

## Carta a los accionistas

Señores accionistas,

En mi calidad de presidente del Consejo de Administración de la Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica de Oruro S.A. (ELFEOSA), me es grato dirigirme a ustedes una vez más para hacerles conocer de manera resumida los hechos relevantes y los resultados alcanzados en la gestión 2011.

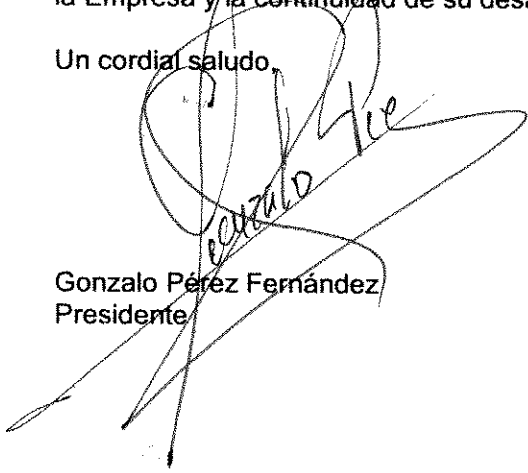
La gestión 2011 ha sido marcada por un contexto político de estabilidad y un entorno económico favorable para la actividad que se desarrolla al haberse registrado un crecimiento del 8.4% en el consumo de energía eléctrica a nivel nacional

ELFEOSA cerró la gestión habiendo distribuido 358,390 MWh a un total de 74,326 clientes representando un crecimiento del 9.4% en consumo de energía y un crecimiento del 6.5% en clientes respecto a la gestión 2010, habiéndose invertido un monto de Bs10,485 mil principalmente en crecimiento de redes. Los ingresos por concepto de Venta de Energía y Otros Ingresos alcanzaron a Bs157,639 mil con un Beneficio antes de Intereses, Impuestos, Depreciaciones y Amortizaciones de Bs24,640 que se vio afectado positivamente por una reliquidación de potencia favorable para la Empresa. La utilidad de la Empresa alcanzó a Bs19,556 mil. Este resultado muestra las fortalezas de la Empresa, presentando de manera consecutiva y consistente una rentabilidad por encima del promedio nacional.

Con el propósito de hacer conocer las actividades de la Empresa se continuaron realizando esfuerzos de comunicación y difusión de actividades, profundizándose al mismo tiempo relaciones de mutuo interés con importantes sectores de la población. Por otra parte se continuó con acciones de tipo social apoyando a sectores vulnerables de la sociedad manteniéndose el nivel de contribuciones para obras benéficas y acción social.

La administración adecuada de recursos en un contexto económico favorable y de estabilidad política, significaron el mantenimiento de un nivel de rentabilidad por encima del promedio nacional, lo que permite reafirmar mi confianza en la dirección de la Empresa y la continuidad de su desarrollo.

Un cordial saludo,



Gonzalo Pérez Fernández  
Presidente

## Contenido

Consejo de Administración	9
Composición Accionaria	11
Principales indicadores	13
Gestión corporativa	15
Gestión del cliente	21
Evolución del número de clientes	23

## Consejo de Administración

### CARGO

### DIRECTOR TITULAR

**PRESIDENTE**

**Gonzalo Pérez Fernández**

**VICEPRESIDENTE**

**Antonio Martínez Atienza**

**SECRETARIO**

**Eduardo Capelastegui Saiz**

**VOCALES**

**Mónica Grau**

**Laila Khan**

**Ronaldo Emilio Strazzolini**

**Maria P. Litos**

## Equipo de Dirección

**GERENTE GENERAL**

**Mauricio Valdez Cárdenas**

**GERENTE**

**Ramiro Dulón Pérez**

**SUPERINTENDENTE DE ADMINISTRACIÓN**

**Jorge Castro Gonzales**

**SUPERINTENDENTE COMERCIAL**

**Gonzalo Gastelú Zaconeta**

**SUPERINTENDENTE DE DISTRIBUCIÓN**

**Germán Cortéz Lavayen**

**SUPERINTENDENTE DE OPERACIONES Y CALIDAD**

**Julio Cesar Vásquez Gomes**

## Composición Accionaria

ACCIONISTA	APORTE (en Bolivianos)	ACCIONES	PORCENTAJE
Iberbolivia de Inversiones S.A.	21,351,100	213,511	92.84
Honorable Alcaldia Municipal de la Ciudad de Oruro	919,900	9,199	4.00
José Luis Muñoz Alcocer	460,000	4,600	2.00
Camara Nacional de Industrias	230,000	2,300	1.00
Agustín Villegas	36,700	367	0.16
TOTAL	22,997,700	229,977	100.00



## Principales Indicadores

INDICADORES	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Económico-Financieros</b>						
Facturación bruta (Mil US\$)	14,356	15,328	17,664	17,970	19,449	22,268
EBITDA (Mil US\$)	2,475	1,165	2,280	2,976	2,931	3,529
Utilidad neta (Mil US\$)	1,329	801	2,352	1,782	1,607	2,810
Activo total (Mil US\$)	14,439	16,115	20,344	21,559	23,010	25,883
Inversiones (Mil US\$)	611	587	1,259	2,143	1,681	1,411
<b>Comerciales</b>						
Número de consumidores	53,582	56,862	60,811	64,889	69,794	74,326
Venta de energía (MWh)	268,343	294,324	312,607	303,754	327,576	358,390
ISC (de 1 a 5)	3.78 (*)	(**)	2.67 (***)	(****)	3.35	(*****)
<b>Operacionales</b>						
Pérdidas de energía	6.79%	5.25%	6.56%	6.85%	6.95%	6.17%
Número de empleados	67	69	71	74	74	75
Tiepi (horas)	5	4	6,047	6.36	6.62	7.44
Niepi	11.85	8.01	12.32	10.191	14.00	12.80
TMAT (horas)	0.76	8.89	0.6	0.64	0.75	0.76
TMAC (horas)	14.22	13.47	14.99	15.43	12.14	13.31
Consumidor por Empleado	824	824	869	876.88	943	978
Ventas por empleado (MWh)	4,005	4,265	4,402.92	4,104.78	4,427	4,779
Ventas por consumidor (kWh)	5,008	5,176	5,140.63	4,681	4,693	4,822

(\*) A partir de 2006 se hizo la medición de una forma diferente, contratando una Consultora diferente.

(\*\*) En la gestión no se realizó la encuesta de satisfacción al cliente por la reubicación de oficinas administrativas.

(\*\*\*) La Comisión de Integración Energética Regional (CIER) coordinó la realización de la sexta encuesta CIER de Satisfacción del Cliente. Nuestra Empresa participó por primera vez de esta iniciativa regional por lo que se estandarizó el cálculo del Índice de Satisfacción del Cliente notándose principalmente el cambio en la escala del índice. De acuerdo a los resultados del estudio nuestra Empresa se encuentra en tercio inferior con un Índice de Satisfacción General de 53.4 sobre 100.

(\*\*\*\*) ISC no se realizó en la presente gestión porque este estudio fue aprobado que se realice el 2010 según la AE.

escala del índice. De acuerdo a los resultados del estudio nuestra Empresa se encuentra en tercio inferior con un Índice de Satisfacción General de 53.4 sobre 100.

(\*\*\*\*\*) No se realizó el ISC.

### Inversiones

Con el objeto de mantener el servicio y satisfacer el crecimiento de la demanda por nuevos suministros, considerando la calidad del producto y servicio que exige la reglamentación, en la gestión 2011 ELFEOSA ha invertido un total de \$us 1,410,971 cifra que representa un 211.69 % del monto comprometido a la Ex Superintendencia de Electricidad que alcanza a \$us. 666,527 De esta ejecución \$us 1,353,087 corresponden a inversiones eléctricas (228 % del monto comprometido en este ítem) y \$us 57,883 a inversiones no eléctricas.

El monto ejecutado en la gestión 2011, considera \$us 240,793 en inversiones eléctricas que corresponden a los proyectos Puesta a tierra en Subestación Sud, Modificación Alimentador Pucro, Reguladores de tensión, Banco de baterías y cargador.

Como parte de las inversiones eléctricas se destinaron montos importantes para la atención de nuevos suministros, debido al inusitado crecimiento de urbanizaciones que se construyeron en la periferia de la ciudad de Oruro, como también crecimiento disperso en diferentes sectores del área urbana y rural. Es así que en expansión de redes de baja tensión se estimó \$us 199,425, ejecutándose \$us 753,492. Paralelamente se procedió a las mejoras en la red de distribución por renovación de instalaciones y calidad de distribución denominadas otras obras de expansión.

En la gestión 2011 se electrificaron las urbanizaciones ubicadas en los sectores denominados periurbanos: Janko Cota Sora, Santiago, 25 de Julio, Paraiso I y II, El Choro, 3 de Mayo, Pumas Andino sector D-D1, etc.

En la gestión 2011 se ampliaron 6,443 metros de líneas de media tensión, 70,386 metros de red secundaria, se instalaron 20 centros de transformación con una potencia total de 1,155 kVA

En el periodo que concluye, 2008 al 2011, el ente regulador aprobó la inversión en medidores, para ser instalados en clientes de pequeña demanda en baja tensión. Para el 2011 se estimó un monto total de \$us 48,740; ejecutándose \$us 84,097, incremento sustancial debido a la demanda de instalaciones nuevas. El presupuesto en medidores correspondía a 2,310 unidades, ejecutándose 4,364.

El ente regulador también aprobó la inversión en acometidas, para ser instaladas en clientes de pequeña demanda con suministro en baja tensión. Para el 2011 se estimó un monto total de \$us 34,442; ejecutándose \$us 107,099, incremento sustancial debido a la demanda

de instalaciones nuevas y separación de servicios. El presupuesto en acometidas correspondía a 2,525, ejecutándose 5,191.

Las inversiones no eléctricas corresponden a la renovación de una camioneta doble cabina y una motocicleta, instalación de cielo falso, adquisición de licencias win pro, equipo computacional, equipo de seguridad industrial.

### Creación de un Neutro Artificial en la barra de la Llegada II de Subestación Sud

Las redes de distribución en media tensión de la ciudad de Oruro se alimentan mediante transformadores de potencia (69 /6.9 kV) conectados en delta, esto implica que no existe un neutro físico y por lo tanto la imposibilidad de detectar y despejar fallas a tierra. Con el objeto de proteger los equipos de media tensión instalados en las redes, otorgar seguridad a los transeúntes y personal técnico de nuestra Empresa, se ejecutó el proyecto de creación de un neutro artificial en la barra de la Llegada II de la subestación Sud, permitiendo la habilitación de protecciones de falla a tierra estándar.

El proyecto contempló la adquisición y la puesta en servicio de un transformador Zig-Zag de la firma Siemens, que cumple con el standard ANSI-IEEE 32. En las celdas de los alimentadores beneficiados con este sistema, Socavón, Bombas y Occidente se habilitaron reles de protección residual y de tierra 51N y 51G.

### Instalación de reguladores de voltaje

La regulación de tensión en los Sistemas de Distribución de Energía tiene un papel importante en el control de los niveles de voltaje, evitando problemas técnico económicos a consumidores tanto residenciales como industriales.

De acuerdo al plan de inversiones aprobadas por el ente regulador, para la gestión 2011 se previó la adquisición e instalación de reguladores de tensión en alimentadores de la ciudad de Oruro, específicamente en los alimentadores Norte 3 de subestación Norte y Alimentador Itos de subestación Sud.

El objetivo de la ejecución de este proyecto, es el de mejorar el perfil de tensiones de los alimentadores.

Los reguladores de tensión adquiridos por La Empresa son de marca SIEMENS de procedencia brasilera, tienen una capacidad de variar el nivel de voltaje de salida de +/- 10%.

### Programas de electrificación.

Para el periodo 2008 - 2011, ELFEOSA presentó a la Superintendencia de Electricidad el Plan de Expansión y el Programa de Inversiones, tomando en cuenta la cobertura de la zona de concesión, en la cual de acuerdo a normas legales vigentes, la Empresa debe atender las solicitudes de servicio a todo consumidor que lo solicite y satisfacer la demanda de electricidad.

Los proyectos de inversiones en electrificación rural, ejecutados por Prefecturas, Alcaldías u otras instituciones, en el área de influencia de la zona de concesión, son puestos en servicio coordinando con éstas entidades.



### Comunicación y Socialización

La gestión de comunicación empresarial; desarrolló sus actividades, consiente del compromiso con los valores sociales y culturales que permitió que los principios de gestión empresarial logren su objetivo de establecer relaciones de calidad entre la institución y la sociedad en su conjunto adquiriendo una notoriedad social en sus fines y actividades.

Es así que la Empresa amplió de manera efectiva sus canales de comunicación con los clientes y organizaciones sociales que involucran mejoras en la atención de servicios dando mayor énfasis en la información oportuna y la atención de reclamos.

### Señalética

Se estableció una política de señalización para la atención de clientes que requieren información o realizan algún reclamo en oficinas centrales.

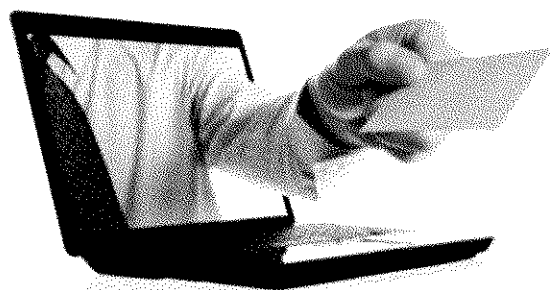
La iniciativa del personal en la atención de reclamos va más allá de resolver un reclamo puntual del cliente que busca la protección de los derechos del consumidor.

### Página web

En esta gestión fortalecimos aún más nuestro sitio Web con el sano propósito y conscientes de que la acción empresarial esta poderosamente influida por valores sociales y culturales, los que conllevan a visualizar significados y símbolos en productos y servicios que ofrecemos.

De esta manera el sitio Web de la empresa pretende responder exigencias de sus clientes con una imagen de servicio, de responsabilidad social, de calidad en el suministro de energía y sobre todo de constante progreso y desarrollo.

Con el sitio [www.elfeosa.info](http://www.elfeosa.info) de la Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica de Oruro Sociedad Anónima, ahora los clientes tienen acceso a consultas de deuda antes de cancelar su factura por el suministro de energía domiciliaria, al margen de contar también con una amplia gama de información que requiere el usuario final.



### Acción social

En la presente gestión nuestra empresa realizó diferentes actividades e iniciativas, en coordinación con personas, entidades y organizaciones que trabajan con sectores sociales y de beneficencia, destacándose las siguientes actividades.

### Día del niño

En acto emotivo y sencillo, los niños de la escolita Santa Ana 1, celebraron el día del niño boliviano agasajados por la Coordinadora de Junta de Vecinos Peri-Urbanos de Oruro y La Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica de Oruro, (ELFEOSA).



El acto que fue preparado por la junta de vecinos de los nuevos asentamientos urbanos "Santa Ana 1", que se encuentra en la zona este de la ciudad, (Final Av. Villarroel), contó con la presencia del profesor Javier Olmos, impulsor del proyecto de Ley del "Himno al niño Boliviano", quien hizo entonar dicho himno, a los niños de esa urbanización peri-urbana.

El Presidente de la junta de vecinos de la urbanización, Zacarias Plaza, agradeció a la Coordinadora de Juntas Vecinales Peri-Urbanas y a la Empresa de Luz por compartir un delicioso chocolate.



### Apoyo a la ciudadanía

En una acción noble y desprendida de la Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica de Oruro, S.A. (Elfeosa), en los meses fríos de invierno entregó 30 frazadas para el albergue temporal dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de Oruro (GAMO). La alcaldesa municipal, Roccío Pimentel Flores, expresó que hasta el momento se acogieron a varias personas de manera permanente en el albergue habilitado por el municipio para cobijar a personas con escaso recursos económicos e indigentes.



### Apoyo a estudiantes universitarios de la UTO

En la presente gestión se dio continuidad al convenio firmado entre autoridades de la Facultad Técnica dependiente de la Universidad Técnica de Oruro (UTO) y la Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica de Oruro, S.A. (Elfeosa), para que los estudiantes más aventajados del último curso de la carrera de Eléctrica realizarán prácticas en la empresa distribuidora de energía, de forma remunerada por tres meses.

Suscribieron este convenio el Gerente de Elfeosa Ing. Ramiro Dulón Pérez el Superintendente Administrativo Lic. Víctor Jorge Castro Gonzáles; la Asesora Legal Luddye Arze Gamboa y por la UTO, el Vicerrector Oscar Rolando González Vásquez y el Decano interino de la Facultad Técnica, Edwin Guaygua Fulguera, quien agradeció a la Empresa de Luz por brindar oportunidad a los jóvenes universitarios.



### Donación de computadora a FEDJUVE

A solicitud de la Federación Departamental de Juntas Vecinales de Oruro, (Fedjuve), La Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica Oruro Sociedad Anónima (Elfeosa) entregó una computadora para la oficina de la Federación de Juntas Vecinales de Oruro. Para la presidenta de la Fedjuve, Sra. Kitty Vallejos, la donación será de bastante ayuda porque el equipo con que contaban era vetusto y de uso permanente de la secretaria.

La computadora es necesaria para el almacenamiento de información y la redacción de documentos que en ciertas ocasiones requieren los vecinos de las más de 370 juntas, explicó la dirigente.



### Ahorremos energía en invierno

Nuestra política de comunicación en la empresa cada gestión tiende a realizar campañas de difusión por varios medios referente al ahorro de energía en invierno, se abren canales de difusión a través de charlas explicativas en el que participan personal de la empresa con organizaciones sociales entidades cívicas y educativas y una agresiva difusión masiva por los medios de comunicación con el propósito de orientar, educar e informar a los clientes sobre el consumo de energía en invierno y sus repercusiones.

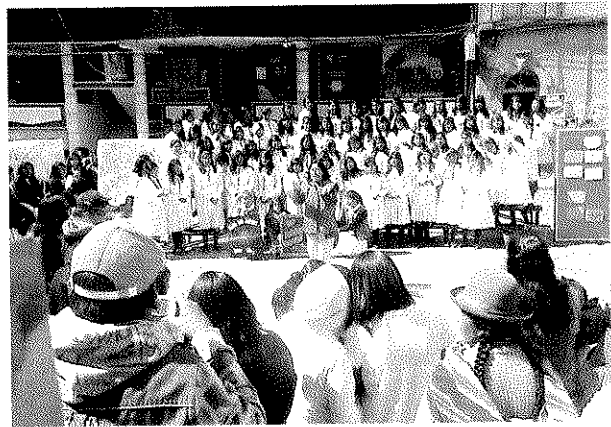
### Letreros en torres de alta tensión

Debido al crecimiento urbanístico de la ciudad y al asentamiento de nuevas urbanizaciones en el lugar donde se encuentran las estructuras de alta tensión (Torres) y con el sano propósito de proteger y brindar seguridad a los ocasionales transeúntes, se instalaron letreros con leyendas de protección y de alerta para evitar el acercamiento a personas y niños ya que en el lugar se construyeron áreas de recreación en toda la avenida por parte de los vecinos y la comuna en su conjunto. Este hecho permitió que nuestra empresa emplace de inmediato el cambio de estas estructuras con un proyecto que se presentó a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad A.E. entre tanto se aplicó la medida de instalar letreros de protección a lo largo de las estructuras eléctricas por la vía.

### Apoyo a La Organización Molle de Medio Ambiente

Una vez más en esta gestión ELFEOSA aporó con la dotación de chalecos de identificación al Centro para el

Desarrollo Sostenible (CDS Molle) de Oruro, quienes incorporaron dentro de su trabajo el programa de actividades de sensibilización, protección, cuidado e importancia del medio ambiente para la humanidad, en cuyas actividades participa de manera activa nuestra empresa.



### Programa en radio luz para todos

Uno de los mecanismos con mayor énfasis dentro las acciones de comunicación de la empresa es el programa en radio "Luz Para Todos", que se difunde en Radio Pío XXII durante la temporada de invierno.

Es un programa identificado con el sello de la empresa de luz (ELFEOSA), de edición semanal, por medio del cual se difunden los hechos más relevantes de la empresa, abordando toda la problemática Institucional, política y de servicio en nuestra ciudad, que le interesa al cliente final y a la sociedad en su conjunto.

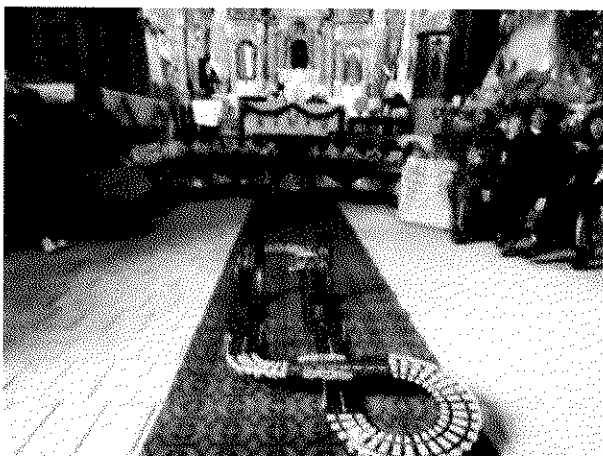


### Navidad en Curahuara de Carangas

La Iglesia Sixtina de Curahuara de Carangas, fue testigo del gran día que significó el nacimiento del niño Jesús, cuando ELFEOSA, Entregó regalos a los cientos de niños que asistieron a la celebración de misa que se desarrolló en la Iglesia considerada la más antigua de Suramérica.

Un acto inusitado colmo de alegría y fervor a niños, niñas y ancianos en la navidad en el occidente orureño, ya que los entusiastas padres de la comunidad católica, junto a sus colaboradores organizaron este bonito evento que reunió a cientos de niños de diferentes comunidades cercanas a Curahuara de Carangas.

Según el padre de la Capilla Sixtina de Curahuara de Carangas Gabriel Mauricio Antequera Lavayen, agradeció a la Empresa de Luz por hacer que más de 230 niños tengan una sonrisa en la navidad.



### Charlas explicativas en colegios

Dando continuidad a nuestra política de comunicación institucional se prosiguió con el ciclo de charlas educativas en los colegios fiscales y particulares de la ciudad de Oruro sobre el ahorro y el consumo de energía eléctrica así como instalaciones domiciliarias, medidores y beneficios del servicio.

Los establecimientos educativos comprometieron ampliar visitas a las instalaciones de Elfeosa, para un mejor aprendizaje según los docentes del área y que son Colegio Ignacio León, Colegio Magdalena Postel, Colegio Arce y colegio La Salle.



### Certificación Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001

En la gestión 2010 la Empresa ha procedido a certificar su Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008. La certificación estuvo a cargo de la certificadora internacional TÜV Rheinland Group.

Durante el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad prosigue con la capacitación al personal en la norma, así como en otros temas que han ayudado a destacar nuestras fortalezas y que se resume de la siguiente manera:

1. Efectivo trabajo de auditoría interna a los procesos del sistema de gestión, a través de la Superintendencia de Control y Gestión de Calidad.
2. Buen manejo de los resultados de la evaluación de desempeño del personal.
3. Amplia experiencia organizacional y recursos humanos bien calificados, en la distribución de energía eléctrica en la zona de concesión, incluyendo actividades operativas como trabajo en línea viva.
4. Buen manejo de información relacionada al cumplimiento de los indicadores de calidad monitoreados por la Autoridad de Electricidad.
5. Buenas condiciones de trato a los clientes que visitan la infraestructura principal de ELFEOSA, para ser atendidos en el Área de Clientes Domiciliarios y ODECO.

### Mantenimiento

Durante la gestión 2011 y con el objeto de que la red eléctrica brinde un servicio adecuado a la población, se realizó el mantenimiento predictivo y preventivo de acuerdo a cronograma. El mantenimiento comprende las Líneas de Subtransmisión 69 KV, Subestaciones, Líneas Primarias de media tensión (3.3 - 6.9 - 10.0 - 13.8 - 24.9 KV) y redes de distribución del área Urbana y Rural.

**Mantenimiento de redes de media y baja tensión del área urbana.-**

El cronograma anual de mantenimiento de Redes Urbanas, comprendió en los primeros meses del año la inspección de los 15 alimentadores troncales de media tensión en 6900 V. Posteriormente se prosiguió con la inspección de los 430 centros de transformación más sus respectivas redes de baja tensión en 220 V.

Posteriormente a la inspección de redes, se prosiguió con el mantenimiento preventivo de los mismos, claro que en algunos casos también se ejecuto el mantenimiento correctivo de acuerdo a la urgencia de anomalías encontradas en las redes.

El mantenimiento de los alimentadores en 6900 V, considera el cambio de postes, crucetas, aisladores, conectores y reajuste de pernos en seccionadores y pararrayos.

El mantenimiento de redes de baja tensión en 220 V, considera el cambio de postes, instalación de anillas de distribución, estribos, ajustes de grampas y entorches.



En la época de invierno se realizó la lectura de cargas en 430 centros de transformación de la ciudad de Oruro, para ejecutar este trabajo se contrató los servicios de una empresa externa, el objeto de este trabajo consiste en el control del porcentaje de cargas de los centros de

transformación, además del control de los niveles de voltaje de suministro a nuestros clientes finales.

**Mantenimiento de líneas de transmisión y subestaciones**

Los mantenimientos de las 18 subestaciones de potencia reductoras de 69 kV a voltajes de media tensión, así como el mantenimiento de las líneas de transmisión en 69 kV (370 Km) fueron ejecutados de acuerdo al cronograma establecido para la gestión.

El alcance del mantenimiento fue programado de acuerdo a un análisis previo que define si el trabajo a ser realizado es del tipo rutinario o especial, que puede incluir la contratación de empresas externas especializadas. En este sentido, se determinó realizar mantenimientos especiales cuyo objetivo es el de mejorar la confiabilidad de la red y garantizar una disponibilidad adecuada de los elementos componentes de las subestaciones y líneas de transmisión.

**Mantenimiento de líneas rurales.-**

El cronograma anual de mantenimiento de líneas rurales, comprendió en los primeros meses del año la inspección de los 20 alimentadores troncales (344 Km), procediendo a la ejecución del mantenimiento en aquellos casos urgentes que fueron detectados durante la inspección. Posterior a la inspección y con el registro de los trabajos que eran necesarios se procedió al mantenimiento programado con corte de energía.

El trabajo efectuado en los alimentadores fue coincidente con el mantenimiento de las subestaciones a las que se encuentran conectados, de esta forma se optimizaron los tiempos de corte de energía eléctrica a los clientes afectados.

**Medio ambiente y seguridad industrial**

En la gestión 2011 se programaron cursos de seguridad industrial para las distintas secciones de la Empresa. Se invitaron a estos cursos al personal de las empresas contratistas.

Se procedió a la renovación de EPP' al personal de acuerdo a requerimiento.

Cumpliendo con nuestro compromiso de protección al medio ambiente se procedió a la entrega de residuos sólidos asimilables a domésticos a la Empresa de Aseo Oruro para su disposición final .

Los residuos de PET, maderas, cables de aluminio y otros fueron entregados a empresas especializadas para su reciclaje.

## Gestión del cliente

Participación activa en la campaña de la semana del aire limpio con la medición de los gases de combustión emitidos por nuestras movildades

### Programa reducción de pérdidas

La reducción porcentual de las pérdidas de energía en el sistema de distribución de la Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica de Oruro, prosiguió en esta gestión con acciones directas, en la ciudad. Para este hecho se dio continuidad a las actividades tipo campañas orientadas al control de medidores y acometidas de

clientes de acuerdo al siguiente detalle:

- Inspección en instalaciones domésticas.
- Mejoras en la Calidad de Lectura mensual de medidores.
- Traslado de medidores de clientes a la fachada del domicilio.

- Verificación periódica a servicios suspendidos.
- Normalización de material para la instalación de acometidas.
- Aplicación rigurosa de sanciones establecidas a clientes, con conexiones arbitrarias, clandestinas y fraudulentas.

Estas pérdidas como proceso rutinario, se encararon a través del análisis técnico de las redes de media y baja tensión, las cuales dieron como resultado la continuidad periódica a la mejora de los puntos de conexión, actualización y control de los inventarios de alumbrado público, reconfiguración de alimentadores, y el dimensionamiento óptimo del banco de capacitores, el reemplazo de conductores y transformadores de distribución,

Los resultados de análisis de pérdidas viene como se muestra en el siguiente cuadro:

Resumen de Pérdidas Acumuladas 12 meses Gestión 2011

%	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Pérdidas Técnicas	5.12%	5.14%	5.14%	5.17%	5.18%	5.15%	5.13%	5.13%	5.11%	5.08%	5.05%	5.07%
Pérdidas No Técnicas	1.70%	1.62%	1.36%	1.33%	1.36%	1.10%	1.05%	1.20%	0.99%	1.01%	1.23%	1.10%
Total	6.82%	6.76%	6.50%	6.50%	6.54%	6.25%	6.18%	6.33%	6.10%	6.09%	6.28%	6.17%

### Atención a nuestros clientes

En la gestión 2011 se realizaron visitas a las entidades que prestan el servicio de cobro de facturas por consumo de energía eléctrica a la Empresa, como son Banco Nacional de Bolivia, PRODEM, Banco Los Andes y COTEOR, ocasión en la que se pudo obtener información valiosa para mejorar la atención en estos puntos entre otros aspectos que son de mucha importancia para nuestros clientes.

Para dar mayor comodidad a nuestros clientes, el servicio de cobranza de nuestras facturas por consumo eléctrico, se amplió al Banco FIE.





Por otra parte, es importante hacer conocer que el personal de atención al cliente, durante la gestión 2011, fue capacitado en temas de Calidad de Servicio y atención al cliente como parte del proceso de certificación del Sistema de Gestión de Calidad, que se concretó satisfactoriamente, dando especial énfasis en la satisfacción plena al cliente, que es uno de los objetivos que enfoca con prioridad esta certificación.

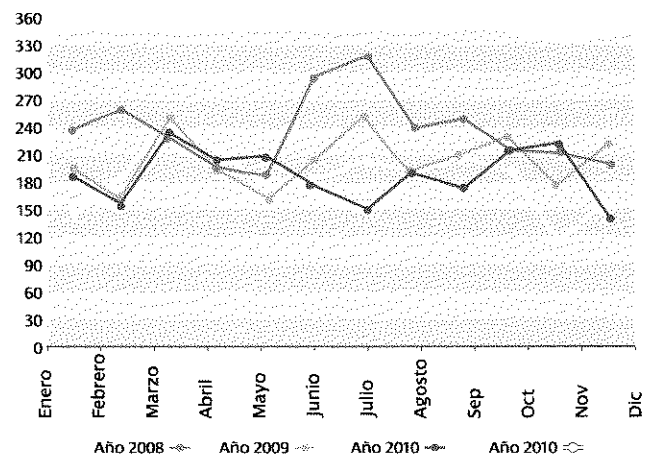
Por otro lado se ha continuado con la capacitación al personal de la Empresa en el Área Rural (Sector Occidente y Sector Inquisive), ya que es de suma importancia la mejora continua en la atención al cliente tanto en el Área Urbana (Calidad 1) así como en el Área Rural (Calidad 2).



A continuación se muestra una relación de la cantidad de reclamaciones comerciales recibidas en la cuatro ultimas gestiones; las mismas que han sufrido un decremento tomando en cuenta que a partir de la gestión 2008, aumentan los clientes considerablemente.

Año	Clientes	Reclamaciones Comerciales
2008	60,811	2,851
2009	64,899	2,445
2010	69,794	2,342
2011	74,326	2,223

Reclamaciones Comerciales



### Atención a clientes de Gran Demanda

Como todos los años nuestra empresa realiza la labor de asesoramiento a todos nuestros clientes en general y en particular a clientes de Gran Demanda en temas relacionados a la Eficiencia Energética, aspectos técnicos relacionados con el uso, y servicio de suministro de electricidad, así como la aplicación de tarifas eléctricas con el propósito que promover el consumo de energía eléctrica en horas fuera de punta.

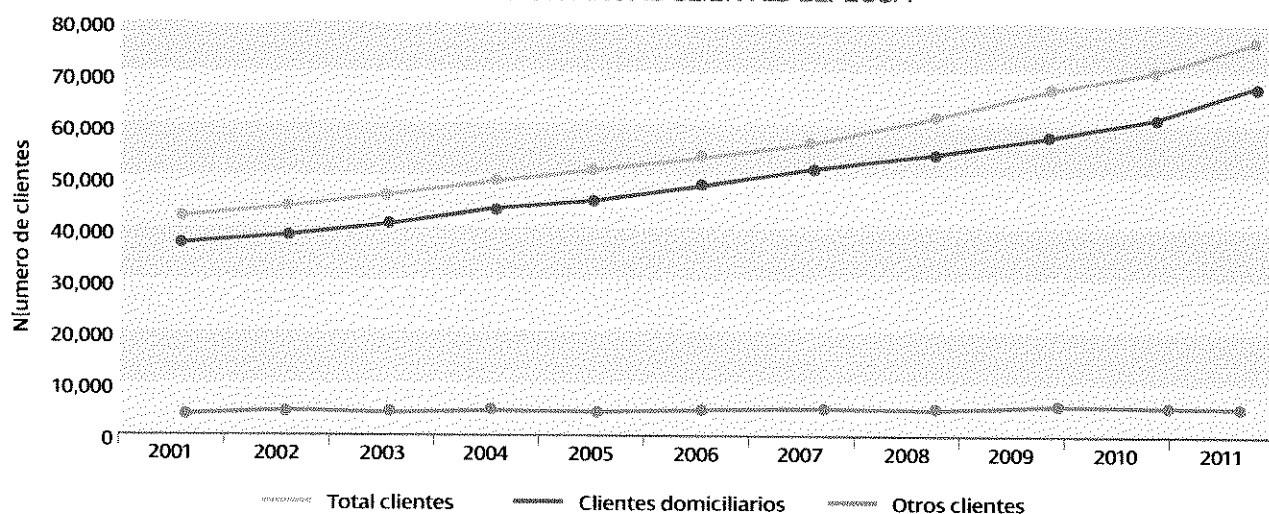
## Gestión del cliente

### Evolución del número de clientes:

El cuadro adjunto muestra la evolución del crecimiento en cantidad de clientes activos de ELFEOSA, datos de los últimos once años:

AÑO	Total Clientes	% Crecimiento	Clientes Domiciliarios	% Crecimiento	Otros Clientes	% Crecimiento
2001	42,534		37,269		5,265	
2002	43,910	3.24%	38,759	4.00%	5,151	-2.17%
2003	46,387	5.64%	41,264	6.46%	5,123	-0.54%
2004	48,852	5.31%	43,623	5.72%	5,229	2.07%
2005	50,842	4.07%	45,550	4.42%	5,292	1.20%
2006	53,582	5.39%	48,207	5.83%	5,375	1.57%
2007	56,862	6.12%	51,273	6.36%	5,589	3.98%
2008	60,811	6.94%	55,000	7.27%	5,811	3.97%
2009	64,899	6.72%	58,852	7.00%	6,047	4.06%
2010	69,794	7.54%	63,042	7.12%	6,752	11.66%
2011	74,326	6.49%	67,284	6.73%	7,042	4.30%
Promedio		5.75%		6.09%		3.01%

EVOLUCIÓN ANUAL CLIENTES ELFEOSA



Como se percibe en el gráfico, el crecimiento promedio del número de clientes

El crecimiento de clientes Domiciliarios en los últimos diez años es de 6.02%, y de los otros clientes 2.87%, con un promedio general de 5.66% en el total de los clientes.

Durante la gestión 2011 también se presentó un crecimiento en el número de clientes creándose nuevas urbanizaciones en la periferia de la ciudad de Oruro e incremento de la venta a detalle en el área rural, con incorporación de varias poblaciones en el sector de la

provincia Inquisivi del departamento de La Paz, en el sector occidente de la ciudad de Oruro.

En la gestión 2011 los Clientes domiciliarios crecieron en un 6.73 %, y los categorizados como otros clientes crecieron en un 4.30% con respecto al año anterior.

### Tarifa Dignidad

De acuerdo al decreto Supremo N° 28653, el alcance de la tarifa dignidad esta destinado a los consumidores domiciliarios con un consumo menor o igual a 70 Kwh/mes correspondiendo un descuento de 25 % en su tarifa promedio. El Convenio de Alianza Estratégica entre el Gobierno y las empresas Eléctricas se mantiene inalterable, con el objeto que sean las empresas las que financien mensualmente los descuentos otorgados,

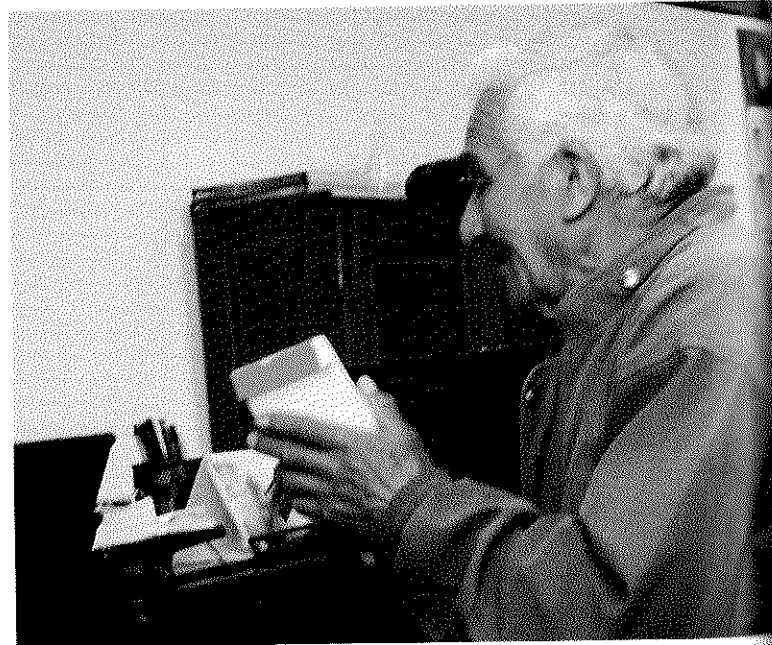
Por otra parte nuestra empresa, cumple con las personas de la tercera edad (60 años), con la aplicación de la Ley 1886, que consiste en un descuento del 20 % en el importe facturado por los primeros 100 kWh/mes de consumo

En la gestión 2011, tal como establece el Reglamento de Precios y Tarifas de la Ley de Electricidad N° 1604, después de cuatro años, se realizó el estudio tarifario, correspondiente al cuarto periodo, que tiene como fin la aprobación de las nuevas tarifas eléctricas, para el periodo Nov/11 a Oct/15.

La Consultora contratada para realizar el estudio tarifario para Elfeosa fue la Empresa brasilera Mercados de Energía, que en coordinación con nuestra Empresa, se encargó de realizar los siguientes trabajos: caracterización de la carga, proyección de la demanda, y la elaboración del modelo tarifario, que fue presentado al regulador para su correspondiente aprobación.

El estudio presentado al ente regulador fue aprobado con resoluciones administrativas, de esta manera, nuestra empresa ha cumplido con los requerimientos de la Ley de Electricidad y sus Reglamentos y las tarifas aprobadas y aplicadas a nuestros consumidores cuentan con el respaldo legal correspondiente.

A partir del mes de noviembre 2011, se procedió a aplicar el nuevo descuento del 10% a todos los clientes domiciliarios que consuman una energía menor o igual a 70 kWh durante el mes, dicho descuento solo afecta al cargo mínimo, según la resolución Nro. 525/2011 de fecha 08 de Noviembre del año 2011 que fue aprobado por el ente Regulador para la aplicación de la nueva estructura tarifaria y que comprende un periodo de 4 años (nov-2011 a oct-2015).



## Contenido

Dictamen del auditor independiente 30

Balance general 31

Estado de ganancias y pérdidas 32

Estado de evolución del patrimonio neto 33

Estado de flujos de efectivo 34

Nota a los Estados Financieros 35

Informe del Síndico 54