alto interés en la PEG 2, cuyos resultados serán notificados en nuestro informe correspondiente al año 2013, pero que igualmente, será de mucho beneficio para Guatemala, marcando una nueva era en el sector energético.

En relación con la gestión de EEGSA, me complace informarles que se han fortalecido los mecanismos de control del Gobierno Corporativo, con un funcionamiento programado del Comité de Auditoría y de los Comités de Asuntos Administrativos con participación en ambos, de varios integrantes del Consejo de Administración.

También es relevante destacar que hemos realizado todo lo necesario para cumplir a cabalidad con los nuevos postulados que representa la reforma fiscal implementada parcialmente en 2012 y que se consolida en el 2013, siendo el principal efecto la definición del pago en 2012 del 3% de impuesto del timbre sobre los dividendos para el año 2012 y 5% de Impuesto Sobre la Renta a los dividendos que se paguen a partir del 1 de enero del 2013, tributos que recaerán directamente sobre nuestros accionistas.

Es importante resaltar la excelente relación que hemos establecido con el sector financiero del país, lo cual nos permitió durante el año 2012 refinanciar la porción de deuda en moneda local por Q1,124 millones, para un

plazo de 10 años, con un periodo de gracia para pago de capital de 3 años y a tasas de interés muy competitivas, lo que permite una mayor flexibilidad a la empresa para consolidar nuestros planes de inversión.

Nuestro Plan Estratégico se ha ejecutado como se estableció, fundamentado en los pilares que nos permitirán alcanzar nuestros objetivos, de esa manera, podemos informar que avanzamos en el Estudio para Determinar el Valor Agregado de Distribución (VAD) que nos corresponde por el periodo de agosto 2013 - 2018. Nuestro plan de acción en este sentido se fundamenta en una sólida y transparente documentación técnica de todo el estudio, que nos conduzca a obtener una remuneración acorde a las inversiones realizadas y a la calidad de suministro que nuestros usuarios requieren y se merecen.

En el área de Atención a Clientes, queremos destacar el importante hecho de haber llegado a nuestro cliente 1 Millón, evento que nos produjo una alegría al compartir este crecimiento empresarial, con un hogar conformado por un matrimonio joven lo cual nos compromete aún más, a seguir trabajando con la misma ilusión por todos y cada uno de nuestros clientes.

Durante el año 2012 sumamos 42,114 nuevos clientes que representa un crecimiento del 4.3% para totalizar 1,024,306 clientes al cierre del año, esto se reflejó también en un total de 2,765.48 GWh vendidos que superan en un 3.5% a la cifra del año anterior.

Adicionalmente, continuando con los planes de mejora en la atención a nuestros clientes, se habilitó un nuevo centro de servicio en Plaza Florida.

Para poder atender de una manera óptima a nuestros clientes actuales y nuevos, con nuestro compromiso por la calidad del servicio, ejecutamos nuestro Plan de Inversiones presupuestado para el año 2012, por Q171.2 millones.

Otro de los pilares sobre los que se fundamenta nuestro Plan Estratégico y que merece especial mención es el que se refiere al control de pérdidas, tanto técnicas como comerciales, que este año y gracias a los constantes planes anuales de inversión y mantenimiento se ha



situado en un histórico 6.65%. Este indicador se sitúa entre los mejores de la industria, para un tipo de red y topografía como la que corresponde a EEGSA.

Los resultados del ejercicio, producto de una adecuada planificación operativa, financiera y regulatoria, son congruentes con los presupuestos y planes anuales, alcanzando al 31 de diciembre del año 2012, la suma de Q271.8 millones.

Durante este año 2012, se ha fortalecido la relación con el socio mayoritario y operador, Grupo EPM, con quien la administración local ha establecido un constante intercambio de experiencias y aprovechamiento de sinergias en beneficio de ambas instituciones.

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 clientes.

Finalmente, deseo agradecer a los miembros del Consejo de Administración y al equipo 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,



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

Consejo de Administración 2012

Presidente
Ramiro Valencia Cossio

Suplente
Oscar Hernán Herrera Restrepo

Vicepresidente
Néstor Raúl Encinales Gallo

Suplente
Beatriz Castaño Otálvaro

Secretario
Gabriel Jaime Betancourt Mesa

Suplente
Marcela Gallego Martínez

Director
Wilson Chinchilla Herrera

Suplente
José Enrique Salazar Velásquez

Director
Lizardo Arturo Sosa López

Suplente
Víctor Marino Cardona Cataño

Equipo gerencial EEGSA

Gerente General
Jorge Ramón Alonso Duarte

Gerente General Adjunto
Gustavo Adolfo Alvarado García

Gerente de Gestión, Planificación y Control
Carlos Fernando Rodas

Gerente de Servicios Jurídicos
Hugo René Villalobos Herrarte

Gerente de Economía y Finanzas
José Roberto Paiz Polanco

Subgerente de Activos
Marco Antonio Juárez López

Subgerente Comercial
Ricardo Alfredo Méndez Tello

Subgerente de Gestión Humana
José Antonio García Mayorga

Indicadores económicos de Guatemala

	2009	2010	2011	2012
Producto Interno Bruto (%)	0.50	2.90*	4.10*	3.00**
Tasa de inflación (%)	(0.28)	5.39	6.20	3.45
Quetzales por US\$1.00 (promedio)	8.16	8.06	7.79	7.84
Tasa de Interés Activa (%)	13.57	13.35	13.43	13.49
Tasa de Interés Pasiva (%)	5.61	5.34	5.19	5.38
Tasa de crecimiento poblacional	2.48	2.46	2.45	2.44
Precio barril de petróleo (US\$)	74.60	89.04	98.57	88.27

Fuente: Banco de Guatemala
Diciembre 31, 2012

*Cifras preliminares / **Cifras estimadas



Cifras relevantes

	2010	2011	2012
Clientes	943,495	982,192	1,024,306
Energía distribuida (GWh)	3,927.20	4,010.99	4,100.61
Red media tensión (km)	7,185	7,343	7,453
Red baja tensión (km)	7,170	7,351	7,553
Trabajadores	392	393	421

Gestión de Auditoría Interna

La creación de la Gerencia de Auditoría Interna es una muestra del respaldo de la alta dirección y del Grupo EPM a la importancia del tema del control en la gestión empresarial de la Corporación EEGSA.

En el desarrollo de este principio, se aprobó el Modelo de Control Interno Grupo EPM que concreta los elementos necesarios para la ejecución de controles integrales y efectivos.

Hacen parte de este modelo el Comité de Auditoría que viene funcionando desde

septiembre de 2011, las Políticas y Lineamientos del Control Interno, el Estatuto de la Actividad de Auditoría, el Código de Ética del Auditor y el esquema de reportes a órganos de gobierno, todos incorporados a la Gestión de la Auditoría Interna en 2012.

Con la definición de este marco de actuación y la meta de realizar su actividad de acuerdo con las normas internacionales de auditoría, la Gerencia de Auditoría de la Corporación EEGSA se integra a la actuación del Grupo EPM en el tema del control.

Política de Control Interno*

En el Grupo DECA II se gestiona el Control Interno para facilitar la sostenibilidad y el logro de los objetivos empresariales, generando confianza a los grupos de interés. Para tal fin, el Control Interno se evalúa, adapta y mejora permanentemente en correspondencia con las necesidades empresariales, los requerimientos normativos y las mejores prácticas asociadas.

* Aprobada para todas las empresas del Grupo EPM.

Gestión de Servicios Jurídicos

En 2012, los resultados de la Gerencia de Servicios Jurídicos fueron positivos, reflejando el trabajo en equipo que ha sido inspirado por la Política de Calidad EEGSA – Grupo EPM, de tal manera que se logró continuar con una relación de colaboración y entendimiento con la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE), ente regulador del sector eléctrico en Guatemala, alcanzando con ello la mayor reducción de montos en concepto de multas de los últimos 15 años.

La Gerencia de Servicios Jurídicos constantemente realizó esfuerzos que hicieron prevalecer el estado de derecho y cuenta con un 72% de resoluciones administrativas y un 64% de resoluciones judiciales, ambos porcentajes favorables; incluyendo diversas materias como procesos civiles, penales, laborales, contenciosos administrativos y constitucionales. Es importante resaltar que en 2012 el Grupo EEGSA obtuvo un mayor número de sentencias favorables en la Corte de Constitucionalidad comparado con otros agentes del sector eléctrico a nivel nacional.

En cuanto a las acciones de recuperación de cartera que la Gerencia de Servicios Jurídicos tuvo a su cargo durante 2012, se logró una recuperación importante, lo que conlleva un saneamiento de dicha cartera para optimizar la recuperación de las pérdidas.

También deben destacarse que, luchas jurídicas emprendidas en años pasados, actualmente constituyen el pilar de defensa del estudio tarifario del siguiente quinquenio. La resolución que declaró inconstitucional el Sistema Uniforme de Cuentas en años pasados, contribuyó en el estudio tarifario mediante el cual se espera, favorezca e impere el estado de derecho en los cálculos del



estudio del Valor Agregado de Distribución (VAD) a presentarse ante el regulador en el 2013.

En materia de contratación, se cumplió con dotar de certeza la propiedad de la red eléctrica a través de la elaboración de los contratos de compraventa de las redes construidas por particulares.

Se apoyó el plan de coinversiones, logrando en conjunto con la Subgerencia Comercial, el objetivo de realizarlas y convertirlas en un éxito para la empresa; se obtuvo mejoras en los procesos de conexión a urbanizaciones logrando inscribir 111 servidumbres nuevas y 51 compraventas de red.

Se formalizaron 443 contratos societarios y 279 contratos comerciales, con lo cual se aseguraron los derechos de la corporación en el más estricto cumplimiento de buenas prácticas de contratación jurídica.

En apoyo a la gestión corporativa, la Gerencia de Servicios Jurídicos participó en las licitaciones de energía que permitirán una importante reducción en las tarifas de generación mediante la suscripción de 38 contratos, los cuales iniciarán a partir del 2015.



Informe
Anual
2012



Atención a Clientes



Informe
Anual
2012

Lectura y Facturación



En 2012 al igual que en años anteriores, hubo una mejora en el promedio de ventas en GWh/diarios.

También hubo una evolución sostenida del número de clientes facturados, esto respecto a las operaciones del año anterior.

El detalle de estos datos a continuación:

- El promedio diario de ventas para 2012 fue de 7.56 GWh/día, que representa un incremento de 3.3% GWh/día al compararlo con 2011, cuyo promedio diario fue de 7.32 GWh/día.

- El 2012 se cerró con 1,024,306 clientes facturados, lo que evidencia un crecimiento de 42,114 servicios, equivalentes a un incremento de 4.3% en relación con 2011.

Innovaciones en la entrega de copias de facturas

Desde el mes de junio de 2012, los clientes de EEGSA tienen más opciones para obtener copia de sus facturas de energía eléctrica.

Por correo electrónico: Modalidad que surgió en 2011, tuvo un rotundo éxito durante 2012, al incrementarse en un 103% y que representa un total de 22,446 clientes que ahora reciben copia de la factura a su buzón de correo electrónico, 11,433 más que en 2011. Para suscribirse a este servicio, basta con que el interesado envíe los siguientes datos: Correlativo, contador, correo electrónico, número de celular y nombre a facturacioneegsa@eegsa.net.

Desde el website de EEGSA: Con tan solo crear su usuario y contraseña en el sitio



web de EEGSA, los clientes pueden consultar directamente el saldo de su servicio e imprimir copia de su factura de energía eléctrica. Cada cliente puede registrar hasta 5 cuentas como máximo.

Facturación en el punto de suministro (in situ)

La entrega de facturas Hand Held, de puerta en puerta continúa haciéndose al 100%, esto gracias al trabajo del equipo de la Unidad de

Lectura y de sus esfuerzos por llegar cada vez más a los clientes de EEGSA con una facturación exacta y oportuna.

Disminución de cuentas no leídas

El total de cuentas no leídas y estimadas durante 2012 fue de 105, rubro que al compararlo con el registrado en 2011, se redujo en un 13%. Esta mejora se logró gracias al proceso de control de cuentas no leídas por diversas causas, en rutas normales de lectura.

Auditorías de la calidad de lecturas

Por medio de los servicios de las empresas contratistas de EEGSA, se auditaron las cuentas de 382,473 clientes, con el propósito de confirmar la prestación de un servicio calificado, en el tiempo justo. Este total, corresponde al 3% del total de facturaciones emitidas durante 2012 y se incrementó en un 1.4% con relación al año pasado.

Ciente I Millón de EEGSA

Por más de 118 años, EEGSA se ha constituido en un importante pilar para el desarrollo de la sociedad Guatemalteca y en 2012 se complació en anunciar que el señor Jonatan Abiu Aguilar Raymundo fue su Cliente I Millón. En esta ocasión, EEGSA agradeció la confianza de sus clientes y en reconocimiento a tan emblemático número, le entregó un lote de electrodomésticos para equipar su casa: refrigeradora, horno de microondas, cafetera, waflera, batidora, licuadora, procesador de alimentos, mini componente, televisor de pantalla plana de 32" y una lavadora.



Ciente I Millón de EEGSA: Señor Jonatan Abiu Aguilar Raymundo y familia.

Publicidad en factura EEGSA

Las gestiones enfocadas a comercializar el reverso de la factura EEGSA continuaron durante 2012 y siempre estuvieron a cargo de Publianuncios / Creaciones Publicitarias, quien proveyó a EEGSA un total de 9 mil rollos de

papel térmico con publicidad impresa, utilizados en la facturación mensual de Han - Held. Los 9 mil rollos representaron un incremento del 750% en comparación con el total recibido en 2011 que fue de 1,200 rollos.

Otros logros

Nuevos equipos de lectura: Durante el mes de junio de 2012, se puso en marcha el programa de renovación de equipos de lectura, los cuales a diferencia de los anteriores, cuentan con dispositivos tales como: cámara fotográfica, GPS, GPRS.

Nuevo proveedor de papel térmico: Por convenir a los intereses de EEGSA, se contrató a Suministros Integrales como un proveedor adicional para el suministro de papel térmico para la impresión de facturas. Durante 2012 proveyó a EEGSA el 30%

del total de rollos necesarios, el 70% lo proveyó Formularios Standard. El cambio de proveedor representó para EEGSA un 23% de ahorro en el precio del material en mención.

Actualización del tipo de actividad económica de clientes EEGSA: De julio a septiembre de 2012, se realizaron ajustes en la programación de los equipos de lectura con el fin de poder ingresar más de 900 mil avisos dirigidos a los clientes, con el fin de actualizar la actividad económica de los mismos.



Plan piloto de transmisión remota de datos: Luego de haber puesto en productivo los nuevos equipos de lectura, durante el mes de diciembre de 2012, se llevó a cabo el "Plan piloto de transmisión remota de datos" mediante el cual fue un hecho la transmisión de archivos de textos e imágenes desde áreas cercanas a Santa Lucía Cotzumalguapa y Palencia. Las pruebas iniciales fueron exitosas y en 2013 el plan en mención tendrá continuidad.

Gestión de Cobro

Índice de Recaudación (IRE). En 2012, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tipo de cliente	Índice de Recuperación (IRE) promedio obtenido	Días en que se recuperó la deuda
Municipal	0.96	29
Particulares	0.81	24
Gobierno	0.43	13
IRE Total	0.81	24

Análisis de la deuda. Las cuentas por cobrar se mantuvieron a 30 días, en los siguientes porcentajes durante el año 2012:

Clasificación	%
Cuentas por cobrar	91%
Particulares	98%
Municipalidades	43%

En lo que se refiere a las cuentas particulares, específicamente a la cartera asignada la gestión de cobro personalizado, se recuperó el 17.66% del monto asignado, lo que representa un 1% más que lo recuperado en 2011.

De lo anterior se tiene que comentar que la deuda municipal se redujo de Q69.65 millones registrados en 2011 a Q48.46 millones en 2012, lo que representó una reducción del Q21.19 millones.

Con las entidades gubernamentales, se logró la ejecución del presupuesto asignado para energía eléctrica, mediante la facturación y cobro anticipado en el mes de diciembre de 2012,

La Unidad de Recuperación de Cartera, en 2012 recuperó el 69.7% de las cuentas incobrables, lo que representó un monto operado de Q6.5 millones. Las anomalías cargadas al sistema versus el monto recuperado fueron del 83%.

En 2012 la oportuna actuación del equipo de colaboradores de la Unidad de Recaudación, dio como resultado los siguientes rubros:

a) 16% de incremento en la cantidad de clientes que utilizan transferencias bancarias para el pago de facturas por consumo de electricidad, lo que representa un ahorro anual en pago de comisiones de Q6,700.

b) El valor promedio del pago de comisión por cobro de facturas de energía eléctrica, se redujo de Q1.45 a Q1.43 lo que se traduce en un ahorro de Q53,300.

c) La cantidad de clientes que utilizan medios electrónicos para realizar el pago de su factura de electricidad se incrementó en un 20% en comparación con 2011, representando un ahorro anual de Q120,500. Esta acción también se traduce en un 2% de incremento en la cantidad de pagos por medios electrónicos.

d) La recaudación rural total disminuyó un 44%, lo que significa que el 56% de los clientes de EEGSA se integraron al uso de puntos de pago en línea, gozando así de más y mejores condiciones

para la realización de sus transacciones. A la fecha, únicamente el área de Escuintla cuenta con un Recaudador Rural Autorizado.

e) Al finalizar 2012, se registró un incremento del 26.9% en los puntos de pago que EEGSA tenía a disposición de sus clientes, es decir de 8,224 puntos con los que cerró 2011, pasó a 10,437 al finalizar 2012.



Cortes y Reconexiones

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 71.1% de clientes con deuda mayor a Q5 mil.

Adicionalmente a lo anterior, se evitó el corte de 87,618 servicios de energía eléctrica, actividades que en conjunto representaron un ahorro de Q9.9 millones en concepto de cortes evitados.

En la labor de reconexión dentro de las 24 horas estipuladas por la ley, se logró casi en un 100% dado que se alcanzó en un 99.65%.

Las acciones de la Unidad de Cortes y Reconexiones enfocadas al reciclaje de cable, generó un ingreso anual de Q345,919 para EEGSA.

Se detectaron 295 transformadores de diferentes capacidades instalados en la red que no estaban siendo utilizados, actividad que representó un ahorro de Q1.9 millones.

En apoyo a la Unidad de Recaudación, la Unidad de Cortes y Reconexiones estableció un sistema de cobro personalizado durante 2012, que permitió recuperar Q2.7 millones.

Atención al Cliente

Los resultados de la gestión de equipo de trabajo del Departamento de Atención al Cliente durante el año 2012, fueron los siguientes:

Innovaciones en la atención

En seguimiento a las acciones implementadas como proyectos piloto en 2011, EEGSA oficialmente habilitó las siguientes innovadoras modalidades de atención al servicio de sus clientes:

Cabina de Atención Virtual

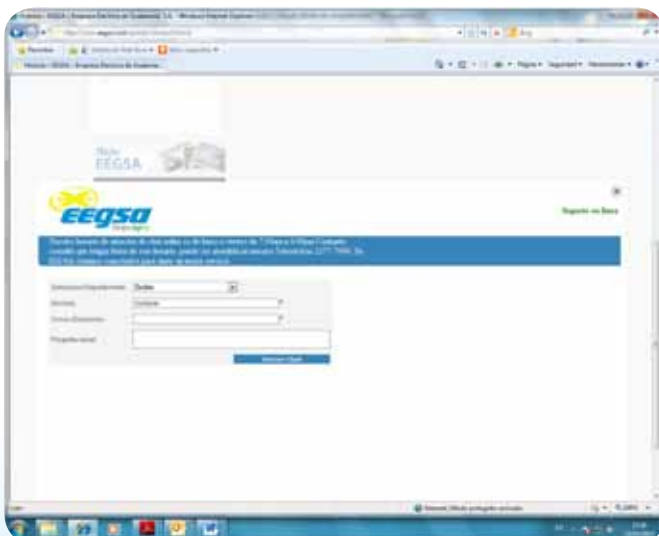
Durante 2012, cada uno de los 9 Centros de Servicio de EEGSA fue equipado con Cabinas de Atención Virtual (CAV), de esta cuenta, al cerrar el año, EEGSA atendió a un total de 16,450 clientes mediante videoconferencia en tiempo real.

Las CAV se constituyen en una alternativa que apoyada en la tecnología, optimiza los recursos de EEGSA.



Web chat

Desde el mes de junio de 2012, además del 2277-7000 de Teleservicio, el buzón de correo consultas@eegsa.net y los diversos centros de servicio, ubicados estratégicamente para la comodidad del cliente, EEGSA puso en funcionamiento el Web chat, como un canal más de comunicación que atiende en horario de 7:40 a 16:00 horas. En el Web chat, los clientes de EEGSA pueden realizar cualquier tipo de consulta, plantear algún inconvenientes, reportar emergencias en la red, solicitar copias de factura y cualquier otro tipo de consulta relacionada con el servicio que la distribuidora presta.



Optimización del sistema de administración de colas

Para tener un mejor control de las distintas modalidades de atención que EEGSA tiene al servicio de sus clientes en sus 9 Centros de Servicio, se llevó a cabo la optimización del sistema de administración de colas, al cual se le integró la parte de atención virtual, permitiendo una mejor capacidad de respuesta en la atención

en horas pico. Se desarrolló también el monitor central para centros de servicio, que permite a la jefatura conocer el estado y afluencia de los clientes en cada punto de atención, en tiempo real y distribuir de mejor forma, las solicitudes internas y proyectos especiales que se necesiten resolver.

Alianza estratégica con Quick Photo

En 2012, la alianza estratégica que se concretó en 2011 con Quick Photo, le permitió a EEGSA ampliar su capacidad de atención a poblaciones en donde a la fecha no tiene centros de servicio: San Lucas Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez, San Raymundo y Villa Canales.

Los servicios que EEGSA brinda a sus clientes en las tiendas Quick Photo de las localidades mencionadas, son los siguientes: Contratación de servicios nuevos, cambio de nombre en contratos existentes y emisión de facturas por

ventas de otros servicios; también cuentan con una cabina de Teleservicio para que el cliente pueda solucionar sus dudas llamando directamente al call center de EEGSA.

El personal de Quick Photo recibe y reproduce la papelería que el cliente de EEGSA entrega y la envía en forma digital al equipo de trabajo del Centro de Atención Principal de EEGSA.

Al finalizar el año 2012 se habían atendido a un total de 1,346 clientes.

Solicitudes y Telegestión

En 2012 el promedio mensual de llamadas atendidas a través del 2277-7000 de Teleservicio, call center de EEGSA con horario de atención durante las 24 horas día, los 365 días del año, fue de 70,216.

Otro avance importante es que a partir de 2012, Teleservicio cuenta 30 canales de atención, lo que le permite tener la capacidad de atender hasta 60 llamadas en forma simultánea.



Clientes Corporativos y Regulación

En 2012, la Unidad de Estudios y Clientes Corporativos reportó los siguientes resultados:

Cantidad	Tipo de gestión
30	Clientes nuevos con tarifa MTGU
215	Clientes nuevos con tarifa BTG
356	Visitas técnicas a clientes
107	Cambios de potencia contrata GU
74	Estudios de compra/venta de redes eléctricas
120	Proyectos mayores a 200 metros y lotificaciones
60	Conexión clientes autoprodutores
04	Traslados de clientes de Media Tención a Baja Tención
760	Variaciones de potencia
37	Nuevos Grandes Usuarios
6	Recuperaciones de la red ilegal
1,144	Clientes asesorados con demanda

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), cada año EEGSA realiza la Encuesta de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica.

Al igual que en 2011, la encuesta se realizó en dos fases:

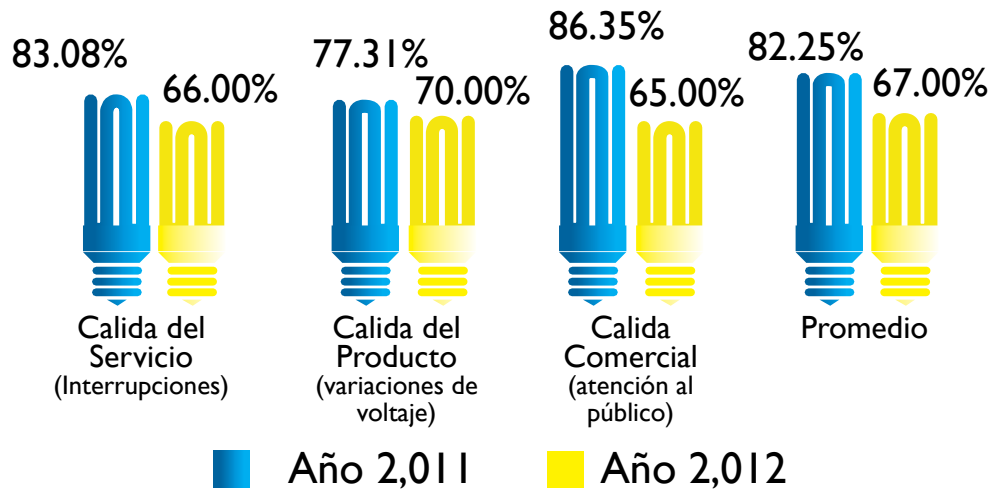
Encuesta de Verano: Realizada durante los meses de abril y mayo de 2012, con una muestra de 2,540 clientes, proporcionada por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE). Los resultados obtenidos fueron: 69% de los clientes está conforme con la calidad del

producto, 64% lo está con la calidad del servicio técnico y 62% con la calidad comercial, lo cual refleja un 65% de satisfacción de los clientes de EEGSA.

Encuesta de Invierno: Realizada en agosto de 2012, con una muestra de 2,568 clientes proporcionada por la CNEE, se obtuvieron los siguientes resultados:

El 71% expresó su conformidad con la calidad del producto, el 69% indicó que está conforme con la calidad del servicio técnico y el 68% lo está con la calidad del servicio comercial. En esta fase, la encuesta reflejó un 67% de satisfacción de los clientes de EEGSA.

Encuesta de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica



Actividades EEGSA - CNEE

En cuanto a los temas relacionados con la CNEE, se atendieron los siguientes casos:

- 198 denuncias

- 2 fiscalizaciones de calidad del servicio comercial.
- 13 procesos sancionatorios.

Operaciones y Procesos

Durante 2012 se actualizó la actividad económica de un total de 1,012,875 clientes, clasificación que se refiere al uso que cada usuario hace de su servicio de energía eléctrica, y que al estar actualizada se constituye en una herramienta que para generar estadísticas por tipo de cliente.

A continuación se presenta el reporte de las actividades realizadas por el equipo de trabajo de la Unidad de Operaciones y Procesos:

a) 2,345 refacturaciones de servicios con lectura incorrecta y/o estimaciones. Los cambios se realizan directamente en el sistema.

b) 7,466 notas de crédito, generadas cuando es necesario anular facturas correspondientes a meses pasados.

c) 7,993 reseteos de clientes con demanda registrada mayor a los 11 kW.

d) 10,895 revisiones realizadas a solicitud del cliente, en conjunto con diversas unidades administrativas de EEGSA.

e) 3,981 cambios de dirección en la base de datos de EEGSA, a solicitud del cliente.

f) 20,988 verificaciones de servicios con actividad/consumo cero.

g) 2,146 devoluciones de depósitos en garantía, las cuales se hacen efectivas cuando los contratos llegan al tiempo límite establecido para solicitar una reconexión y la instalación física no cumple con la normativa vigente.

Inspección, Pérdida y Telemetida

En 2012 se realizaron 186,503 inspecciones, lo que representó un 3.52% más que las efectuadas en 2011. Como resultado de estas inspecciones se reportaron 4,122 anomalías, lo que refleja un índice de aciertos de 2.21%.

Como resultado de las acciones realizadas por las Unidades de Instalación y Verificación, de Inspección y de Pérdidas y Telemetida, se reportaron 39.5 GWh de energía recuperada de situaciones catalogadas como fraudes o anomalías, así como fugas de energía.

La gestión de los programas de reducción de pérdidas de 2012, permitió situar el índice anual de pérdidas en 6.65%, reduciendo el índice de 2011 en 0.39%.

También se realizaron las siguientes actividades:

a) Implementación de la verificación de la precisión en campo de transformadores de corriente y de potencial.

b) Migración de 725 medidores con servicio de telemetida a comunicación IP, este total de equipos, equivale al 50% del parque de medidores.

c) Implementación del Portal de Atención de Incidencias de Telemetida, logrando como resultado, mejorar la calidad del servicio al cliente y dando cumplimiento a los requerimientos del Administrador del Mercado Mayorista (AMM).

d) Se implementó el reporte en tiempo real de las anomalías por línea directa por medio del equipo Hand-Held de la Unidad de Inspección, así como la comunicación IP del servicio de telemetida; actividades que benefician directamente al cliente al facilitarle el pago para la reposición de su servicio.

Adicionalmente, se facturaron Q2.7 millones en concepto de renta de telemetida a terceros.

En adición por segundo año consecutivo, satisfactoriamente se cumplió con el estudio de precisión de medición de 76 lotes de medidores, esto de acuerdo al Plan Quinquenal aprobado por la CNEE; también se implementó el sistema automático de calibración de medidores de electricidad marca MeterCert, que permite la calibración de 14 equipos simultáneamente, situación que permitirá incrementar la producción en un 20%.

Mediante el Plan de Atención a Clientes Especiales, se realizaron las siguientes actividades: Mantenimiento a 31 subestaciones, atención de 31 casos relevantes, 226 termografías infrarrojas y medición de la calidad de 21 servicios.



Actividades de integración, inducción y capacitación



Departamento de Atención al Cliente:

En 2012 se realizaron diversas actividades con los colaboradores la Unidad de Centros de Servicio, con el fin de integrar al equipo de colaboradores en general y motivarlos para que realicen sus actividades con el mayor de los esfuerzos, por medio de estas actividades también se reforzó la Promesa de Servicio EEGSA.

También se realizaron actividades masivas en las que se tuvo la participación del personal de Dpto. de Atención al Cliente, la primera se llevó a cabo el 29 de septiembre de 2012 y en ella se revisaron los resultados de la gestión. La segunda, se realizó el 24 de noviembre con el objetivo primordial de integrar y fortalecer al equipo de trabajo en temas como: trabajo en equipo, los valores y estándares de la Cultura de Servicio EEGSA.

Departamento de Lectura y Facturación:

Durante el transcurso del año se realizaron actividades de inducción y

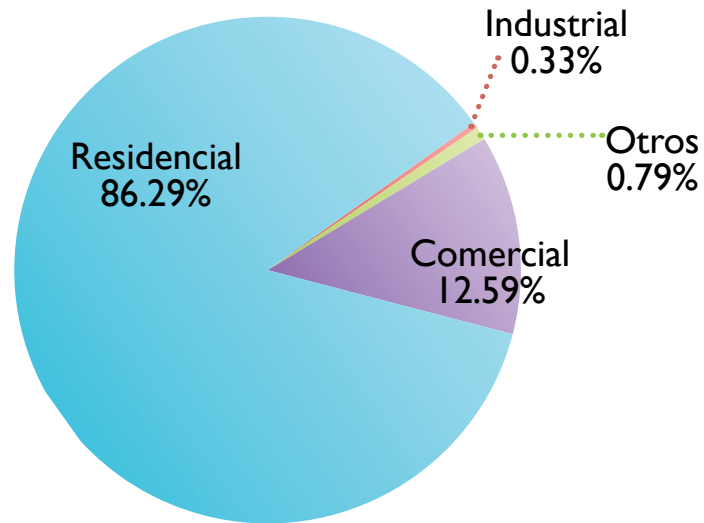
capacitación dirigidas a los Lectores de las diversas contratas y personal de Telegestión, en los siguientes temas: “Rendimiento y mejor uso de los equipos de impresión”, “Reclamos más frecuentes que realizan los clientes a EEGSA”, “Uso de los nuevos equipos de lectura marca Intermecc CN50” y una charla motivacional dictada por Raúl Pérez.

Departamento de Clientes Corporativos y Regulación:

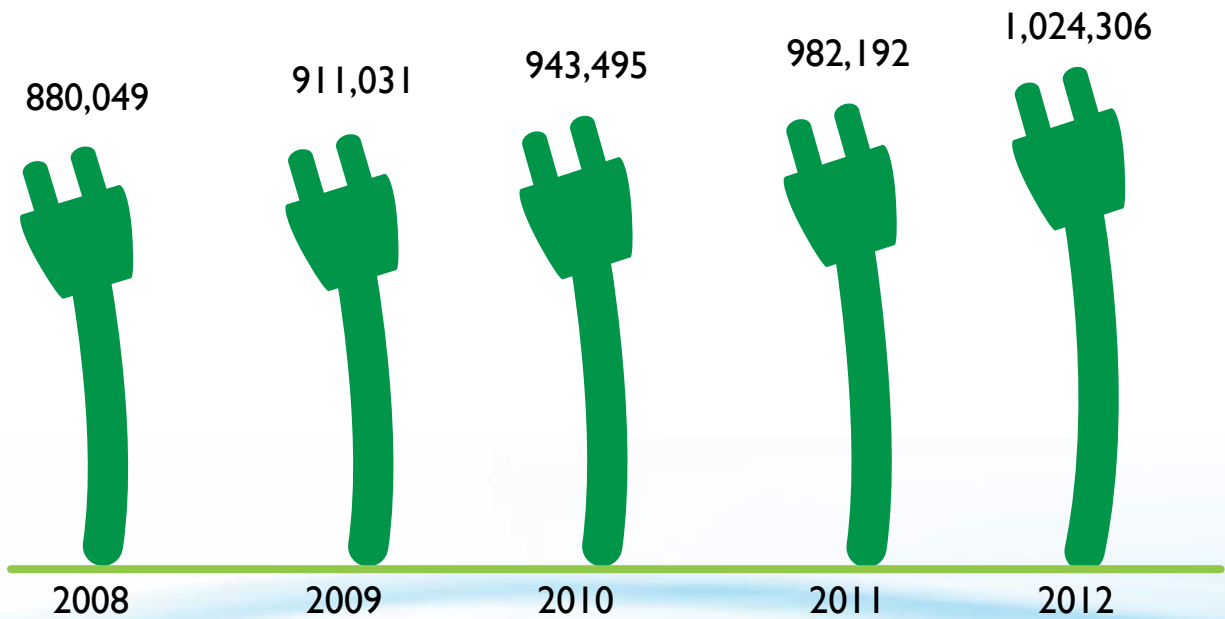
Como producto de la ejecución del Plan de Atención a Municipalidades, el 16 de noviembre de 2012 se llevó a cabo el “Seminario de Asistencia Técnica para Municipalidades EEGSA”, cuyo contenido fue: Seguridad Industrial y Riesgos Eléctricos. Pliego Tarifario y Normas Técnicas del Servicio de Distribución (NTSD). Tecnología de Iluminación y Alumbrado Público. Calidad y ahorro de energía en equipo de bombeo. Protecciones de equipo de bombeo y se dictó la conferencia “La actitud del funcionario público al servicio”.

Principales datos del sistema eléctrico

Estructura del mercado de EEGSA 2012

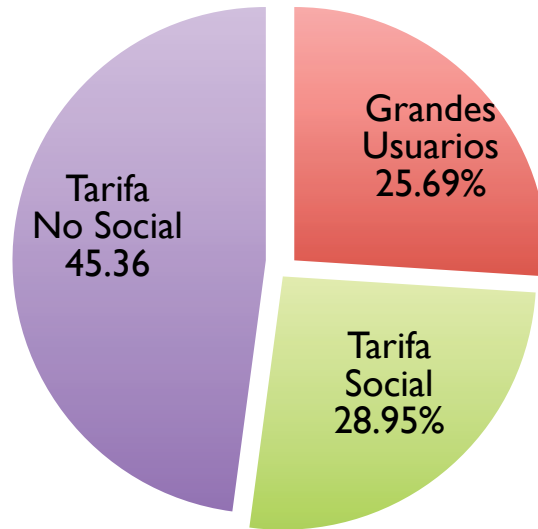


Usuarios de EEGSA 1,024,306



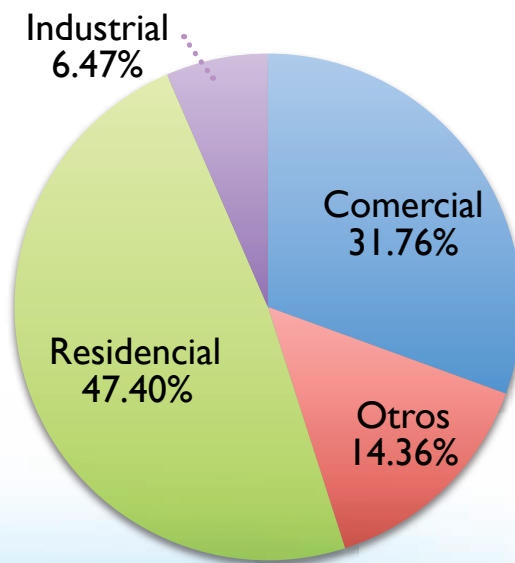
Energía distribuida en la red de EEGSA

GWh 4,100.00



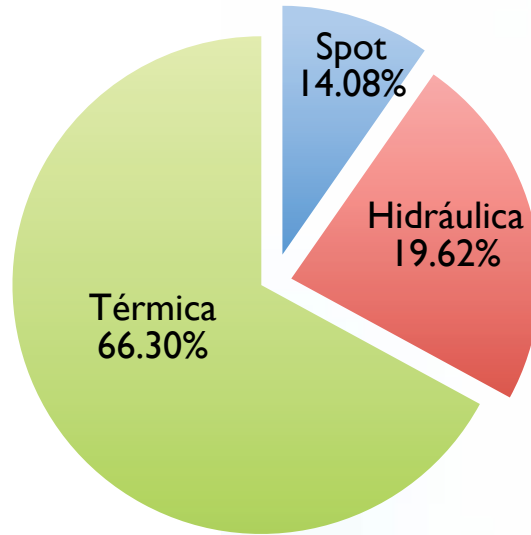
Estructura de la facturación de EEGSA

Q5,300.6 millones



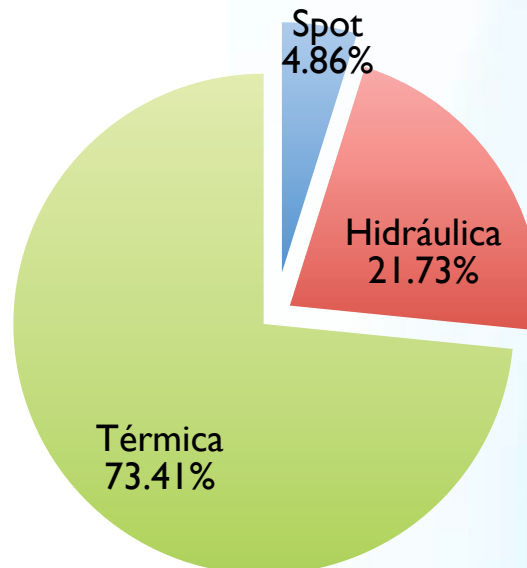
Origen de la energía comprada por EEGSA

3,379.0 GWh



Origen de la energía consumida por EEGSA

3,051.5 GWh



Importante:

- El total de GWh de esta gráfica corresponde al total de la energía 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
2012

Magnitud de la red de distribución de EEGSA

Componente	Unidad	2012
Líneas de 13.8 kV	Km	7,453
Postes	c/u	266,646
Bancos de capacitores	c/u	208
Seccionadores	c/u	941
Pararrayos	c/u	15,298
Reguladores de voltaje en línea	c/u	19
Transformadores	c/u	63,108
Líneas de baja tensión (BT)	km	7,553
Medidores	c/u	1,024,306

Los datos anteriores, en comparación con los datos de 2011, presentan un ligero crecimiento: 1.48% de crecimiento en la longitud de líneas

de 13.2 kV, 2.21% en transformadores, 2.74% en la longitud de líneas de baja tensión y 3.91% en medidores o puntos de entrega.

Operación de la red

- En 2012 la red eléctrica de EEGSA concluyó con 169 circuitos de media tensión y 63,108 transformadores que suministraron energía eléctrica a 1,024,306 puntos de entrega.

- Se atendieron 26,242 emergencias, un 7.99% mayor a las atendidas en 2011. El costo total de mano de obra en este concepto ascendió a la cantidad de Q9.01 millones.

- La demanda máxima de 2012 fue de 671.0 MW, registrada el 11 de diciembre a las 17:45 horas, día en el que se entregaron 12.20 GWh, valores que son mayores a los ocurridos en el día de máxima demanda de 2011 en 0.04% y 0.5 % respectivamente.

- El tiempo medio de atención anual por emergencia fue de 1:55:15 horas, mayor al tiempo registrado durante 2011 en 2 minutos y 15 segundos. El porcentaje de eventos atendidos en más de 4 horas fue de 4.64 % lo que representa una disminución del 0.68 % con relación a lo obtenido en el 2011.

Sistema de Información Geográfica de la Red Eléctrica -SIGRE-

- Se actualizaron 3,946 estudios de modificaciones realizadas en la red.

- Se actualizó el inventario de 7,214 unidades de transformación del total del parque de transformadores existente.

Mantenimiento de líneas

- En 2012 se inspeccionaron 17,308 kilómetros de líneas en la red, que permitieron corregir 4,443 averías en las instalaciones y 313,355 fallas potenciales por arbolado. El costo de estas actividades fue de Q7.7 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 2012, dio buenos resultados, ya que los contratistas trabajaron por objetivos de calidad.
- Durante el año 2012, el costo total por pruebas y mantenimiento de transformadores desmontados de la red para dejarlos en buenas condiciones fue de Q1.2 millones para un total de 1,848 transformadores evaluados o reparados.
- En atención a la solicitud de particulares y de empresas comercializadoras de energía eléctrica, se realizaron 97 variantes en la red.

Planificación y Control

- En contribución al Plan de Ahorro de Pérdidas y del Plan de Inversión 2012, se realizó la planificación y presupuesto de 4 proyectos, los cuales fueron construidos y puestos en operación en 2012.
- A nivel de media tensión, también se elaboraron 16 dictámenes de conexión de carga mayor a 500 kW y 2 de ellos menores a 500 kW cada uno de estos indicaba las recomendaciones adecuadas para cada situación. Entre los dictámenes realizados, es importante mencionar los de las siguientes entidades: Unis Universidad del Istmo, MEXICHEN, Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS, TIGSA, para atender una demanda de 1.2 – 2 MW.

Transformadores de distribución

- 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 715 puntos y se recuperaron 384 transformadores con riesgo de dañarse por sobrecarga.
- Además, se emplearon 1,045 transformadores de distribución, para la instalación en nuevos servicios.
- Se reemplazaron en la red por emergencia 1,305 transformadores de distribución que presentaron desperfectos.
- Se recuperó 306 transformadores conectados en la red, habiéndose verificado que los mismos no tenían carga, lo que representó una recuperación de activos por valor de Q3.58 millones. Este equipo ahora está disponible para su utilización en nuevas instalaciones o en trabajos de mantenimiento en la red.

Calidad del producto

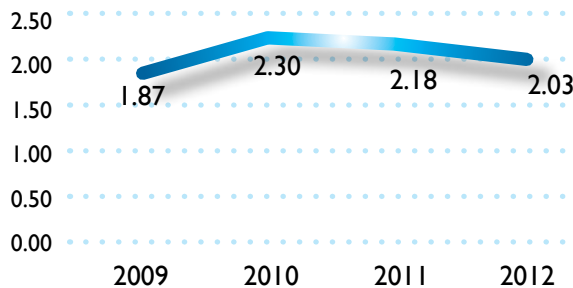
En 2012 los indicadores globales de calidad del producto técnico registrados, fueron los siguientes:

Balance de carga en las fases de circuitos

Se balancearon 2 circuitos que presentaban un desbalance de corriente entre fases, mayor al 20%, con lo que se obtuvo que en la red el desbalance de corriente quedara igual o menor al 20%.

FMIK

La Frecuencia Media de Interrupción por KVA global (FMIK) fue de 6.226 veces de las cuales 2.039 veces fueron por causas propias, lo que significa que solamente el 32.7 % de las interrupciones ocurridas fueron debidas a fallas en la red de EEGSA.

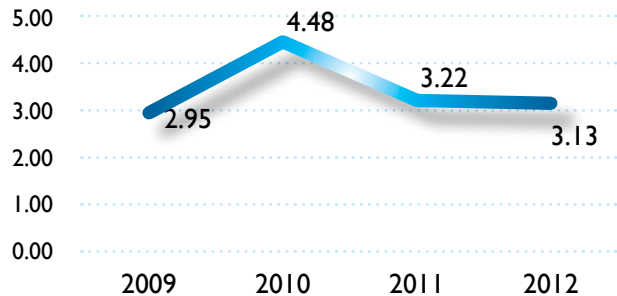


Porcentaje de regulación de voltaje y contenido de armónicos/flicker

Durante 2012, se realizaron 2,711 mediciones de voltaje en diferentes puntos de la red, de las cuales 4 resultaron fuera de norma. Además, se efectuaron 48 mediciones del contenido de armónicos/flicker no encontrando ninguna fuera de la norma.

TTIK

El Tiempo Total de Interrupción por KVA global (TTIK) fue de 6.948 horas y de 3.133 horas por causas propias. La diferencia entre los valores en mención se debe a que en el TTIK por causas propias no se incluyen las interrupciones de fuerza mayor, mismas que en su mayoría son ocurridas en el sistema de transporte. No obstante, en 2012 sólo el 45.1 % del tiempo total de interrupción de los clientes fue atribuible a EEGSA.



Gestión de materiales

Con un índice de rotación de 1.67 veces al año, terminando el año con un stock de Q 69.3 millones, con Q 118.9 millones de consumo de los últimos 12 meses. Los materiales con más movimiento fueron: Postes y cruceros, cintas aislantes, cables de cobre y aluminio. Estos materiales representaron el 30.5% del consumo mensual.

Durante el año 2012, por un monto de Q9.94 millones, se recuperó material retirado de la red en buen estado, el que se utilizó de nuevo e implicó un ahorro total, en concepto de materiales, por el total ya mencionado.

Normalización

- Implementación de procedimiento y herramienta informática en SAP, para el control de retiro y devolución de material usado.
- Presentación del proyecto de cambio de transformadores instalados en la red por más de 40 años.
- Elaboración de manual técnico MT 2.30.01 “Criterio de diseños para la franja obligatoria de los 200 metros”.
- Elaboración de manual técnico MT 2.30.02 “Criterios de diseños para proyectos mayores de 200 metros”.
- Elaboración de Normas NE.20.00.02 “Seccionador aislado en gas SF6 para media tensión”.
- Elaboración de “Norma NE.56.01.01 Medidores electrónicos”.
- Descomponetización de los activos de la red de distribución de media y baja tensión.

Mantenimiento de alumbrado público

- Durante 2012, se repararon 14,960 lámparas encendidas de día, que hubieran representado una pérdida total de 1.31 GWh anuales.
- Se realizaron 35 proyectos de alumbrado público para la Municipalidad de Guatemala, el costo asciende a Q2.07 millones. De los cuales, se instalaron 441 nuevas luminarias completas, se procedió a retirar 29 luminarias y fueron 103 los postes nuevos que se instalaron con sus respectivas lámparas.



- Se actualizó el registro de 174,551 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, atendiendo 22,139 avisos de luminarias en mal estado.
- Se realizaron 2 proyectos de mantenimiento de alumbrado público uno en Escuintla cambiando 4,587 luminarias de 175W de vapor de mercurio a 100W de sodio y 312 luminarias de 250W así como mantenimiento de alumbrado público en Villa Nueva cambiando 1,045 cabezas, 757 instalaciones de luminarias nuevas, 1,134 mantenimientos (cambio de bombillas), 1,097 cambios de fotoceldas, 20 vanos de secundarios triplex 4, y 30 desrames.

Inversiones en la red

El monto total anual invertido en expansión, renovación, automatización de la red y medida, alcanzó la suma de Q148.34 millones, que representan el 86.64% del total de inversiones realizadas por EEGSA en 2012, cuyo monto total asciende a Q171.2 millones.

Categoría	Inversión Q
Expansión de red	106,820,159.12
Renovación de la red	16,283,397.64
Automatización de la red	2,447,848.80
Medida	22,793,232.38
Otros (Informática, Infraestructura, Transportes, Telecomunicaciones y Herramientas)	22,884,581.06
Total	171,229,219.00

Al clasificar las inversiones en la red por fin específico, se tiene la siguiente distribución: 12.49% en mejora de la calidad del suministro, 73.63% en atención del incremento de la demanda y 13.88% en proyectos de ahorro de pérdidas.

Las inversiones en nuevas conexiones y extensiones de línea dentro de la franja obligatoria, representaron el 37% del total de la inversión en la red.

Incrementos en la red

Componente	Unidad	Magnitud
Líneas de 13.8 kV	km	108.9
Líneas de baja tensión (BT)	km	201.37
Postes	c/u	6,593
Seccionadores	c/u	22
Pararrayos	c/u	736
Transformadores	c/u	1,365
Medidores	c/u	38,404

- El incremento de 1,365 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 emergencia 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 influyen también, los transformadores desmontados de la red.
- Se construyeron 2,171 extensiones de línea, dentro de la franja obligatoria, con un costo total de Q33.9 millones.
- Se hicieron 53,914 nuevas conexiones, con una inversión de Q29.5 millones, monto que también incluye el costo de determinar su posición mediante coordenadas geodésicas de cada nueva conexión.

Renovación de la red de distribución en media tensión (MT)

- Se cambiaron 2,279 aisladores en circuitos ubicados en áreas de alta contaminación y vandalismo.
- Se instalaron 809 pararrayos en diferentes circuitos de distribución.
- Con la finalidad de evitar situaciones que pongan en riesgo la salud e integridad física de los clientes, se corrigieron 11 situaciones peligrosas distribuidas de la siguiente forma: 8 en la ciudad de Guatemala, 1 en el municipio de Sacatepéquez, 2 En el departamento de Escuintla.
- Se cambiaron 348 postes de madera a concreto, con el fin de evitar interrupciones por caída de postes.
- A solicitud de personas particulares, se atendieron 134 variantes de red 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 3 líneas monofásicas a trifásicas con un aproximado de 4 km en: Colonia Santa Sofía, Güajitos y San Lucas Sacatepéquez, con un costo total de Q1.22 millones.
- Se sustituyeron conductores de cobre en mal estado de la red de distribución en 13.8 kV en varios tramos que suman 11.3 km, correspondientes al departamento de Guatemala.

Renovación de la red de distribución en baja tensión (BT)

Se cambió la red de baja tensión, en un total de 60.4 km., de hilos abiertos a hilos entorchados, por un monto de Q3.3.

Construcción de líneas

- También se reconductoraron las salidas del circuito 503 para ampliar la carga de la Industria Popular y del 193.
- Se construyó 0.1 km de línea en la primera fase del tercer circuito de Montecristo.
- Se construyó y amplió 13.76 km de línea de interconexión 76-2,003. fue ampliada en 13.8 kilómetros mejorando así la eficiencia y la calidad del servicio.
- Se construyeron las nuevas salidas de los circuitos 164 y 115 de las subestaciones Augusto Palma y Héctor Flores, ampliando con ello la capacidad de distribución.
- Se construyó 0.2 km de la línea 13.8 kV para las salidas de los circuitos de la Subestación Iztapa, permitiendo con ellos hacer transferencias de carga con el circuito 79 de la Subestación Portuaria.

Normalización de asentamientos

- En 2012 se normalizaron un total de 18 asentamientos en los que se espera tener 925 contratos de suministro de energía eléctrica. Entre los que se destacan por su magnitud Mixco Fase 2, Guatelinda y Parajes de Pueblo Viejo.

Automatización de la red de distribución

Se instalaron 9 reclosers de línea en media tensión con operación a control remoto, con el fin de hacer más selectiva la configuración de la red de media tensión ante contingencias.



Se instalaron 24 seccionadores automatizados de línea en media tensión, mejorando así la capacidad del Centro de Control, para maniobrar la red de distribución, ante contingencias o reconfiguraciones de la red.



Se coordinaron 1,000 puntos de protección contra sobrecorrientes para liberar fallas que de otra manera afectarían a todo el circuito de distribución o a gran parte del mismo, de estos, 255 son nuevos puntos de fusibles instalados.

Actualización del Sistema SCADA

Se realizaron las siguientes actividades:

- Se instalaron equipos extendedores periféricos, para trasladar los CPU de las (5) consolas de los operadores al centro de procesamiento de datos CDP, y así adecuarlas a un ambiente más seguro y confiable para extender su vida útil
- Por la antigüedad y capacidad del sistema SCADA, se realizó una actualización a la versión Spectrum Power TG VER 8.3, modificando su arquitectura de operación, contando con dos servidores en el COI y uno de respaldo en La Castellana para casos de contingencia.
- Sustitución del inversor DC/AC para garantizar la disponibilidad de energía al sistema SCADA, para que el Centro de Operación e Información (COI) siga funcionando al ocurrir un apagón general o fallo en la energía eléctrica de la red de EEGSA.
- Se sustituyeron dos cañoneras del sistema mapboard del COI, para garantizar la disponibilidad de este sistema de despliegue durante las 24 horas del día, todos los días del año.
- Se sustituyeron 3 UPS del sistema de servidores SCADA para garantizar energía a los mismos.

Enlaces de datos Wireless Canopy

- Se instaló un enlace principal entre la Subestación Guatemala y el Volcán de Agua, para poner el servicio en Centro de Comunicaciones de Respaldo del centro principal Cerro Chino.
- Se instalaron los enlaces de datos wireless en la subestaciones: Milagro, Miriam, Santa Ana y Santa María Márquez.
- Se instaló el enlace principal en el centro de repetición Las Nubitas montañas de Pinula, desde el cual, se enlazaran cinco subestaciones (Montecristo, Llano Largo, Augusto Palma, Sitio y Gerona), que ampliará la red de datos wireless con equipos Canopy, los enlaces se estarán poniendo en operación durante el primer trimestre del 2013.
- Se habilitó un nuevo canal de comunicaciones UHF en el Centro de Comunicaciones Las Nubitas que mejoró la cobertura en la comunicación y automatización de la red de distribución del área nororiental del valle de Guatemala.
- Se habilitó un nuevo canal de comunicaciones UHF en el Centro de Comunicaciones Antigua que mejoró la cobertura en la comunicación y automatización de la red de distribución del valle de Antigua Guatemala.
- Se habilitó un canal de comunicaciones 3G para las subestaciones Arrazola y Santa María Cauqué.



Telefonía

- Se instalaron 45 extensiones telefónicas IP para cubrir las necesidades de telefonía nuevas, en diferentes áreas de trabajo EEGSA, corporativa.



Teléfono básico



Teléfono medio



Teléfono gerencial

Sistemas de Información

Infraestructura tecnológica

- Se fortaleció la disponibilidad de servidores por medio de la virtualización (virtualización es la creación -a través de software- de una versión virtual de algún recurso tecnológico, como puede ser una plataforma de hardware, un sistema operativo, un dispositivo de almacenamiento u otros recursos de red).
- Los servidores de correo, acceso a Internet y disponibilidad de archivos igualmente se virtualizaron. Asimismo, se implementó el Microsoft Center Configuration Manager y el Virtual Machine Manager para la gestión en ambientes virtualizados.
- El servidor físico del sistema no productivo de SAP se partió entre ambientes virtuales de calidad, integración, desarrollo, pruebas y contingencia.
- Se incrementó el nivel de seguridad de los enlaces bancarios con un software de zona “desmilitarizada” (en seguridad informática, una zona desmilitarizada conocida también como DMZ, por sus siglas en inglés) o red perimetral, que no es más que una red local que se ubica entre la red interna de una organización y la red externa – Internet.

Soporte a plataformas corporativas

- Las actividades de mejora de las plataformas corporativas de la empresa incluyeron en la plataforma GIS: La implementación del Módulo de Inspecciones, búsqueda de servicios comerciales y desarrollo y configuración de una herramienta de “trace” aguas arriba y abajo para el módulo en mención.
- En el área financiera se implantó la facturación electrónica y se hizo la carga de activos fijos para cumplir con la normativa NIIF. También dio inicio un proceso de cambio del balance general de SAP para poder llevar la contabilización NIIF.



Gestión Humana

Informe
Anual
2012

Gestión Humana y Organizacional

Administración de Compensaciones

- El 2012, la plantilla de EEGSA cerró con un total de 421 trabajadores activos y 15 puestos vacantes para un total de plantilla autorizada de 436 puestos, con un índice de rotación anual de personal de 6%.
- La distribución de personal por sexo fue de 70% trabajadores de sexo masculino y el 30% del sexo femenino.
- El ratio de clientes por empleado fue de 2,432, al compararlo con 2011, se dio una reducción del 2%, esto se debe al incremento en la plantilla.
- El 83% de los puestos directivos estuvo a cargo de personal masculino y el 17% a cargo de personal femenino.
- La edad promedio de los colaboradores fue de 37 años y el tiempo promedio de antigüedad de 12 años.
- Se brindó atención a 157 jubilados por un total de Q9.34 millones el 95.4% de los costos se cubrió con el Fondo de Previsión Social y el 4.6% lo absorbió la empresa como parte de sus costos.
- El aporte al fondo de Previsión Social de EEGSA durante el año 2012 fue de Q4.75 millones.
- Durante el año 2012, se llevó a cabo el plan de actualización de información socioeconómica de todo el personal.

Capacitación y Desarrollo

- Se levantó un diagnóstico enfocado a la estrategia en la corporación. Se capacitó a 897 personas en temas específicamente técnicos relacionados con cada área, se cumplió con el Plan de Capacitación y presupuestos planificados en un 85%.
- Se desarrollaron políticas y procedimientos específicos del área, se implementó la Escuela de Inglés donde se tuvo una participación de 102 colaboradores.

Departamento de Servicios Administrativos

- Se cambiaron 8 vehículos de la flota vehicular de EEGSA, los cuales contaban con 10 años de servicio y/o presentaban costos altos de mantenimiento y reparación.
- Se actualizó la imagen institucional de EEGSA en el 100% de la flota vehicular.



Departamento de Servicios Administrativos



- En el terreno donde funcionaba la Escuela de Linieros en Escuintla, y con la finalidad de evitar invasiones al mismo, se construyó un muro perimetral con sistema prefabricado de planchas imitación ladrillo y columna de concreto, en un total de 360 metros lineales de largo por 2.40 metros de altura, incluyendo un portón corredizo de acceso; el proyecto fue ejecutado en el mes de octubre con una inversión de Q209.3 miles.

- En la Central de Transbordo y Centro Comercial Centra Norte, y a partir de 2013 EEGSA abrirá un Centro de Servicio Express en local U30, y con el fin de dar paso a tan relevante acontecimiento, se remodeló un área de 37.22 m², este recinto dará cabida a un puesto de atención personalizada, 2 módulos de atención virtual, 2 cabinas de Teleservicio, 1 Cabina de Atención Virtual, 1 módulo de impresión de copia de facturas y al módulo de organización de colas. Esta remodelación se realizó durante los meses de noviembre y diciembre de 2012, con un desembolso de Q367.2 miles.

- Se remodelaron las instalaciones del Centro de Servicio Antigua Guatemala, en un área de 141.75 m². Los trabajos se realizaron en los meses de noviembre y diciembre de 2012 con una inversión total de Q349.5 miles.

- La sala de reuniones principal de la Gerencia General de EEGSA fue remodelada, se sustituyó

el mobiliario en un 100% y se implementaron sistemas automatizados de audio, voz y media, así como un sistema independiente de aire acondicionado. Todo el trabajo se realizó en un área de 58.95 m² durante el mes de diciembre de 2012, con una inversión de Q371 miles.

- En el Centro Comercial Plaza Florida, ubicado en la Calzada San Juan 1-83, Zona 7 de Mixco, se remodeló el local 521 en un área de 132.42 m², para la puesta en funcionamiento de un nuevo centro de servicio del Departamento de Atención al Cliente. La remodelación se ejecutó con el de albergar al encargado del centro, 5 puestos de atención, 1 Cabina de Atención Virtual (CAV) y 2 cabinas de Teleservicio. Los trabajos se realizaron en los meses de octubre y noviembre, representando una erogación de Q648.2 miles.



- Otra de las áreas que se remodelaron durante 2012, fue el Departamento de Sistemas de Información, ubicado en la Subestación Guatemala. La remodelación incluyó el cambio de techo de cubierta metálica, en un área total de 620 m², así como las siguientes áreas: 4 oficinas para jefaturas de unidad, 30 puestos de trabajo. En el área de Monitoreo y Control de Seguridad Física (CCTV): 1 oficina de jefatura y 4 puestos de trabajo. Los trabajos se ejecutaron de octubre a diciembre de 2012 con una inversión total de Q1.7 millones.

Reclutamiento y Selección

- Se incorporaron 61 nuevos colaboradores a la plantilla de EEGSA, mediante el cumplimiento de los lineamientos de selección de talento humano establecidos por Grupo EPM, permitiendo obtener procesos de aprendizaje con habilidades requeridas en la práctica profesional de forma pública y transparente.
 - 24 estudiantes de nivel medio tuvieron la oportunidad de realizar prácticas supervisadas, previo a obtener titulación a nivel diversificado.
- Se desempeñaron en las diferentes áreas administrativas de EEGSA y se les brindó inducción así como capacitación en las áreas pertinentes, también se les concedieron beneficios de subsidio de almuerzos, servicio de clínica médica y un reconocimiento económico por las tareas realizadas. Este proyecto permite reforzar a EEGSA como una entidad socialmente responsable ante la sociedad guatemalteca, captando talento para futuras oportunidades laborales.

Administración de Beneficios

- Se atendió un total de 1,818 consultas en la Clínica Médica del Edificio Administrativo, de las cuales 1,637 fueron de colaboradores y dependientes de los mismos.
- En la Clínica Médica de La Castellana se atendió a un total de 407 pacientes, siendo de estos 402 colaboradores y 5 dependientes.
- Se realizaron jornadas médicas en las instalaciones del Edificio Administrativo de la siguiente manera: Jornada Oftalmológica con un total de 370 pacientes atendidos, Jornada de Densitometría ósea con un total de 109 pacientes y Jornada de Hipotiroidismo y Hemoglobina Glicosilada, en la que se atendió a 90 personas.
- En 2012, al igual que en años anteriores, se llevó a cabo la Feria de la Salud con un total de 450 pacientes atendidos. En el marco de esta actividad, se realizaron exámenes de laboratorio de lípidos completos con un total de 175 pruebas realizadas, Exámenes de glucosa pre y post con un total de 75 pruebas realizadas. Adicional se hicieron exámenes complementarios tales como: Electrocardiogramas (25), densitometrías óseas (60), Papanicolaou (45) y una Jornada de Vacunación contra la Influenza, Hepatitis A y B, así como y Neumococo, suministrando un total de 125 vacunas.
- Se realizaron 2 charlas para pacientes diabéticos en las cuales se contó con la participación de 35 pacientes por cada actividad.
- En el área social, se realizaron diversas actividades de integración: Festival Cultural, Concurso de Tarjetas Navideñas, Convivio Navideño, Convivio de Jubilados, Convivio para el personal de Mantenimiento y de Seguridad, Posada Navideña, Campeonato de Fútbol y Campeonato de Boliche.



Ganadores del Concurso de Tarjeta Navideña 2012 en compañía de personal de la Corporación EEGSA.



Gestión de Comunicación Corporativa

Informe
Anual
2012

Lanzamiento de la nueva imagen EEGSA

El 11 de febrero de 2012 en el Centro de Convenciones Ilumina, EEGSA realizó el lanzamiento interno de su nueva imagen, dando a conocer en dicho evento, la campaña publicitaria “Estamos conectados” con la que estuvo al aire durante el año 2012. Esta actividad se constituyó en el seguimiento a la autorización que el Consejo

de Administración concediera el 20 de diciembre de 2011, para el uso de un nuevo logotipo.

El 16 de febrero, llevó a cabo el lanzamiento externo de su nueva imagen y campaña publicitaria, para dar paso a la pauta en medios masivos y digitales.



Ana María González, Subdirectora de Identidad Empresarial de EPM y Jorge Alonso, Gerente General de EEGSA, en el lanzamiento de la nueva imagen y campaña publicitaria 2012 “Estamos conectados” de EEGSA.

Gerente General de EPM visita EEGSA

Con el fin de estrechar aún más los lazos que nos unen, Juan Esteban Calle Restrepo, Gerente General de EPM, visitó nuestro país a finales del mes de marzo de 2012 y por iniciativa propia y con un gesto de gran liderazgo, decidió hacer un recorrido por varias unidades administrativas de EEGSA, con el fin de conocer a sus colaboradores en su ámbito de trabajo y poder además estrechar manos.



Taller internacional Entorno Social de Proyectos Hidroeléctricos “Guatemala – Colombia – Panamá”

El 5 de octubre de 2012 EEGSA realizó el Taller Internacional denominado Entorno Social de Proyectos Hidroeléctricos “Guatemala – Colombia – Panamá”, al cual invitó a las 16 entidades que firmaron contratos con ella, como resultado de la Licitación Abierta PEG I-2010.

Este taller se realizó con el objetivo principal de analizar los grandes retos que implican la ejecución de proyectos de generación eléctrica, a través del recurso hídrico; compartiendo con los inversionistas las fórmulas de los expertos en dicha materia; sin dejar a un lado el marco legal, el respeto a los ecosistemas, así como las decisiones de protección de las comunidades en las que se establecen.

Tuvo como expositores a: El Gerente General de Enel Green Power Guatemala, Ing. Oswaldo Smith, quien intervino con el tema sobre el desarrollo de la Hidroeléctrica El Canadá en Guatemala; la socióloga Mary Luz Quiroz

de Colombia, Coordinadora del Equipo de Gestión Social del Área de Proyectos de EPM, que presentó las actividades realizadas para la construcción de la Hidroeléctrica Ituango en dicho país. Para finalizar, se realizó un conversatorio sobre el compromiso del manejo ambiental de la Hidroeléctrica Bonyic de Panamá, con la participación del Ing. Fernando Colorado, Gestor Social y Profesional Ambiental de EPM en Colombia, la Lcda. Cristina Tzanetatos Tafur, Gestora Social y el Ing. Roberto Pérez, Coordinador de Gestión Ambiental, Social y de Seguridad y Salud Ocupacional ambos, de la Hidroecológica del Teribe, S.A. de Panamá.



Nuevo Website y presencia en redes sociales

El 7 de junio de 2012 salió al aire el nuevo sitio web de EEGSA, presentando una imagen completamente renovada, con nuevo

Al mismo tiempo, EEGSA dijo presente en las principales redes sociales Facebook, Twitter, Youtube y Flickr.

logotipo, contenidos actualizados y novedosas aplicaciones tales como: impresión de copia de factura desde el sitio y un web chat.

Estas acciones, no son más que el principio de la nueva era de la electricidad que hoy día, los clientes y colaboradores de EEGSA están empezando a vivir.



Plan de Prevención de Accidentes con Cables de Media Tensión

En 2012 y con el fin de oficializar el proyecto piloto que surgió en 2011 para prevenir a la población del peligro que la electricidad puede representar para el ser humano, EEGSA llevó el Programa de Prevención de Accidentes con Cables de Media Tensión a 19 escuelas ubicadas en el departamento de Guatemala, impactando a un total de 2,620 niños de 10 a 12 años de edad.

Para afianzar el conocimiento en los niños, EEGSA les invitó a participar en un concurso de dibujo denominado “Jugar cerca de la electricidad es un peligro para tu seguridad” cuyo tema fue “¿Qué puedo hacer yo para evitar accidentes con la electricidad?”, la premiación se llevó a cabo el 6 de octubre de 2012 en un recinto especial para niños ubicado en la ciudad de Guatemala. 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.

En cada una de las visitas realizadas, Raúl Pérez, Portavoz oficial de este programa, presentó un video elaborado específicamente para este fin e impartió una charla. En complemento, a cada niño que participó en la actividad, se le entregó un kit que con lo siguiente: Una copia del video, un folleto informativo, caja de crayones y un juego de material promocional de EEGSA.



Niños y niñas de la Escuela El Encinal.



Raúl Pérez, Portavoz del programa e Ivette Zambrano, Vocera de EEGSA con grupo de niños que participaron del programa.

EEGSA institucionalizó su Manual de Marca

Con el fin de oficializar e institucionalizar el Manual de Marca EEGSA, el Departamento de Comunicación Corporativa realizó los días 16 y 19 de noviembre de 2012, varias presentaciones lúdicas, con el fin de promover una mejor asimilación del mensaje.



El lanzamiento del Manual de Marca tuvo varias etapas: expectación, revelación, activación BTL y concluyó con una serie de charlas en Sala Corporativa.



Un manual de marca es un documento en el que se diseñan las líneas maestras de la imagen de una compañía, servicio, producto o institución. En él, se definen las normas que se deben seguir para imprimir la marca y el logotipo en los diferentes soportes internos y externos de la compañía, con especial hincapié en aquellos que se mostrarán al público.

El manual describe los signos gráficos escogidos por la compañía para mostrar su imagen así como todas sus posibles variaciones: forma, color, tamaño, entre otros atributos.

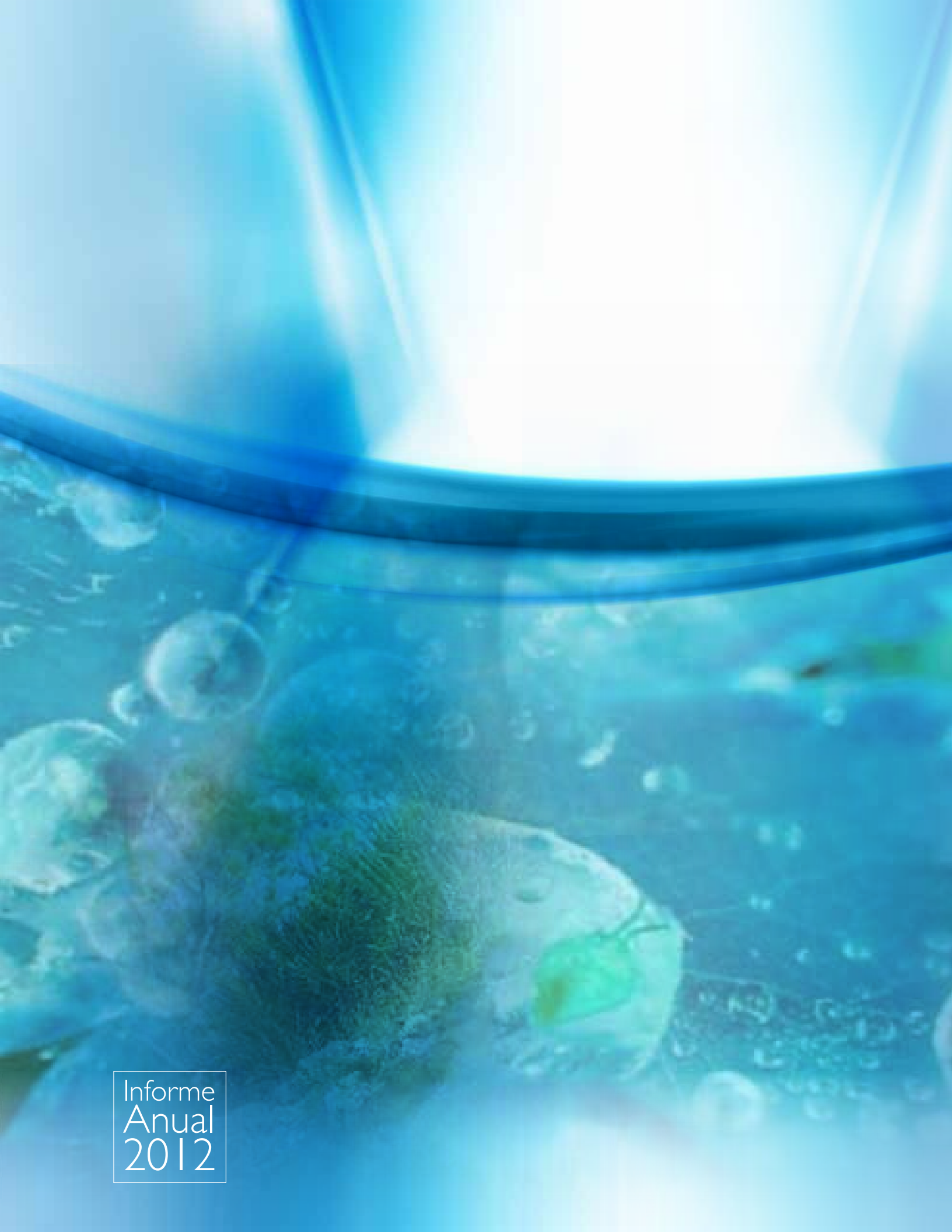
En el manual de marca, se explica su forma, oportunidad y lugar de utilización mediante la inclusión de ejemplos gráficos. Se muestran también las normas prohibitivas

de sus aplicaciones. También se incluyen los colores y las tipografías corporativas.

Los contenidos del manual de marca se dividen en dos grupos principales:

Las normas básicas de construcción y desarrollo de la identidad corporativa, tales como la aplicación del logotipo en las distintas plataformas de comunicación: papelería institucional, vehículos, uniformes del personal, comunicaciones electrónicas y otros, dependiendo de los requerimientos de la institución.

Dentro del marco del lanzamiento del Manual de Marca EEGSA, también se hizo el lanzamiento oficial de la nueva imagen del resto de empresas de la Corporación EEGSA.



Informe
Anual
2012



Gestión Financiera

Informe
Anual
2012

Resultado del año 2012

Durante 2012, hubo logros significativos en el área financiera que permiten presentarlo como un año exitoso y se describen a continuación:

Lo más importante del año fue la refinanciación de la deuda por Q1,124 millones a una plazo de 10 años con 3 años de gracia y obteniendo una disminución final en la tasa nominal de 38 puntos básicos, equivalentes a Q4.27 millones anuales.

En el tema económico contable se obtuvo un resultado de Q271 millones. 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.

También es relevante que el comportamiento del tipo de cambio del Quetzal frente al Dólar produjo un egreso contable de Q9.9 millones, mientras que en el 2011 fue un ingreso de Q12.7 millones. Esto se comprende pues el tipo de cambio promedio en 2012 fue de Q7.84 por US\$1.00, mientras que en el 2011 fue de Q7.79 por US\$1.00.

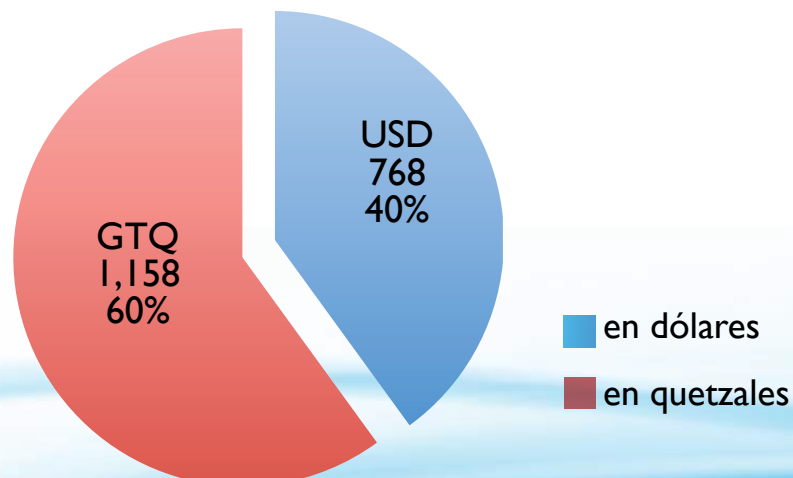
En 2012 EEGSA cumplió a cabalidad sus responsabilidades fiscales, pagando lo que corresponde y en el tiempo establecido por la Ley. En el mismo año se pagaron Q113 millones de Impuesto Sobre la Renta, en relación directa con los resultados del ejercicio.

Gestión de deuda

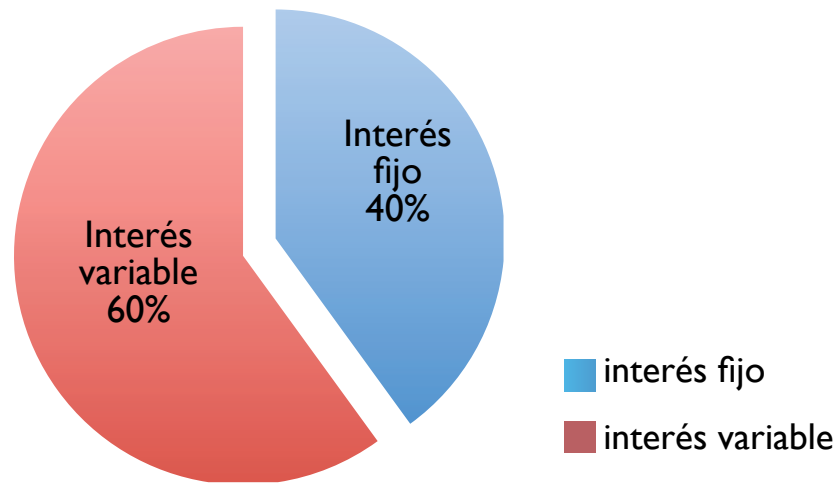
- Al 31 de diciembre de 2012 la relación de deuda quetzales - dólares fue de 60% y 40% respectivamente, al igual que la relación tasa de interés fija versus la tasa de interés variable de la deuda financiada fue de 40% y el 60%.

Relación de la deuda quetzales-dólares

(en millones de quetzales)



Relación del tipo de interés de la deuda



• Debido al aumento del tipo de cambio en 2012, la deuda en dólares estuvo influenciada por la re-expresión de cifras por concepto de diferencial cambiario.

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 Industrial	42.90%
Banco G&T Continental	27.87%
Banco Agromercantil de Guatemala	15.12%
Banco Reformador	11.26%
Banco Internacional	2.85%

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

En 2012, 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.

Al cierre de 2012, la calificación de riesgo para EEGSA, emitida por Moody's Investors Service

se mantuvo en "BA3", igual que al cierre de 2011. Sin embargo se obtuvo una mejora en la perspectiva de "estable" a "positiva".

La calificación de Standard & Poors se mantuvo en "BB-" con perspectiva estable, al igual que en 2011.



Gestión, Planificación y Control

Informe
Anual
2012

Licitaciones

Con la vista puesta en los objetivos principales de asegurar el suministro de energía eléctrica a sus clientes, contribuir a cambiar la matriz energética de Guatemala y poder así ofrecer precios estables y competitivos a sus clientes, en 2012 EEGSA continuó participando activamente y promoviendo diversos procesos de licitación:

Licitación Abierta PEG 1-2010 Guatemala

Este proceso inició en 2010, se desarrolló durante 2011 y concluyó el 15 de marzo de 2012, duró 18 meses y fue llevado a cabo con total transparencia y apego a las bases y normas de dicha licitación, situación que permitió un análisis claro y equitativo de las ofertas presentadas, buscando siempre el beneficio del usuario final. Al respecto EEGSA presenta los siguientes resultados:

- La adjudicación de 210 MW de energía totalmente renovable y a un 35% más barata que la actual. La confirmación de nuevas inversiones en el sector eléctrico, pues de las 16 plantas hidroeléctricas que proveerán energía y potencia, 14 son nuevas. El incentivo, la promoción y participación de pequeños proyectos generadores, cumpliendo así con la Política Energética del país.
- Derivado de lo anterior, el 30 de abril de 2012, EEGSA firmó 20 contratos para la compra de energía eléctrica que requerirá durante los años 2015 a 2030, mismos que le permitirán disponer de 107.98 MW de potencia generada a precios fijos para atender la demanda de sus clientes.

Licitación Abierta PEG 2-2012 Guatemala

En complemento a la Licitación Abierta PEG 1-2010 Guatemala, el 20 de abril de 2012, mediante Resolución CNEE 88-2012, la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE) aprobó las bases para la Licitación Abierta PEG 2-2012 Guatemala para contratar 600 MW de potencia y energía que permita garantizar el suministro para sus usuarios, por un plazo de 15 años que inician el 1 de mayo de 2015 y concluyen el 30 de abril de 2030.

El 28 de octubre, se recibieron las ofertas técnicas y económicas, las técnicas fueron evaluadas y las económicas resguardadas por un banco custodio y estas últimas, fueron abiertas el 23 de noviembre por la Junta de Licitación ante autoridades del sector eléctrico. El 28 de noviembre, la CNEE informó sobre la adjudicación de 421.16 MW de los 600 MW que estaban en concurso, razón por la que en el corto plazo se llevará a cabo otra licitación, hasta completar los 800 MW como necesidades de las distribuidoras en 2015. La firma de los contratos que corresponden a las ofertas adjudicadas en este proceso, llevaron a cabo en el mes de febrero de 2013.

Las licitaciones mencionadas, son parte de las acciones del Plan de Expansión Indicativo del Sistema de Generación, contenidas en la Política Energética de Guatemala.

Licitaciones a corto plazo

En abril de 2012, EEGSA en cooperación con Energuate, invitó a todos los generadores, a participar en el proceso de licitación para la contratación de 220 MW de potencia garantizada (30% para EEGSA), destinados al abastecimiento del suministro de sus usuarios finales, afectos a la Tarifa Social, por un plazo de tres años (junio 2012 a abril 2015).

Esta licitación por ser de corto plazo no establece cuotas de contratación, ni por tecnología, ni por uso de combustible, no obstante vela por promover la transformación y diversificación de la matriz energética, y así disminuir y estabilizar los precios en la tarifas de electricidad de los usuarios finales.

Con acciones como las mencionadas, EEGSA da la bienvenida a un ciclo en el que con energías limpias a precios más estables, se promoverá mayor competitividad en el sector eléctrico. Esta nueva era de la energía y del sector eléctrico traerá aún mucho más beneficios para los clientes de EEGSA, pues también brindará un servicio aún más innovador y eficiente, que le permitirá ser más amigables con el medio ambiente.

Administración de contratos de compra de energía

Durante 2012 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 649.69 MW de capacidad contratada, distribuida de la siguiente manera.

Administración de Contratos Tarifa Social

Proveedor	Capacidad Mensual Promedio Contratada MW -2012 -
INDE	141.92
Ingenio Magdalena	1.67
Duke Energy	49.58
Hidroxacacbal	5.33
Total	198.50

Administración de Contratos Tarifa No Social

Proveedor	Capacidad Mensual Promedio Contratada MW -2012 -
Ingenio Concepción	23.38
Ingenio Santa Ana	30.65
Ingenio Magdalena	13.68
Ingenio Madre Tierra	17.68
Ingenio Pantaleón	31.12
Ingenio La Unión	26.69
PQP LLC	110.00
TCAE	78.00
San José	120.00
Total	451.20
TOTAL DISTRIBUIDORA	649.70

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 198.50 MW y para cubrir la Tarifa No Social 451.19 MW.

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

En 2012, EEGSA pagó a los generadores Q1,017.8 millones en concepto de compra de potencia y Q3,200.5 millones por compra de energía, que hacen un total de Q4,218.3 millones.

A lo anterior debe sumarse el pago de peajes asociados a la potencia contratada, que ascendió a Q270 millones.

El total de la energía comprada a los generadores fue de 2,903,182,965 kWh a un precio monómico de 1.4530 Q/kWh.

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

En 2012 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 generalmente ocurre 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 2012, el efecto neto es una compra al spot de 148,293,482 kWh, lo cual representó un costo de Q377.3 millones.

Desvíos de potencia

Durante 2012 EEGSA adquirió desvíos de potencia por un total de Q12,3 millones, esta adquisición de desvíos de potencia se originó al

no ser suficiente la potencia contratada con los generadores para cubrir la demanda firme de la distribuidora.

Servicios complementarios y generación forzada

Como agente del mercado eléctrico, EEGSA 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 un costo de Q32.9 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 2012 la distribuidora recibió Q255.9 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 la 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 2012 (Q/kWh)

Ajustes	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
AJUSTE SOCIAL	(0.0321)	(0.0491)	(0.0491)	(0.0491)	0.0425	0.0425	0.0425	(0.0546)	(0.0546)	(0.0546)	0.0925	0.0925
AJUSTE NO SOCIAL	(0.0493)	(0.0702)	(0.0702)	(0.0702)	(0.1002)	(0.1002)	(0.1002)	0.0147	0.0147	0.0147	(0.2548)	(0.2548)

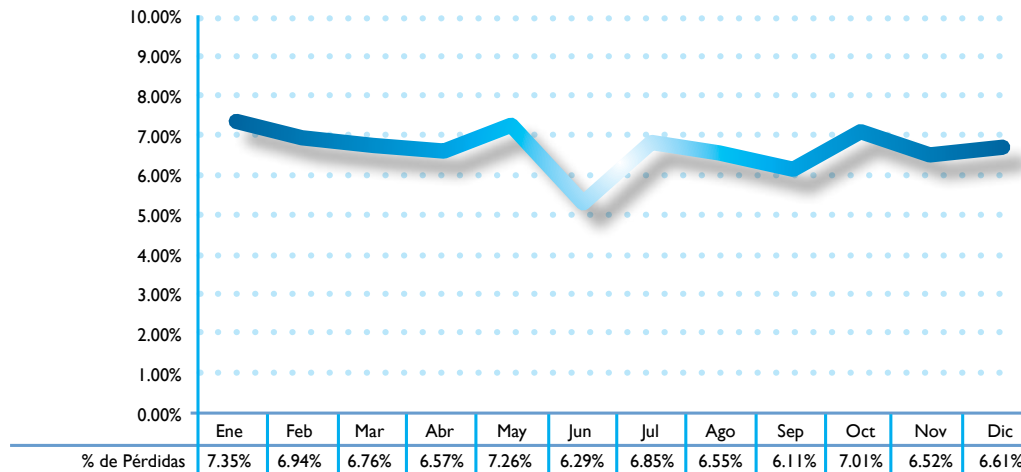
Precios medios de venta 2012 (Q/kWh)

Precios Medios	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	AÑO
TARIFA SOCIAL	1.6444	1.6355	1.6307	1.6309	1.7251	1.7261	1.7241	1.8599	1.8640	1.8600	2.0104	2.0090	1.7777
TARIFA SIMPLE	1.8629	1.8437	1.8435	1.8436	1.9750	1.9749	1.9747	2.1126	2.1130	2.1126	1.8435	1.8429	1.9454
ALUMBRADO	2.2078	2.1889	2.1889	2.1889	2.3365	2.3365	2.3365	2.4793	2.4793	2.4793	2.2097	2.2097	2.3023
BTD	1.8247	1.8203	1.8030	1.8031	1.9279	1.9322	1.9169	2.0522	2.0738	2.0600	1.7915	1.7884	1.8995
MTD	2.0850	2.0598	2.0184	2.0553	2.1845	2.1794	2.1785	2.3108	2.3371	2.3138	2.0792	2.0522	2.1556
MTDP	1.5786	1.5766	1.5528	1.5641	1.6690	1.6758	1.6676	1.8033	1.8167	1.8042	1.5527	1.5451	1.6530
GLOBAL	1.8084	1.7929	1.7830	1.7871	1.9027	1.9013	1.8977	2.0335	2.0402	2.0328	1.9381	1.9376	1.9057

Balance energético

En 2012 el porcentaje promedio anual de La evolución durante el año se observa en la pérdidas en la red de EEGSA, fue de 6.65%. Siguiente gráfica:

Porcentaje de las pérdidas en la red de distribución Año 2012

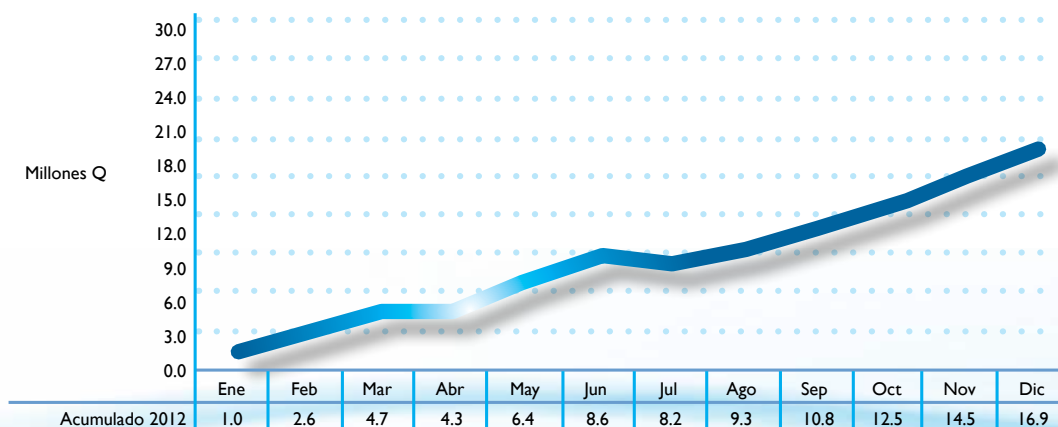


Pérdidas no reconocidas

Durante 2012 se realizó un gran esfuerzo en el área de la 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 Q16.9 millones representando un 29% menos por concepto de pérdidas reportadas en el año 2011.

Monto total de las pérdidas no reconocidas acumuladas 2012 (millones de quetzales)



Directorio EEGSA



<http://www.facebook.com/EEGSAGuatemala>



<http://www.youtube.com/eegsaguatemala>



@EEGSAGuatemala



Teleservicio 2277-7000
24 horas, los 365 días



Website
www.eegsa.com



Correo electrónico
consultas@eegsa.net



Centros de Servicio

Plaza Florida

Local 515 del Centro Comercial Plaza Florida
Calzada San Juan 1-83, Zona 7 de Mixco
Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas

Centro de Servicio Express Centra Norte

Local U30 de Centra Norte
Carretera al Atlántico 40-26, Zona 17
Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 horas

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

Unicentro

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

Megacentro

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

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

Amatitlán

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

Antigua Guatemala

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

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

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

Central

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



Informe
Anual
2012