



INFORME DE GESTIÓN 2024-2025

Informe de Gestión
2024-2025

Edición y Diagramación
Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas



Directorio CNEE



Claudia Marcela Peláez Petz
Directora



Luis Romeo Ortiz Peláez
Presidente



Jorge Guillermo Aráuz Aguilar
Director

Mensaje del Directorio

Durante el período comprendido entre mayo de 2024 y mayo de 2025, la Comisión Nacional de Energía Eléctrica consolidó importantes avances que reafirman su rol como ente regulador independiente y técnico comprometido con el fortalecimiento del sector eléctrico de Guatemala.

Conscientes de nuestra responsabilidad de velar por la aplicación de la Ley General de Electricidad y su Reglamento, hemos impulsado acciones regulatorias que garantizan un servicio de energía confiable, competitivo y sostenible, en beneficio de los más de 18 millones de guatemaltecos.

Entre los logros más relevantes de este período destacan:

- Estabilidad tarifaria para los usuarios del servicio de distribución final, pese a la volatilidad internacional de precios de combustibles y materias primas.
- Derivado de la gestión realizada por la CNEE, se ejecutaron obras estratégicas de transmisión, incluyendo nuevas subestaciones y ampliaciones de capacidad que fortalecen la confiabilidad del Sistema Nacional Interconectado y amplían la cobertura en regiones para satisfacer el crecimiento de la demanda.
- Apoyo a los procesos de licitación para la expansión de la generación y el transporte eléctrico, orientados a garantizar la seguridad energética de largo plazo, promover la competencia con estándares internacionales, brindar un acompañamiento técnico al crecimiento de la demanda y lograr una estabilidad en los precios.
- Implementación de mejoras técnicas para el fortalecimiento de la fiscalización y la calidad del servicio brindado por las empresas distribuidoras, mediante inspecciones técnicas y plataformas digitales innovadoras para supervisar la calidad del servicio, lo que se tradujo en mejoras verificables en las redes de distribución.
- Impulso a la modernización institucional, con la certificación ISO 9001:2015, mejoras en adquisiciones, la implementación de procesos administrativos modernos, el fortalecimiento de la cultura organizacional y nuevas herramientas tecnológicas que incrementaron la eficiencia operativa.

- Gestión jurídica efectiva, con la actualización y modernización de normativas generales, la emisión de resoluciones clave y el apoyo a procesos de licitación en generación y transmisión.
- Estrategia de comunicación y relacionamiento que fortaleció nuestros lazos de cooperación interinstitucional con nuestros grupos de interés.

Todos estos resultados son fruto de un trabajo articulado y coordinado entre el Directorio, el equipo gerencial y nuestros colaboradores, quienes con profesionalismo y compromiso han garantizado la continuidad de la misión institucional.

Mirando hacia adelante, reafirmamos nuestro compromiso con un sector eléctrico moderno, competitivo y sostenible que impulse el desarrollo económico y social de Guatemala.

La CNEE continuará trabajando con independencia y visión de futuro, convencida de que solo con reglas claras, respeto al marco jurídico e institucionalidad es posible asegurar la cobertura, calidad y los precios competitivos de la energía que demandan los ciudadanos y las empresas.

Con la presentación de este Informe de Gestión, ponemos a disposición de la ciudadanía y nuestros grupos de interés una rendición de cuentas clara y detallada, convencidos de que la transparencia es la base para la confianza y la institucionalidad del sector.

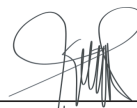
“Liderando el desarrollo del sector eléctrico en Guatemala”



Ingeniera Cláudia Marcela Peláez Petz
Directora



Ingeniero Luis Romeo Ortiz Peláez
Presidente



Licenciado Jorge Guillermo Aráuz Aguilar
Director

Contenido	Pag.
1. Acerca de la CNEE	6
2. Estructura Organizacional	7
3. Tarifas	9
4. Fiscalización	14
5. Planificación y Vigilancia de Mercados Eléctricos	26
6. Acciones Transversales	30

1. Acerca de la CNEE

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica, CNEE, es el ente que lidera el desarrollo del sector eléctrico en Guatemala.

Como ente regulador, la CNEE realiza las siguientes 6 funciones:

1. Cumplir y hacer cumplir la Ley General de Electricidad y sus reglamentos.
2. Velar por el cumplimiento de las obligaciones de los adjudicatarios y concesionarios, proteger los derechos de los usuarios y prevenir conductas atentatorias contra la libre competencia, así como prácticas abusivas y discriminatorias.
3. Definir las tarifas de transmisión y distribución sujetas a regulación.
4. Dirimir las controversias que surjan entre los agentes del sector eléctrico cuando éstos no hayan llegado a un acuerdo.
5. Emitir las normas técnicas relativas al sector eléctrico y fiscalizar su cumplimiento.
6. Emitir las disposiciones y normativas para garantizar el libre acceso y uso de las líneas de transmisión y redes de distribución.

Entre los logros alcanzados por la CNEE se encuentran:

- La atracción de inversión por decenas de miles de millones de dólares.
- La promoción de un alto grado de competencia entre los participantes del Mercado Mayorista.
- El mantenimiento de inversiones en la red de transmisión y distribución de energía eléctrica.
- La certeza en la gestión de autorizaciones que requieren las diversas actividades del sector eléctrico, como la generación y la transmisión.
- El cumplimiento de las normas técnicas en los ámbitos de seguridad y calidad de los servicios de transmisión y distribución.
- La estabilidad de las tarifas para los usuarios del servicio de distribución final, pese a escenarios complejos como la subida del precio del petróleo, crisis geopolíticas internacionales, mayores costos de materias primas y del transporte internacional.

- Estos logros han sido posibles gracias a un marco regulatorio basado en el mercado y la libertad que brindan la certeza jurídica y la fortaleza institucional, requisitos para atraer inversiones y brindar sostenibilidad en el corto, mediano y largo plazo.
- Todas las acciones e iniciativas implementadas han contribuido a promover un ambiente de competencia, eficiencia e inversión en el sector eléctrico de Guatemala, contribuyendo a que en el país exista un servicio de energía fluido, de calidad, mayor cobertura y precios competitivos.

2. Estructura organizacional

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica fue creada el 28 de mayo de 1997 como el órgano técnico del Ministerio de Energía y Minas, mediante la Ley General de Electricidad, contenida en el Decreto No. 93-96 del Congreso de la República de Guatemala. Su integración y funciones se reglamentan en el Acuerdo Gubernativo número 256-97 y sus reformas.

De conformidad con el Acuerdo Ministerial 161-2011, modificado por el Acuerdo Ministerial 414-2012, que aprueba el Reglamento Interno, la CNEE tiene la siguiente estructura jerárquica:

a) Directorio de la Comisión

Está constituido por tres directores nombrados por el Presidente de la República para un período de cinco años, de acuerdo con el procedimiento que establece la Ley General de Electricidad.

b) Secretaría General

Es la dependencia encargada de resguardar la fe pública administrativa. Su función principal es brindar apoyo administrativo al Directorio. Entre sus funciones se encuentran: preparar agendas de sesiones, elaborar actas, acuerdos y certificaciones; dirigir y ordenar los trabajos de la Secretaría; asistir a reuniones de la CNEE; revisar y refrendar documentos para firma del Directorio y revisar y asignar correspondencia dirigida a las gerencias y al Directorio, entre otras tareas.

c) Gerencias

La CNEE cuenta con 4 Gerencias: Jurídica; Tarifas; Planificación y Vigilancia de Mercados Eléctricos y Fiscalización y Normas

d) Personal de apoyo

Lo constituyen la Coordinación Administrativa, los jefes de departamento, encargados, profesionales, técnicos, asistentes y el personal de servicio.

Organigrama de la CNEE

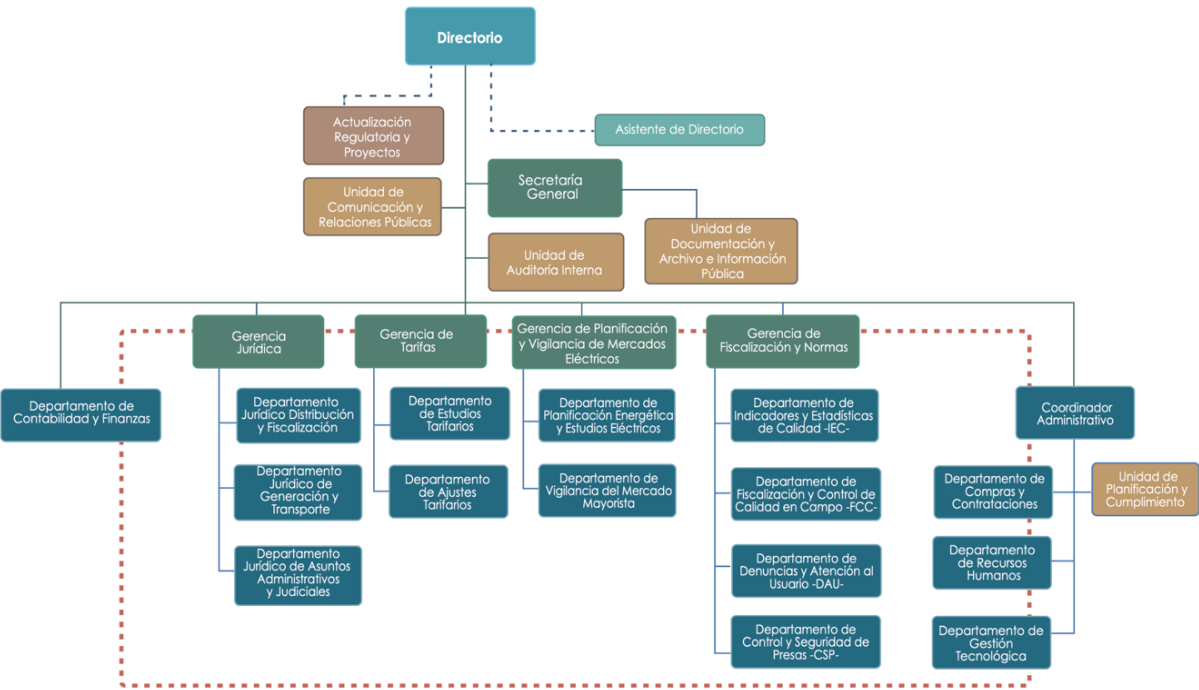


Figura 1. Organigrama de la CNEE

Fuente: Acuerdo CNEE-68-2023 de fecha 11 de julio de 2023

3. Tarifas

La CNEE tiene a su cargo definir y calcular las tarifas de transmisión y distribución de energía sujetas a regulación.

Dicho proceso se efectúa manteniendo la sostenibilidad de la operación del sistema y en estricto apego al marco legal vigente para el cálculo de las tarifas.

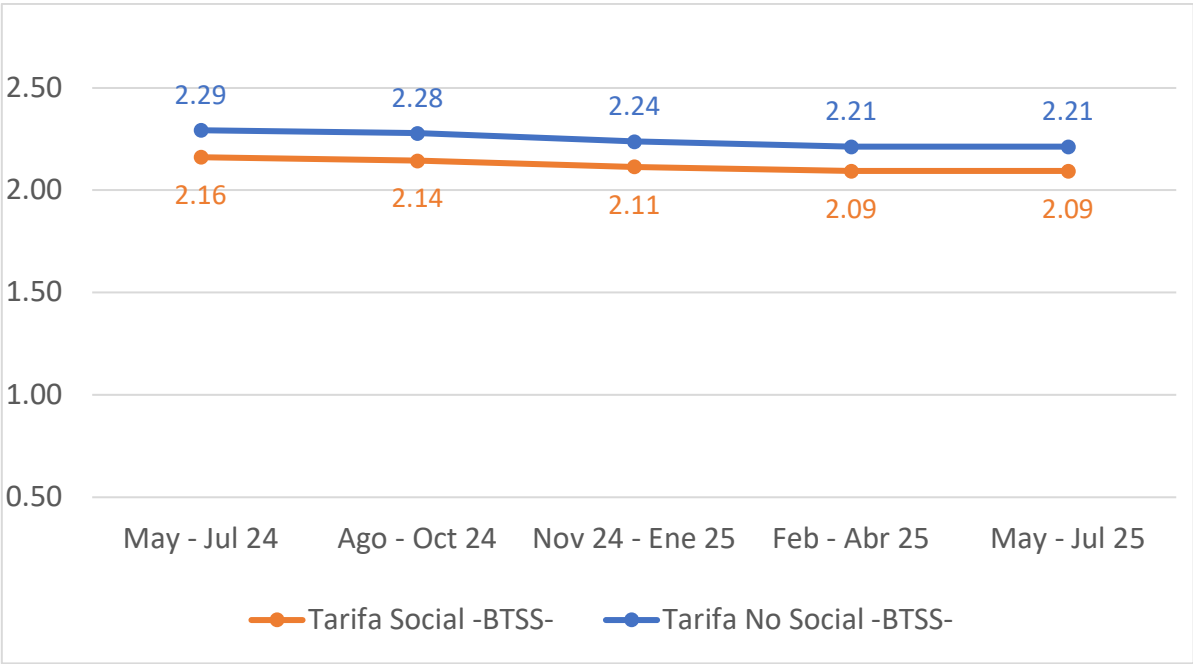
La CNEE realizó ajustes tarifarios para las empresas distribuidoras del país, autorizó mejoras en infraestructuras del sistema de transporte, fijó los peajes de transmisión y llevó a cabo Estudios de Valor Agregado de Distribución, EVAD, siguiendo lo establecido en la Ley General de Electricidad y su Reglamento.

Tarifas para los Usuarios del Sistema de Distribución Final

La CNEE efectuó el proceso de cálculo de tarifas base y ajustes tarifarios para Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A (EEGSA), Distribuidora de Electricidad de Occidente, S. A. (DEOCSA), Distribuidora de Electricidad de Oriente, S. A. (DEORSA) y 16 empresas eléctricas municipales.

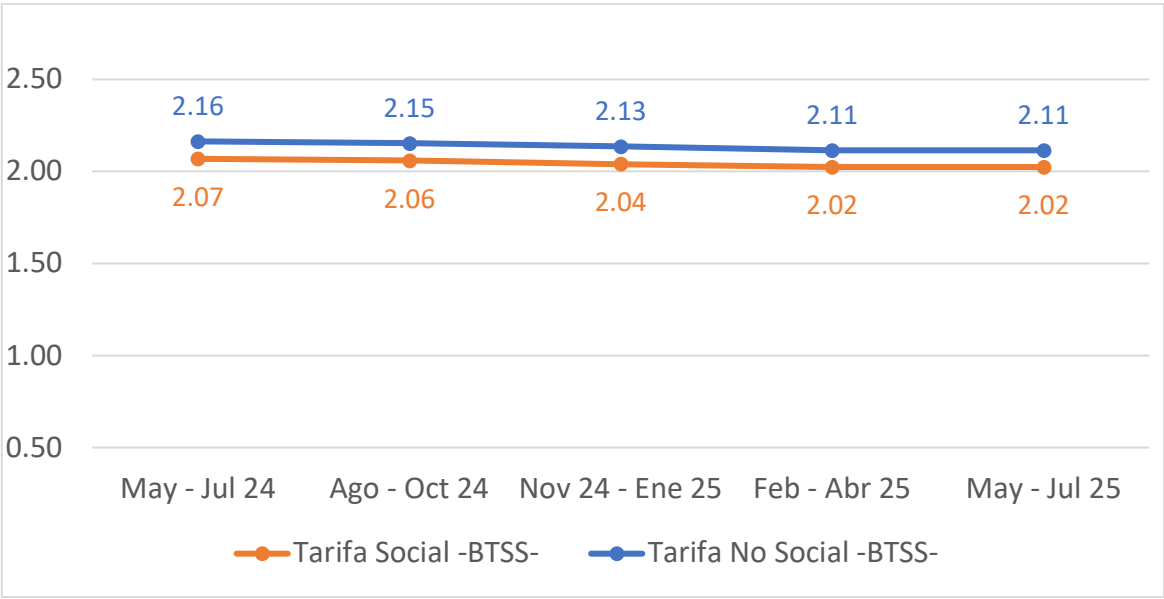
Estos ajustes permiten que las tarifas reflejen los costos reales para la prestación del servicio de electricidad. Entre mayo de 2024 y mayo de 2025 se mantuvo la estabilidad de los precios de la energía para los usuarios del servicio de distribución final en el país, en continuidad a los resultados alcanzados desde finales de 2022.

Las tarifas se mantuvieron estables, con oscilaciones leves en función de la actualización de los contratos de suministro con que cuenta cada una de las distribuidoras, permitiendo a los usuarios del servicio el uso de una estructura tarifaria competitiva que garantiza la prestación del servicio sin restricciones.



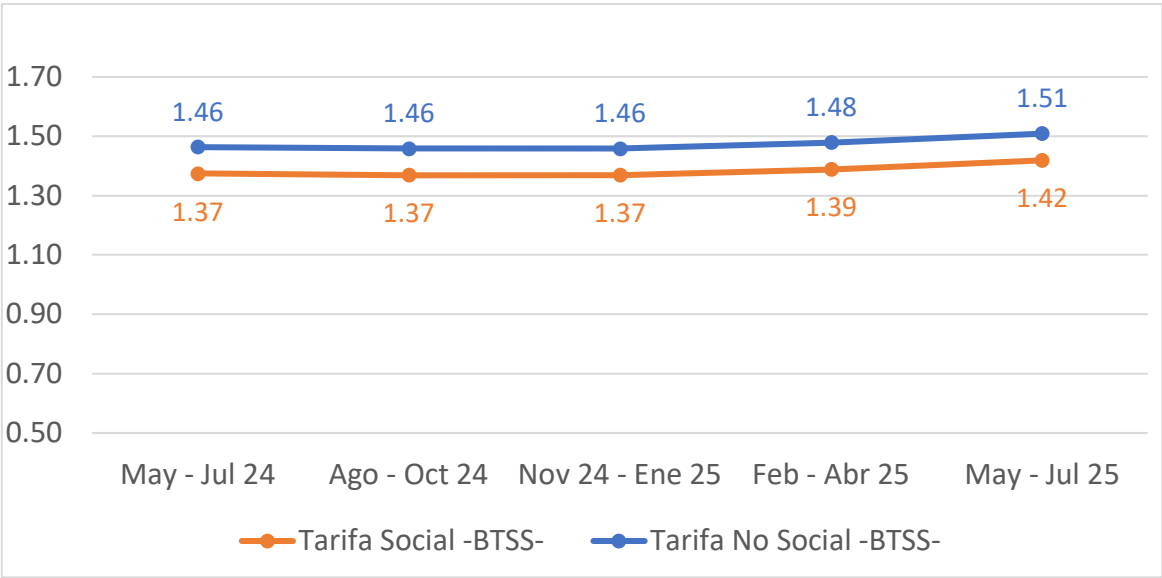
Grafica 1. Evolución de las tarifas para DEOCSA

Fuente: Gerencia de Tarifas



Grafica 2. Evolución de las tarifas para DEORSA

Fuente: Gerencia de Tarifas



Grafica 3. Evolución de las tarifas para EEGSA

Fuente: Gerencia de Tarifas

La CNEE finalizó el proceso de revisión tarifaria de las Distribuidoras DEOCSA y DEORSA en octubre de 2024, emitiendo las resoluciones CNEE-263-2023 y CNEE-264-2024 con los estudios y pliegos tarifarios que regirán las tarifas a los usuarios regulados entre noviembre de 2024 y octubre de 2029.

Asimismo, se emitieron las resoluciones CNEE-285-2024 y CNEE-284-2024 aprobando respectivamente a DEOCSA y DEORSA los Programas de Inversión Específicos que deberán ser ejecutados durante el año 2025.

Estos programas comprenden la adición de una cantidad importante de nuevos equipos a la red -como reconectores, banco de capacitores para líneas de distribución, reguladores de voltaje y sensores de continuidad de servicio-, para la mejora en la calidad y continuidad de la prestación del servicio de distribución final a los aproximadamente 2.2 millones de usuarios a los que dichas distribuidoras atienden en el interior de la república.

En abril de 2024 se emitieron las resoluciones desde la CNEE-134-2025 a la CNEE-143-2025, con los estudios y pliegos tarifarios para los usuarios regulados de las empresas eléctricas municipales de Gualán, Guastatoya, Huehuetenango, Jalapa, Joyabaj, Patulul, Quetzaltenango, San Marcos, San Pedro Pinula y San Pedro Sacatepéquez. Los resultados de estos estudios regirán para estas distribuidoras de mayo de 2025 a mayo de 2030.

Un sistema de transmisión más robusto

Con el objeto de garantizar la sostenibilidad del sistema de transmisión, la CNEE efectuó un nuevo estudio de peajes bianual, cuyos resultados quedaron plasmados en las resoluciones de la CNEE-08-2025 a la CNEE-29-2025, en las cuales se estableció un peaje de USD 223.4 millones para el sistema de transmisión regulado por la Comisión.

También entraron en funcionamiento una serie de instalaciones para fortalecer el sistema de transporte de energía en el país, con el objetivo de mejorar la calidad, la confiabilidad y la continuidad del servicio de energía eléctrica, proporcionando la red de transmisión adecuada para satisfacer la demanda del Sistema Nacional Interconectado, SIN, así como posibilitando mayores niveles de electrificación.

A continuación, se listan los activos principales adicionados a la red:

Proyectos destacados a nivel de 230 kilovoltios (kV):

- Las subestaciones de transformación Guatemala Oeste y Modesto Méndez conectan el servicio de transmisión de 69 kV con el sistema de alta tensión 230 kV. La primera corresponde al Plan de Expansión del Sistema de Transporte de Energía, PET-01-2009, reforzando topológicamente la operación del sistema central, y la segunda interconecta líneas de transmisión del plan PET-01-2009 con el sistema de 69 kV del departamento de Peten, reforzando el sistema en la región norte del país, la cual ha experimentado un crecimiento récord en los últimos años. Entre ambos proyectos se adicionaron 180 megavoltamperios (MVA) de capacidad de transformación en 230/69 kV al sistema, reforzando las áreas indicadas.

Proyectos destacados a nivel de tensión de 69 kV y de distribución final:

- Las nuevas subestaciones Coatepeque II 69/13.8 kV, Fray Bartolomé de las Casas 69/13.8 kV y Tecun Umán 69/13.8 kV (las primeras dos ejecutadas mediante la modalidad de licitación pública y la tercera por iniciativa propia) ampliaron la cobertura del sistema de

transmisión de energía, adicionando más de 30 MVA de capacidad nueva de transformación al sistema, con el objeto de garantizar la disponibilidad de capacidad en la red para atender la nueva demanda así como para expandir la cobertura de la misma.

- Se amplió la capacidad de transformación en 69/13.8 kV de las subestaciones Hincapié, Ciudad Quetzal, El Milagro, Guadalupe, San Gaspar, Villalobos y Rodríguez Briones, con más de 60 MVA adicionados para reforzar la capacidad del sistema de transmisión que atiende la demanda de la región metropolitana.
- También se amplió la capacidad de transformación de 138/69 kV de la subestación Guatemala Sur, que es una de las instalaciones medulares para la operación del sistema nacional interconectado con el área central.

Todas estas obras en la red de transporte de energía contribuyeron a reforzar la capacidad del sistema para operar tanto en condiciones normales como ante contingencias.

4. Fiscalización

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica trabaja día a día para proteger los derechos de los usuarios del servicio de energía, supervisando la calidad del servicio prestado a los usuarios, aplicando para ello los procesos de verificación establecidos en la Ley y las normas de calidad vigentes.

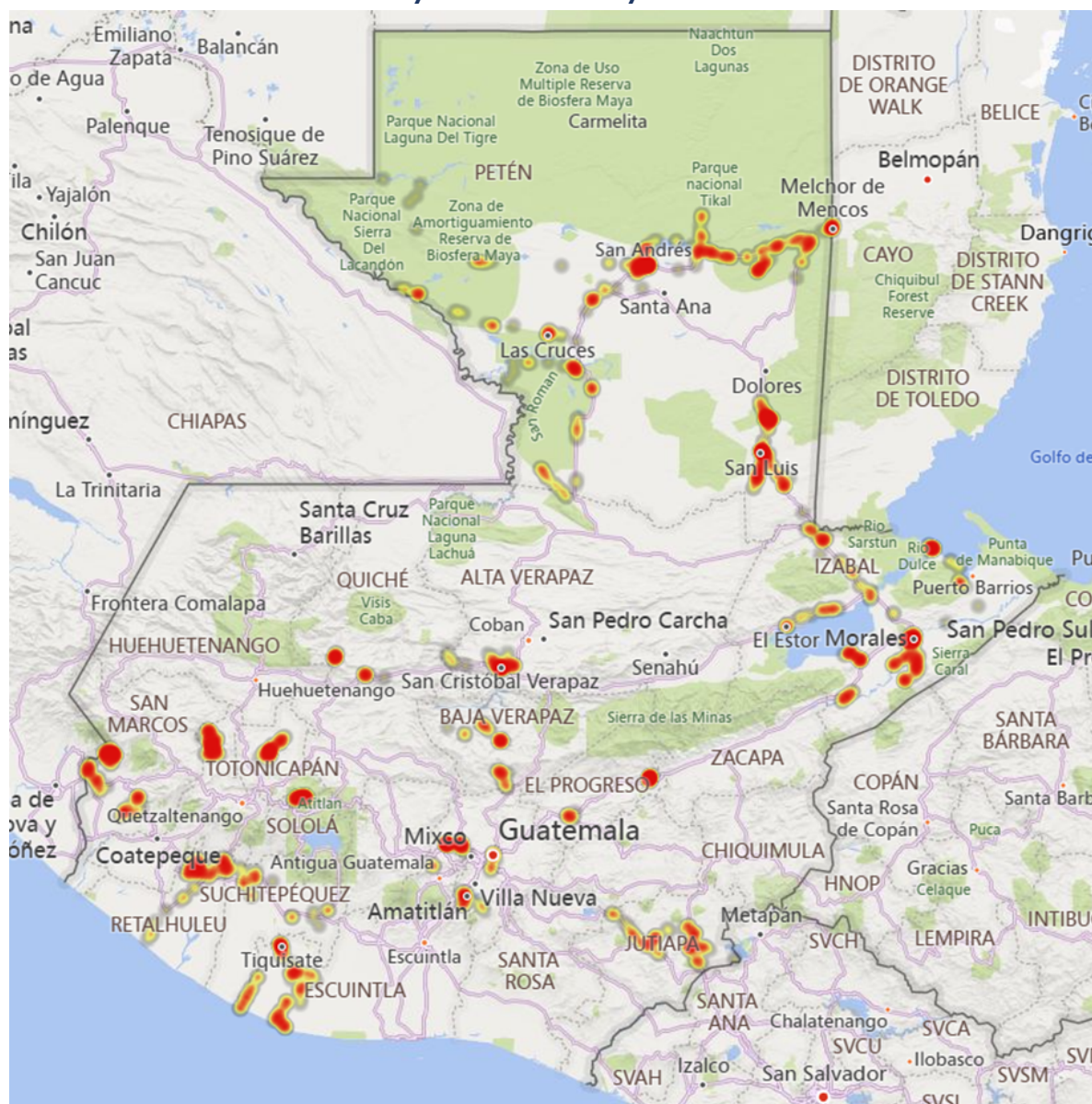
Las principales acciones de fiscalización y control de calidad del servicio de energía eléctrica en este período fueron las siguientes:

Control del estado de las redes:

- Implementación de herramientas informáticas y equipos modernos de alta tecnología, como plataformas de seguimiento on-line, drones, fotogrametría, el sistema LIDAR (Light Detection and Ranging) y otras, para efectuar inspecciones de las instalaciones de transmisión y distribución, verificando el cumplimiento de las normas en mantenimiento y mejora de dichas instalaciones.
- Fiscalización del estado de las redes en 15 departamentos del país, identificando 1,595 hallazgos de deficiencias y falta de mantenimiento en dichas redes. Estos han sido remitidos a las distribuidoras para que apliquen las correcciones necesarias y mejoren el estado de las redes.

En el siguiente mapa de calor se muestran las áreas donde se fiscalizó el estado de las redes eléctricas en el país:

**Mapa de calor, fiscalización del estado de las redes,
mayo - 2024 a mayo-2025**



Fuente: Gerencia de Fiscalización y Normas

El proceso de fiscalización y seguimiento de estos hallazgos permitió que las distribuidoras efectuaran 615 trabajos de mantenimiento, reparaciones y mejoras en la red, tal como se describe en el siguiente cuadro:

Departamentos	Cantidad de deficiencias encontradas en procesos de fiscalización y notificadas a las distribuidoras	Deficiencias corregidas por las distribuidoras	Porcentaje de corrección de deficiencias
Alta Verapaz	60	9	15.00%
Baja Verapaz	42	41	98.00%
El Progreso	37	20	54.00%
Escuintla	107	78	73.00%
Guatemala	66	14	21.00%
Izabal	264	66	25.00%
Jutiapa	79	2	3.00%
Peten	456	258	57.00%
Quetzaltenango	116	25	22.00%
Quiché	35	7	20.00%
Retalhuleu	74	49	66.00%
Sacatepéquez	31	0	0.00%
San Marcos	117	25	21.00%
Suchitepéquez	23	21	91.00%
Totonicapán	88	0	0.00%
Total	1595	615	39.00%

Tabla 1: Avance de atención de deficiencias notificadas

Fuente: Gerencia de Fiscalización y Normas

Estos mantenimientos, reparaciones y mejoras han permitido que las redes eléctricas sean más confiables, eficientes y que los usuarios finales reciban un servicio de electricidad de mejor calidad.

Atención al usuario:

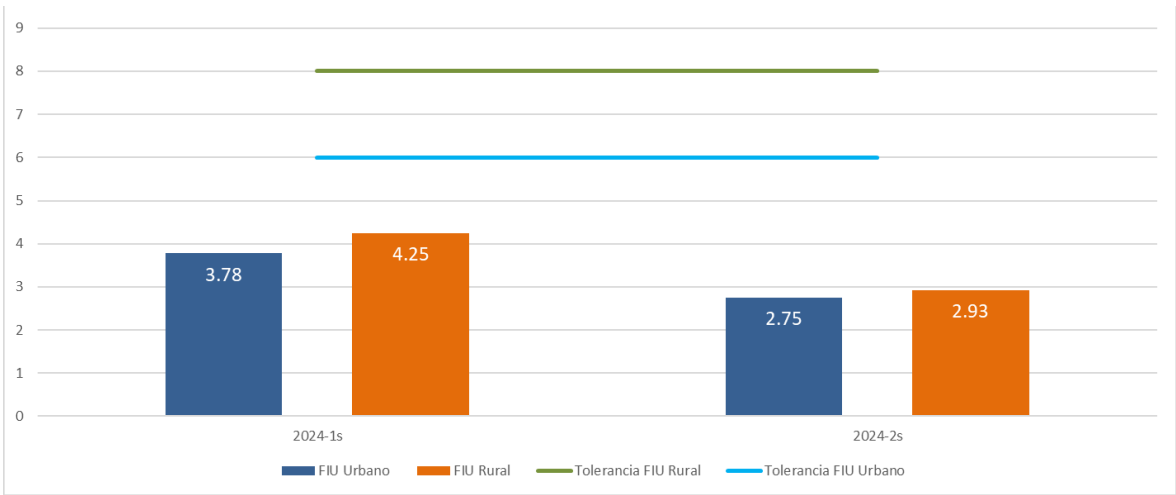
- Gestión de una amplia gama de canales de atención a los usuarios, con el objeto de brindarles orientación e información sobre sus derechos y obligaciones, así como gestionar sus inconformidades con el servicio que brindan las distribuidoras. Estos canales son: atención presencial en oficinas de CNEE, correo electrónico, teléfono directo y el servicio de mensajería instantánea WhatsApp, entre otros.
- Realización de investigaciones de oficio y pronunciamientos técnicos sobre casos de irregularidades relacionados con el servicio y los usuarios. Gestión y resolución de 344 expedientes de denuncias de inconformidades de usuarios, investigaciones de oficio y dictaminación por irregularidades relacionadas con el servicio eléctrico.
- De estos 344 casos resueltos, el 32% corresponde a casos por deficiencia en la calidad del servicio, como cobros en facturaciones de los servicios de usuarios finales, calidad de producto, plazo de conexiones y reconexiones, así como reclamos por autorizaciones de instalaciones eléctricas en bienes inmuebles (servidumbres), entre otros. Los mismos fueron solucionados aplicando procedimientos ágiles de gestión y solución coordinada con las distribuidoras.
- El 68% de estos 344 casos resueltos corresponde a solicitudes de dictámenes técnicos presentados por DEOCSA-DEORSA, a través de los cuales se solicita la opinión de la CNEE sobre una potencial alteración y/o manipulación de los suministros de energía eléctrica por parte de los usuarios.

Indicadores de Calidad

Con respecto a los estándares de calidad, se procesó la información solicitada a los agentes para determinar los indicadores de calidad y verificar el cumplimiento de los estándares de servicio establecidos en las normas.

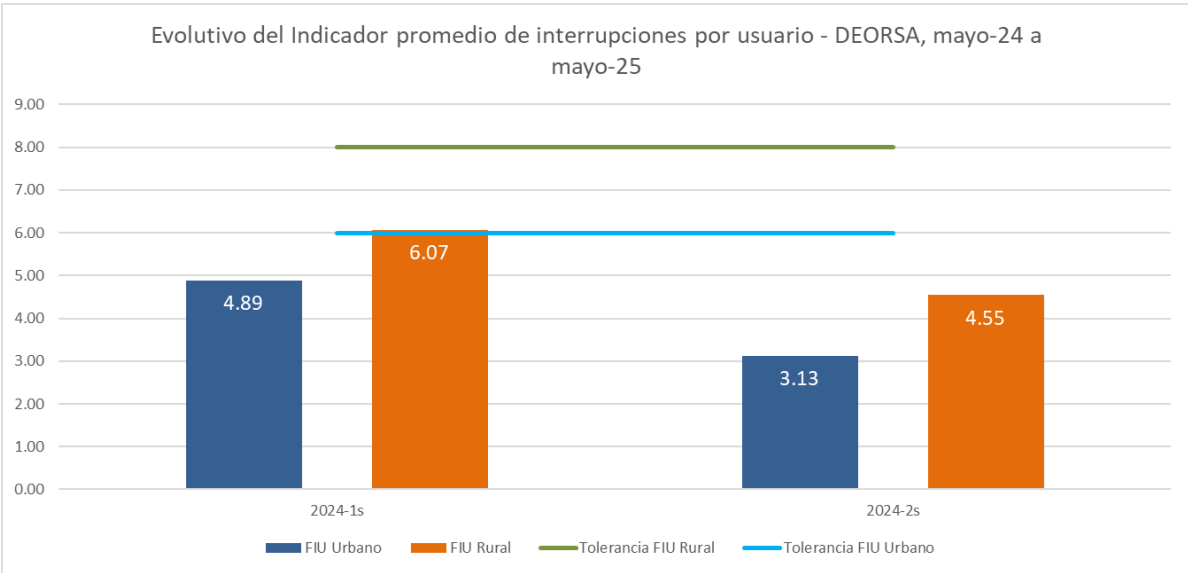
A continuación, se muestran los indicadores de cantidad y duración de interrupciones por usuario para el primer y segundo semestre del año 2024, cuyo cierre y cálculo se efectuó entre mayo de 2024 y mayo de 2025:

Las siguientes gráficas reflejan los valores de los Indicadores de cantidad de interrupciones (FIU: Frecuencia o cantidad de interrupciones por usuario en un semestre).



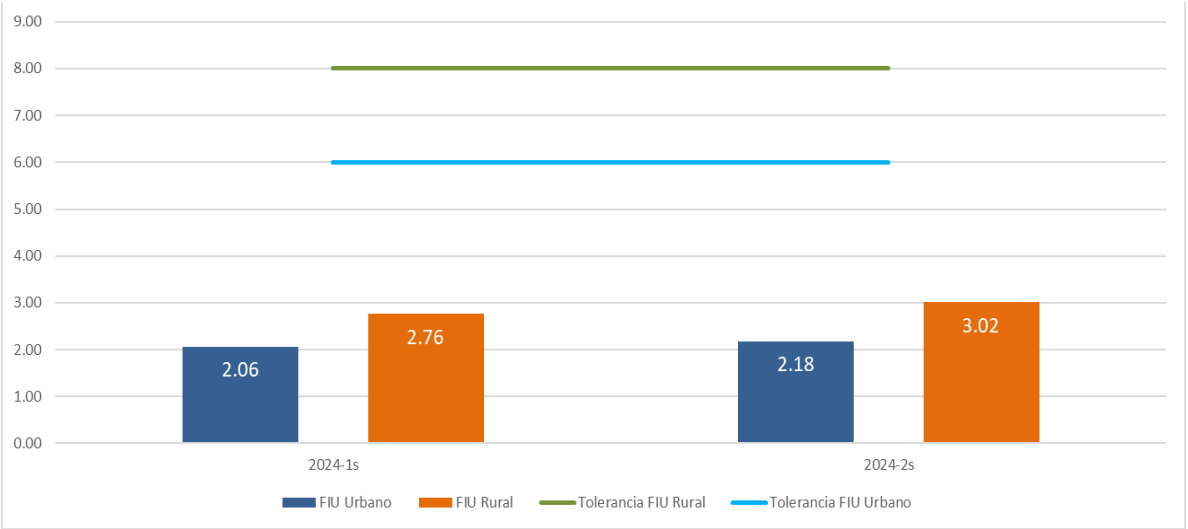
Gráfica 1: Indicador promedio de interrupciones por usuario de DEOCSA, mayo-24 a mayo-25

Fuente: Gerencia de Fiscalización y Normas, con base en datos regulatorios remitidos por los agentes.



Gráfica 2: Indicador promedio de interrupciones por usuario de DEORSA, mayo-24 a mayo-25

Fuente: Gerencia de Fiscalización y Normas, con base en datos regulatorios remitidos por los agentes.



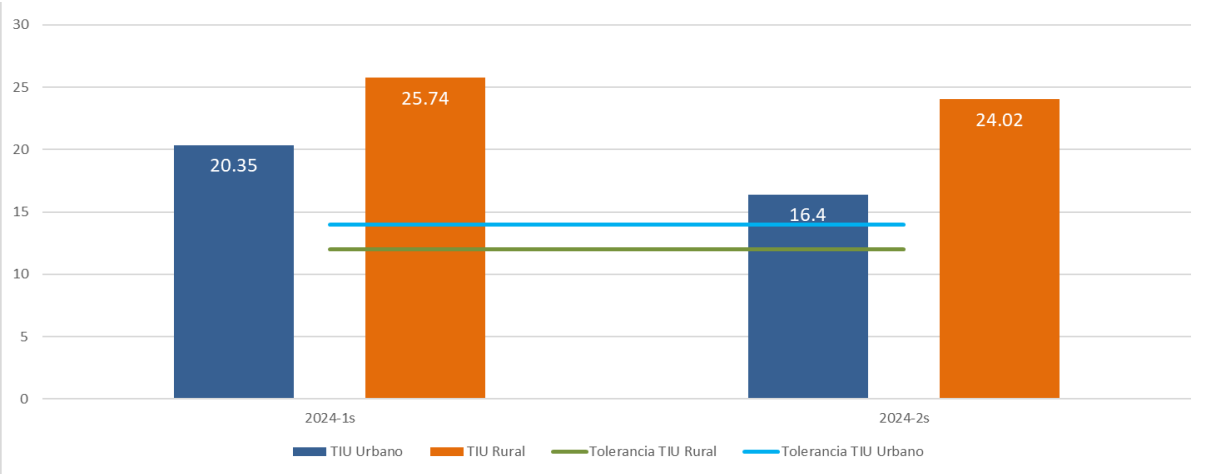
Gráfica 3: Indicador promedio de interrupciones por usuario de EEGSA, mayo-24 a mayo-25

Fuente: Gerencia de Fiscalización y Normas, con base en datos regulatorios remitidos por los agentes.

En las gráficas anteriores se observa cómo el promedio de interrupciones que han afectado a los usuarios se ha mantenido dentro de las tolerancias máximas permitidas en norma, pero para el caso de DEORSA, en el primer semestre de 2024, el promedio estuvo cerca de sobrepasar la tolerancia.

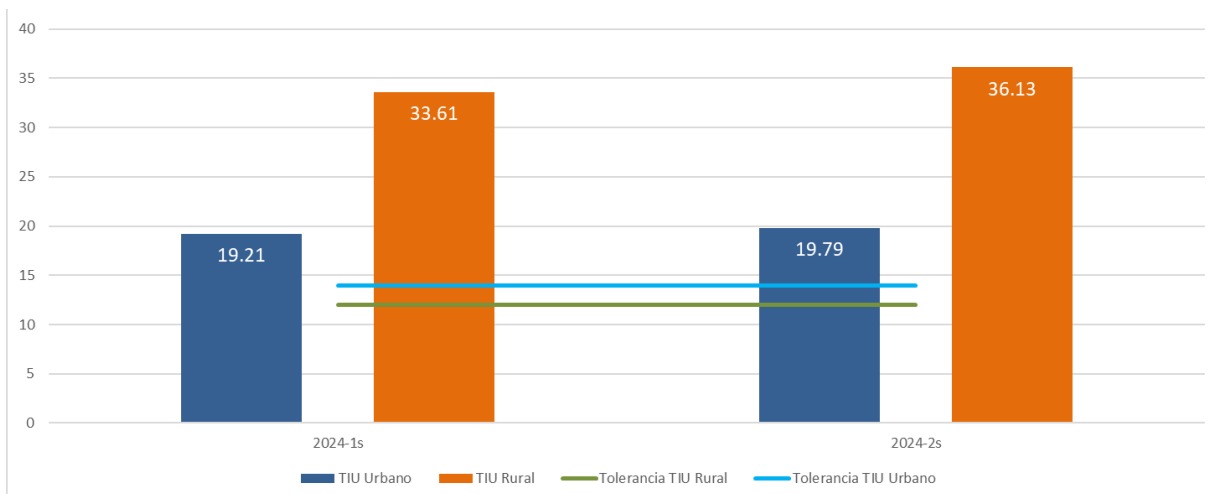
El cumplimiento de las tolerancias no significa que no hayan ocurrido interrupciones, sino que, en promedio, la cantidad de interrupciones no ha superado el valor máximo permitido en las normas.

Las siguientes gráficas reflejan los valores de los Indicadores de duración de interrupciones (TIU: Tiempo o duración total de interrupciones por usuario en un semestre).



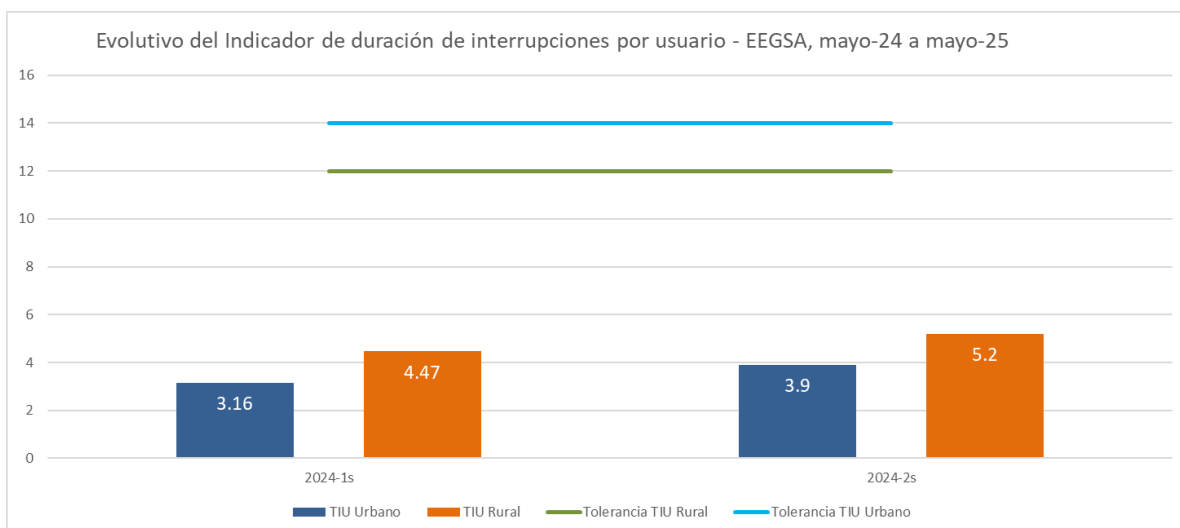
Gráfica 4: Indicador de duración de interrupciones por usuario de DEOCSA, mayo-24 a mayo-25

Fuente: Gerencia de Fiscalización y Normas, con base en datos regulatorios remitidos por los agentes.



Gráfica 5: Indicador de duración de interrupciones por usuario de DEORSA, mayo-24 a mayo-25

Fuente: Gerencia de Fiscalización y Normas, con base en datos regulatorios remitidos por los agentes.



Gráfica 6: Indicador de duración de interrupciones por usuario de EEGSA, mayo-24 a mayo-25

Fuente: Gerencia de Fiscalización y Normas, con base en datos regulatorios remitidos por los agentes.

En las gráficas anteriores se observa cómo el tiempo de interrupciones que ha afectado a los usuarios ha excedido las tolerancias máximas permitidas en norma para las distribuidoras que prestan el servicio en el interior del país.

Por tanto, estas empresas distribuidoras deben mejorar los tiempos de gestión de las fallas en sus redes para dar cumplimiento a los valores máximos de tiempo en que los usuarios quedan sin servicio por dichas fallas.

Implementación de plataforma en línea para seguimiento de Casos de Fuerza Mayor e Interrupciones de Larga Duración.

Con base en la metodología de calidad de servicio de la CNEE, se desarrolló una plataforma digital para reportar interrupciones por fallas de larga duración y casos de fuerza mayor. Esta herramienta, desarrollada y respaldada por una arquitectura de base, ha sido optimizada durante su implementación para garantizar a los agentes un reporte de información eficiente y accesible.

Este aplicativo es completamente adaptable para diferentes dispositivos y navegadores. Actualmente, se encuentra operando de manera estable en los servidores de la CNEE, lo que ha permitido mejorar significativamente la gestión y el seguimiento de estos eventos.

Plataforma para reporte y seguimiento de casos de fuerza mayor

The screenshot displays the user interface of the CNEE online reporting platform. At the top, the CNEE logo and navigation menu are visible. The main heading reads "Departamento de Indicadores y Estadísticas de Calidad". Below this, users are prompted to "Seleccione el tipo de reporte:". Two primary options are presented: "> Reportar Interrupciones de Larga duración" (highlighted in orange) and "> Reportar Causas de Fuerza Mayor". The interface is structured into three numbered steps: 1. "Reporte Inicial", 2. "Reporte Periódico", and 3. "Reporte Final", each with an "Ingresar" button. A "Pendientes" section at the bottom indicates "Reportes interrupciones de larga duración iniciales sin finalizar" and includes an "Ingresar" button. The background features a faint image of a power transmission tower.



REPORTE INICIAL

Exclusivo para reportes interrupciones de larga duración.

Ha iniciado sesión (Cerrar sesión)

15 de julio de 2025 09:12

IDENTIFICACIÓN DE LA INTERRUPCIÓN: AÑO * 2024 MES * Enero CASO NO.

CORRELATIVO DE LA INTERRUPCIÓN O INCIDENCIA SUBESTACIÓN *

FECHA INICIO * dd/mm/aaaa HORA INICIO * 0 MINUNTO INICIO * 0 SEGUNDO INICIO * 0

COORDENADAS GPS DE LA FALLA LATITUD 41.40338 LONGITUD -2.17403

ALIMENTADORES O CIRCUITOS * CANTIDAD DE USUARIOS * kVA

CAUSAS * ACTUACIÓN DE PROTECCIONES DEL SISTEMA DE TRANSMISIÓN

BREVE DESCRIPCIÓN DEL HECHO *

RESUMEN DE PRUEBAS APORTADAS PRIMERA:

Elegir archivos Ningún archivo seleccionado

SEGUNDA:

Elegir archivos Ningún archivo seleccionado

Enviar

Fuente: Gerencia de Fiscalización y Normas

Encuesta de Calidad 2024

Otro indicador de calidad previsto en el artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, es la coordinación de una Encuesta Anual de Calidad con las 19 distribuidoras, cuyo objetivo es medir las percepciones de los usuarios del servicio de energía eléctrica en el país. Los resultados de esta encuesta fueron publicados en el diario oficial en diciembre de 2024.

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA RESULTADOS ENCUESTA DE CALIDAD 2024									
Empresa	% Promedio de Satisfacción de la Encuesta	Promedio		% Satisfacción CPT		% Satisfacción CST		% Satisfacción CC	
		1ª Fase	2ª Fase	1ª Fase	2ª Fase	1ª Fase	2ª Fase	1ª Fase	2ª Fase
Empresa Eléctrica Municipal de Gualán	82.9	81.5	84.2	78.6	80.7	77.1	77.5	88.8	94.5
Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya	55.9	54.1	57.8	51.4	52.5	48.4	52.4	62.4	68.4
Empresa Eléctrica de Guatemala, S. A.	71.7	70.8	72.7	65.5	75.1	65.1	60.6	81.7	82.6
Empresa Eléctrica Municipal de Huehuetenango	52.8	52.0	53.6	45.9	44.7	45.0	41.9	65.0	74.3
Empresa Municipal Rural de Electricidad de Ixcán	54.8	49.7	60.0	35.5	46.5	37.8	55.7	75.7	77.9
Empresa Eléctrica Municipal de Jalapa	78.2	80.1	76.2	77.9	73.2	75.7	69.4	86.7	86.1
Empresa Eléctrica Municipal de Joyabaj	63.6	54.1	73.1	44.3	66.9	46.0	64.5	72.2	87.9
Distribuidora de Electricidad de Occidente, S.A.	66.6	66.7	66.5	59.8	65.7	65.0	54.2	75.4	79.6
Distribuidora de Electricidad de Oriente, S.A.	68.4	65.9	70.8	57.3	74.5	60.3	58.0	80.2	80.0
Empresa Hidroeléctrica de Patulul, Sociedad Anónima*	56.7	--	56.7	--	47.7	--	40.2	--	82.1
Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios	36.0	36.4	35.7	39.9	36.8	28.8	29.6	40.5	40.6
Empresa Eléctrica Municipal de Quetzaltenango	62.1	73.7	50.5	73.5	45.6	66.9	45.6	80.7	60.3
Empresa Eléctrica Municipal de Retalhuleu	55.9	54.0	57.8	46.9	56.7	51.7	54.7	63.4	62.0
Empresa Eléctrica Municipal de San Marcos	78.7	80.1	77.4	78.1	83.1	74.6	67.6	87.5	81.5
Empresa Eléctrica Municipal de San Pedro Pinula	62.1	62.6	61.6	55.2	64.1	54.7	61.5	77.9	59.1
Empresa Eléctrica Municipal de San Pedro Sac.	74.1	75.5	72.7	79.5	72.4	65.3	64.6	81.8	81.2
Empresa Eléctrica Municipal de Santa Eulalia	56.7	59.2	54.3	51.6	45.9	58.7	54.0	67.3	62.8
Empresa Eléctrica Municipal de Tacaná	59.9	61.5	58.2	54.6	48.6	51.7	53.7	78.2	72.3
Empresa Eléctrica Municipal de Zacapa	72.0	65.8	78.3	55.1	77.5	63.4	70.0	78.8	87.4

Artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad: Todos los años el Distribuidor realizará a su costo, una encuesta representativa a consumidores ubicados en la zona en la que brinda el servicio, en la que estos calificarán la calidad del servicio recibido. La encuesta se referirá a los aspectos de calidad de servicio que se indican en este Reglamento y a cualquier otro que señale la Comisión. La encuesta será diseñada por la Comisión y deberá efectuarse a través de empresas especializadas. La Comisión efectuará al 31 de diciembre de cada año una clasificación de las empresas en cuanto a su calidad de servicio. Esta clasificación será informada públicamente en un diario de mayor circulación.

La Encuesta de Calidad mide la PERCEPCIÓN de los usuarios con relación al servicio de Distribución Final que le presta su empresa distribuidora, específicamente sobre aspectos relacionados con la calidad de producto técnico, calidad de servicio técnico y calidad comercial.

FICHA TÉCNICA

La CNEE precifica a empresas especializadas según lo estipulado en la Resolución CNEE-41-2011. **Universo:** Todos los usuarios reportados por las distribuidoras. **Tamaño de la muestra:** 12,028 en cada fase (seleccionada por CNEE). Margen de error de 2.5% a 0.05 %. **Fecha de realización:** Primera Fase abril a junio 2024; Segunda Fase Agosto y septiembre 2024. Se presentan los resultados de la encuesta a la muestra seleccionada en primera fase y segunda fase, así como el resultado anual.

% Promedio de Satisfacción de la encuesta: Promedio de Satisfacción de los Usuarios de Producto Técnico, Servicio Técnico y Calidad Comercial.	% Satisfacción CPT: Porcentaje de usuarios que indican estar satisfechos por el Producto Técnico (mide la percepción del usuario sobre las variaciones de voltaje en el servicio).	% Satisfacción CST: Porcentaje de usuarios que indican estar satisfechos con el Servicio Técnico (mide la percepción del usuario sobre las interrupciones del servicio).	% Satisfacción CC: Porcentaje de usuarios que indicaron estar satisfechos con la Calidad Comercial (mide la percepción del usuario sobre la atención comercial)
--	--	--	---

Tabla 2. Resultados de la Encuesta de Calidad 2024

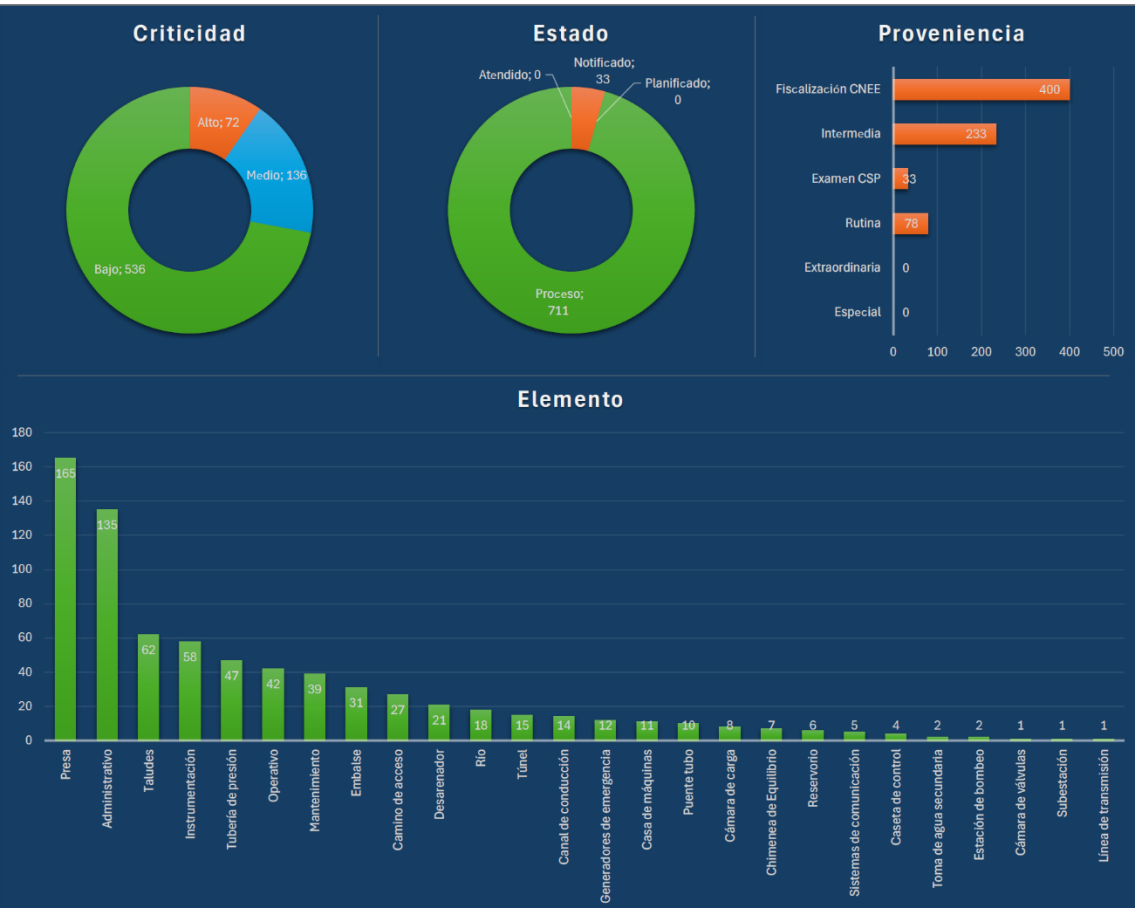
Fuente: Gerencia de Fiscalización y Normas

Control y Seguridad de Presas:

Durante el 2024 se implementó una plataforma digital a través de la cual se realiza un seguimiento a las recomendaciones entregadas durante las visitas de fiscalización a las presas.

En estas visitas se inspeccionan las presas y sus instalaciones accesorias, documentando los hallazgos y recomendaciones. Es a través de esta plataforma informática que se da seguimiento en línea al cumplimiento de las recomendaciones para las 41 presas, en el marco del cumplimiento de las Norma de Seguridad de Presas.

A continuación, un extracto de la operación de la plataforma informática indicada:



Grafica 7: Vista general al estado de las oportunidades de mejora en presas bajo cumplimiento de las NSP, en la plataforma informática

Fuente: Gerencia de Fiscalización y Normas

5. Planificación y Vigilancia de Mercados Eléctricos

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica realiza las siguientes acciones en materia de planificación energética y vigilancia de mercados eléctricos:

- a)** Fiscalización de la garantía del libre acceso a la red.
- b)** Evaluación de solicitudes relacionadas con ampliaciones y accesos al sistema de transporte y la Norma Técnica de Conexión.
- c)** Fiscalización de las licitaciones abiertas para el suministro de electricidad de las distribuidoras.
- d)** Cumplimiento de las obligaciones de los participantes del Mercado Mayorista.
- e)** Vigilancia del Mercado Mayorista y el Administrador del Mercado Mayorista, AMM.

Planificación Energética

La CNEE aprobó los Términos de Referencia de la Licitación Abierta PEG-5-2025 (Plan de Expansión de Generación de Energía), mediante la cual se busca adjudicar aproximadamente más de 1,400 megavatios (MW) para garantizar los requerimientos de potencia y energía eléctrica de las distribuidoras EEGSA, DEOCSA y DEORSA.

Adicionalmente, se aprobaron, con modificaciones, las Bases de Licitación de la PEG-5, presentadas por las Distribuidoras, así como del Manual para la Evaluación Económica de las Ofertas, documento que será aplicado en la etapa de evaluación económica de las ofertas recibidas.

Proyectos de transmisión

Se definieron las obras de ejecución obligatoria correspondientes al Plan de Expansión del Sistema de Transporte 2024-2054, las cuales serán ejecutadas por medio de licitación.

Estas obras impactarán favorablemente en las regiones del suroccidente y el norte del país, abarcando especialmente los departamentos de Alta Verapaz, Quiché, Izabal, Quetzaltenango, Escuintla y principalmente Petén, departamento que en los últimos años ha presentado dificultades en cuanto al servicio de energía eléctrica.

Es importante, indicar que las obras definidas en la licitación PET-03-2025, tiene como objetivo principal producir una mejora de la calidad de servicio y producto técnico a los usuarios.

La CNEE dio por aceptadas nuevas instalaciones y obras complementarias que permiten atender la demanda y conectar generación, tales como:

- La Subestación Guate Oeste 230/69 kV
- La Subestación Coatepeque II 69/13.8 kV
- La Subestación Modesto Méndez 230/69 kV
- La Subestación Rabinal 69/13.8 kV
- Ampliación a la Subestación Huehuetenango en 13.8 kV
- La Subestación Fray Bartolomé de las Casas 69/13.8 kV

También se autorizó la ampliación de la capacidad de transporte de las líneas asociadas a la Subestación Coatepeque, Subestación Huehuetenango, Subestación Salamá, Subestación Chisec, Subestación Playa Grande y Subestación Guatemala sur, así como varios reemplazos o ampliaciones de capacidad de transformación.

Asimismo, se realizó la publicación del Atlas Interactivo del Sistema Nacional Interconectado, el cual contiene la ubicación de los proyectos relacionados con las normas NEAST, los Planes de Expansión de Transporte y Generación, así como los trazos de las líneas que interconectan a grandes usuarios y generadores con el sistema de transporte.

Proyectos de generación

Se autorizó el acceso a la capacidad de transporte al proyecto OOXOL, que utiliza gas natural como combustible, así como a los proyectos solares Tierra Del Sol y El Carrizo, los cuales aportaran un total de 149 MW de nueva capacidad al sistema.

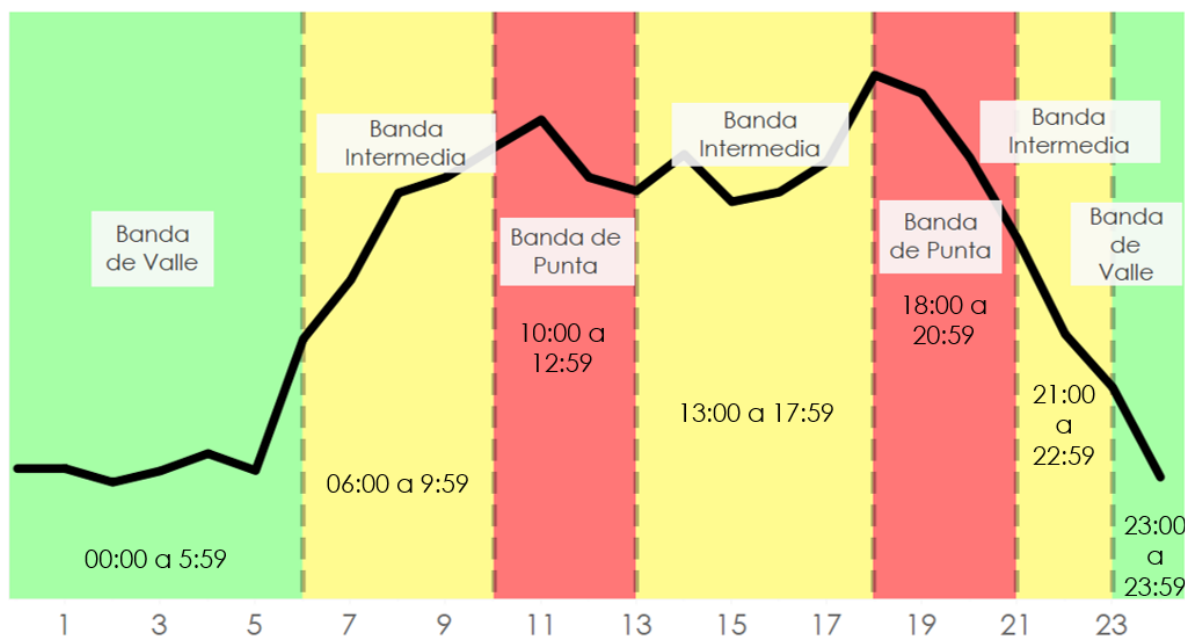
Adicionalmente, se autorizó la conexión de 42 Generadores Distribuidos Renovables en las redes de EEGSA, DEOCSA y DEORSA, aproximadamente 157 Megavatios en total.

Vigilancia del Mercado Mayorista

En octubre de 2024 se presentaron los resultados del proceso de verificación del despacho del Mercado Mayorista, lo cual fue socializado con el Ministerio de Energía y Minas y el Administrador del Mercado Mayorista.

El informe final que recoge dichos resultados contiene un total de 24 observaciones, entre conclusiones y recomendaciones; por ejemplo, se formularon 13 conclusiones relacionadas con el proceso de despacho, mientras que el resto correspondió al proceso de la Coordinación de la operación del SNI y al Posdespacho.

A partir del análisis realizado del comportamiento de las bandas horarias de demanda del SNI, la CNEE resolvió modificar las Bandas Horarias y definir nuevos periodos de máxima, media y mínima demanda, las cuales entraran en vigor del 1 de mayo de 2026. Los nuevos periodos para las bandas horarias en el Mercado Mayorista son los siguientes:



Grafica 1: Bandas Horarias

Fuente: Comisión Nacional de Energía Eléctrica

Como parte de la función de vigilancia del Mercado Mayorista, la CNEE inició el proceso y las gestiones para llevar a cabo la consultoría "Propuesta de Metodología o Metodologías para modelar la Máquina de Falla y para establecer el Costo de Falla", con el objetivo de analizar, proponer y presentar distintas alternativas de metodologías que permitan modelar la Máquina de Falla y establecer, de parte de la CNEE, el Costo de Falla.

Con respecto a la resolución de discrepancias sobre proyecciones de demanda, se resolvieron 129 para el año estacional 2025-2026 por un total de 18,547.79 kilovatios (kW). De estas, 79 discrepancias fueron recomendadas a favor del AMM y 34 a favor de los participantes. En aquellos casos donde ninguno de los valores reflejaba representativamente los registros históricos de demanda del participante consumidor, la CNEE aplicó su propia proyección, resolviendo así 16 discrepancias con base en dicha proyección.

Con relación a las observaciones sobre la Reprogramación Anual Estacional 2024-2025 y la Programación de Largo Plazo 2025-2026, se emitieron los requerimientos y observaciones necesarios para mejorar la planificación del año estacional.

Con base en la regulación vigente, se realizaron los análisis técnicos y económicos para determinar la aprobación o improbación de las propuestas de actualización normativa presentadas por el Administrador del Mercado Mayorista, las cuales se detallan a continuación:

- Resolución CNEE-231-2024: procedimientos y requisitos para la puesta en operación comercial de nuevas instalaciones y sus obras complementarias.
- Resolución CNEE-166-2025: verificación de disponibilidad de las centrales y la determinación de la potencia efectivamente disponible para el despacho.

El proceso de vigilancia se realizó a través del seguimiento y monitoreo de los indicadores relacionados con el Mercado Mayorista, así como de las transacciones internacionales con el Mercado Eléctrico Regional, MER, y el Mercado Eléctrico de México, mediante informes que se publican con periodicidad diaria y anual en los Monitores e Informes Estadísticos de la CNEE.

Con respecto a las actividades relevantes del MER, se realizaron observaciones a tres procesos de consulta pública de la Comisión Regional de Interconexión Eléctrica, CRIE, y se emitieron opiniones y asesoramiento en el Grupo de Apoyo Regulatorio (GAR) del MER sobre los temas del Sistema de Planificación de la Transmisión y la Generación Regional y los cargos regionales que se asignan a la demanda.

6. Acciones transversales

Áreas administrativas y área financiera

La CNEE mantuvo la certificación de la norma ISO 9001:2015, con un alcance que comprende la definición de tarifas de distribución de energía eléctrica sujetas a regulación en Guatemala. Esta certificación contribuye a fortalecer el ordenamiento y la eficiencia en las gestiones operativas, administrativas y financieras de la institución.

Con la implementación del Régimen de Adquisiciones de la CNEE en el año 2024, se fortalecieron los procesos de compra institucional, lo que permitió alcanzar un porcentaje relevante de contratación de bienes y/o servicios, reflejando una mejora significativa en la eficiencia y planificación de las adquisiciones.

La CNEE también ha avanzado hacia la modernización tecnológica, la eficiencia operativa y el aumento de la productividad, con la adquisición de equipo de cómputo, renovación de licencias de Office 365, sistemas de seguridad tipo firewall y otras aplicaciones que robustecen la seguridad informática.

Se fortaleció el área de Recursos Humanos con contrataciones estratégicas en áreas clave, orientadas a mejorar la atención de los procesos internos y el servicio al cliente interno, alineando el talento humano con los objetivos institucionales.

Asimismo, se impulsó el fortalecimiento de la cultura organizacional mediante programas de capacitación y desarrollo para potenciar competencias técnicas y blandas del personal. Se promovieron también actividades de integración, con el fin de fomentar el trabajo en equipo, el sentido de pertenencia y un clima laboral positivo.

Con respecto al presupuesto de Ingresos y Egresos, el Directorio aprobó un presupuesto por Q.55.3 millones para el ejercicio fiscal 2024 y, en noviembre de 2024, aprobó un presupuesto de Q58.3 millones para el ejercicio fiscal 2025.

De acuerdo con el artículo 33 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, el presupuesto de Ingresos y Egresos de la CNEE es auditado por una firma de auditoría externa y publicado en el Diario Oficial.

Actuación Jurídica

La CNEE elaboró un total de 3,507 documentos de carácter legal, atendió un total de 42 amparos, 2 inconstitucionalidades y 130 procesos económicos coactivos. Asimismo, derivado de los documentos jurídicos emitidos, creó 1,791 expedientes, de los cuales 1,474 fueron concluidos.

Uno de los avances más significativos fue la mejora sustancial en la recaudación de multas impuestas por infracciones al marco regulatorio. Este resultado se alcanzó gracias a una gestión de cobro eficiente y sistemática, basada en el seguimiento constante de los expedientes sancionatorios que ya cuentan con resolución firme.

Se brindó apoyo legal continuo y especializado para la publicación de los Pliegos Tarifarios Quinquenales 2024–2029 de las distribuidoras DEOCSA y DEORSA, asegurando que dicho proceso se desarrollara en estricto apego a la normativa vigente y con plena transparencia.

Se prestó apoyo y asesoría en la elaboración y revisión de los Términos de Referencia de la Licitación Abierta PEG-5-2025, contribuyendo al diseño de un proceso competitivo, técnicamente sólido y jurídicamente blindado. Igualmente se brindó el soporte legal necesario por la participación de la CNEE en el proceso de licitación PET-3-2025.

La gestión jurídica de la CNEE responde al compromiso de la institución por una gestión pública eficiente, transparente y orientada a resultados.

Resguardo de la fe pública administrativa

Entre mayo de 2024 y mayo 2025, ingresaron a través de la Secretaría General un total de 8,013 notas. Se documentaron 60 sesiones de Directorio y se refrendaron 552 providencias, 365 resoluciones con denominación CNEE, 106 resoluciones finales y 154 acuerdos.

La CNEE emitió 185 certificaciones de documentos, 383 oficios y 64 informes circunstanciados. También notificó 4,397 documentos (providencias, resoluciones, notas de salidas y memoriales).

Se registraron y almacenaron 856 expedientes en el Archivo de la CNEE, junto con la digitalización de 3,067 expedientes, los cuales fueron cargados al sitio web Sistema de Digitalización Bodega, SIDIB, de la institución.

Con relación al cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, se tramitaron 117 solicitudes de información pública, se remitieron informes a la Procuraduría de Derechos Humanos, PDH, y se publicó en el Diario de Centro América el informe sobre el Funcionamiento y Finalidad del Archivo de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, entre la gestión de otras publicaciones de resoluciones y acuerdos.

Comunicación estratégica y relacionamiento

Durante este período, la CNEE desarrolló e implementó un plan de comunicación anual con el objetivo de contribuir, desde la comunicación estratégica, al cumplimiento de la misión, la visión y las metas institucionales de la CNEE.

El enfoque elegido fue construir una reputación positiva, gestionando apoyo y reconocimiento por parte de los grupos de interés de la CNEE con respecto a su comportamiento institucional, el cumplimiento de su mandato y los compromisos adquiridos.

Los objetivos de comunicación fueron los siguientes:

Objetivos generales de comunicación

- Posicionar a la CNEE como la entidad encargada de velar por el cumplimiento de la Ley General de Electricidad y su reglamento.
- Reforzar el liderazgo de la CNEE en el desarrollo del sector eléctrico de Guatemala, promoviendo un ambiente de competencia, eficiencia e inversión con estándares de calidad mundial.

Objetivos específicos de comunicación

- Visibilizar cómo la CNEE contribuye a la eficiencia, estabilidad y sostenibilidad del sector eléctrico en Guatemala.
- Dar a conocer la gestión y los avances para contar en el país con un servicio de energía de mayor cobertura, calidad y precios competitivos.
- Construir relaciones de confianza y cooperación con autoridades, sector privado y actores del sector eléctrico: transportistas, generadores, distribuidores, comercializadores, gremios, grandes usuarios y usuarios residenciales.

La estrategia de comunicación inició con la realización de un estudio de reputación digital sobre la CNEE, con el objetivo de identificar cuáles eran las percepciones de sus grupos de interés a partir de la conversación y las noticias publicadas acerca de la CNEE en redes sociales e Internet.

Posteriormente se creó y formalizó un nuevo canal de comunicación interna, el boletín digital “CNEE Comunica”, el cual se envía todas las semanas a los colaboradores con noticias de la organización.

Para fortalecer la reputación de una organización es crucial la preparación. Es por ello que se elaboró un manual de comunicación de crisis, cuyo objetivo es desarrollar planes de comunicación en caso de presentarse posibles escenarios de crisis que pusieran en riesgo tanto la reputación como la operación de la CNEE.

El desarrollo de competencias blandas también fue clave en la estrategia de comunicación. Como parte de estos esfuerzos, se realizó un taller de vocería para mejorar las competencias comunicacionales de directores y gerentes de CNEE ante medios de comunicación y grupos de interés clave.

Durante este período se fortalecieron las redes sociales institucionales de la CNEE, priorizando la publicación de noticias sobre avances y resultados con respecto a la misión, la visión y el mandato de la organización.

Finalmente, en el ámbito de las relaciones institucionales, se afianzaron los convenios de cooperación educativa que la CNEE tiene con universidades en el país, iniciando la implementación de dos proyectos de cooperación institucional:

1. Guía del inversionista del sector eléctrico de Guatemala
2. Aplicación educativa de principios básicos del Sistema Nacional Interconectado, SNI, para estudiantes de nivel diversificado y población en general.

7. Auditoría Interna

Con base en el Plan Anual de Auditoría aprobado por el Directorio de la CNEE, se llevaron a cabo evaluaciones relacionadas con el cumplimiento de procedimientos en las áreas administrativa, financiera y recursos humanos, mediante técnicas de evaluación propias de la contaduría pública y auditoría.

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que la CNEE cuenta con sustento normativo que permite la fluidez administrativa. La información financiera contenida en los estados financieros y la ejecución presupuestaria de ingresos y egresos de la institución se encuentra razonablemente libre de errores, fraudes o irregularidades.

Equipo Gerencial



Lic. Miguel Retolaza
Secretario General



Lic. David Herrera
Gerente Jurídico



Ing. Marvin Barreto
Gerente de Tarifas



Ing. Fernando Moscoso
**Gerente de Planificación y
Vigilancia de Mercados Eléctricos**



Lic. Néstor Herrera
Gerente de Fiscalización y Normas

