



**Electro Oriente**  
Generando Progreso



**Memoria Anual**  
Electro Oriente S.A

# Índice

Carta del Presidente del Directorio .....	4
Información General de la Empresa.....	5
Gestión Técnica y Operativa.....	11
Gestión Comercial .....	21
Gestión Estratégica y Administrativa .....	26
Inversiones.....	33
Resultados e Indicadores de Gestión.....	36
Buen Gobierno Corporativo y Sistema de Control Interno.....	39
Cumplimiento a la Política de Aplicación de Utilidades .....	43
Dictamen de los Auditores Externos .....	45

## VISIÓN

Electro Oriente empresa del Estado moderna y reconocida por brindar un servicio de calidad responsablemente en las regiones de Amazonas, Cajamarca, Loreto y San Martín.

## MISIÓN

Somos Electro Oriente empresa del Estado que brinda servicio de calidad y genera valor económico, social y ambiental para el desarrollo de las regiones de Amazonas, Cajamarca, Loreto y San Martín.

## VALORES EMPRESARIALES

El capital humano de Electro Oriente S.A. cree y se identifica con los siguientes valores empresariales:



### Excelencia en el servicio

Buscamos la excelencia en la gestión de nuestros procesos y en el servicio que brindamos a los ciudadanos y al país con el objetivo de agregar valor y superar las metas que nos trazamos.

### Compromiso

Somos una empresa comprometida con el desarrollo y crecimiento de nuestros colaboradores, de las comunidades, de los ciudadanos a los que servimos y del país, velando por la sostenibilidad de nuestras iniciativas y el cumplimiento responsable de nuestros compromisos.

### Integridad

Actuamos basados en principios éticos, siendo consecuentes, honestos, veraces y justos. Respetamos la diversidad en todos sus sentidos, la pluralidad de opiniones y creencias en base a las normas establecidas.

### Innovación

Promovemos el cambio promoviendo el desarrollo de nuevas ideas y el cuestionamiento de nuestros procesos y procedimientos, buscando la mejora continua con el objetivo de generar mayor valor.

### Integración

Compartimos una misma visión, misión y valores y construimos las sinergias necesarias para alcanzarlos. Damos lo mejor de nosotros en cada acción que realizamos, manteniendo una actitud positiva y un espíritu colaborativo y solidario.



## Carta del Presidente del Directorio

Señores Accionistas:

En nombre del Directorio que presido, me es grato presentar la Memoria Anual y los Estados Financieros correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre 2019, los mismos que fueron recibidos de la Gestión 2019 y auditados por la Sociedad Auditora RSM Panex, Chacaliza & Asociados.

Ningún país puede crecer si el sector eléctrico no acompaña este crecimiento. Es por ello que Electro Oriente S.A. ha realizado importantes inversiones por S/ 79.4 millones, las que han permitido brindar nuestro servicio a más de 21 276 nuevos clientes en toda nuestra zona de concesión, que representa más del 37 % del territorio nacional.

Al cierre del ejercicio, la Empresa cuenta con 480 448 clientes, lo que representa un incremento del 5% con relación al año anterior, confirmando la tendencia positiva a largo plazo. Estos resultados evidencian el potencial desarrollo que tiene el área de concesión de Electro Oriente S.A., que incluye las zonas de mayor importancia residencial, comercial y de servicios de capital y que a la vez concentra gran actividad industrial de diversos sectores económicos.

La compra de energía se incrementó en 10 %, pasando de 746.38 GWh en el 2018 a 821.57 GWh en el 2019; sin considerar que se produjo una reducción de 17 % en la generación propia, pasando de 206.48 GWh en el 2018 a 171.52 GWh en el 2019.

Con respecto a la infraestructura de redes primarias y secundarias al cierre del ejercicio 2019, se cuenta con una longitud de 17 121 kilómetros, 6 106 subestaciones de distribución y 105 775 unidades de alumbrado público.

Los valores obtenidos en los indicadores, duración (SAIDI) y frecuencia (SAIFI), a nivel distribución fueron de 13.70 y 8.00 respectivamente, según los resultados auditados por Osinergmin reflejados en el resultado del Convenio de Gestión 2019.

Sobre la encuesta que mide el Nivel de Satisfacción de la Calidad Percibida (ISCAL), para el año 2019 fue de 53.7 %, que si bien ha permitido mantener en los primeros lugares a nivel de todas las Empresas de Distribución Eléctrica (EDE's) pertenecientes al FONAFE, será importante una mejor gestión y dirección para mejorar a futuro.

Como parte de la gestión de planeamiento y regulación, se logró el incremento del VNR de S/ 196 868 000 fijados en el año 2013, a S/ 543 189 970 fijados en el año 2019, que estará vigente durante el proceso regulatorio 2019-2023. Asimismo, se gestionó el reconocimiento ante Osinergmin la aplicación del factor IGV en las tarifas de transmisión secundaria del área de Demanda 2 (Amazonas Cajamarca) a partir del 1 de noviembre de 2019, que significa un ingreso económico adicional para Electro Oriente S.A. de S/ 840 000 soles anuales aproximadamente.

Deseo finalmente agradecer a todos los trabajadores de Electro Oriente S.A. por su esfuerzo y contribución para su engrandecimiento.

**Jaime O. Salomón, PhD**

**Presidente del Directorio**



## Denominación

Electro Oriente S.A., es una empresa estatal de derecho privado, íntegramente de propiedad del estado, constituida como sociedad anónima, a cargo del FONAFE (Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado), con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera. Sus servicios son de necesidad y utilidad pública y de preferente interés social.

## Descripción General

**RAZÓN SOCIAL:** Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Oriente S.A.

**NOMBRE COMERCIAL:** ELECTRO ORIENTE S.A.

**SIGLA:** ELOR

**DOMICILIO LEGAL:** Av. Augusto Freyre Monterroso N° 1168-Iquitos – Maynas – Loreto / PERÚ

**TELÉFONO:** (065) 253500

**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTE (RUC):** 20103795631

**INSCRIPCIÓN EN REGISTROS PÚBLICOS:** Tomo 39, Folio 81, Partida XIV y Asiento N° 1, en los Registro Públicos de Loreto.

**CORREO ELECTRÓNICO:** webmaster@elor.com.pe

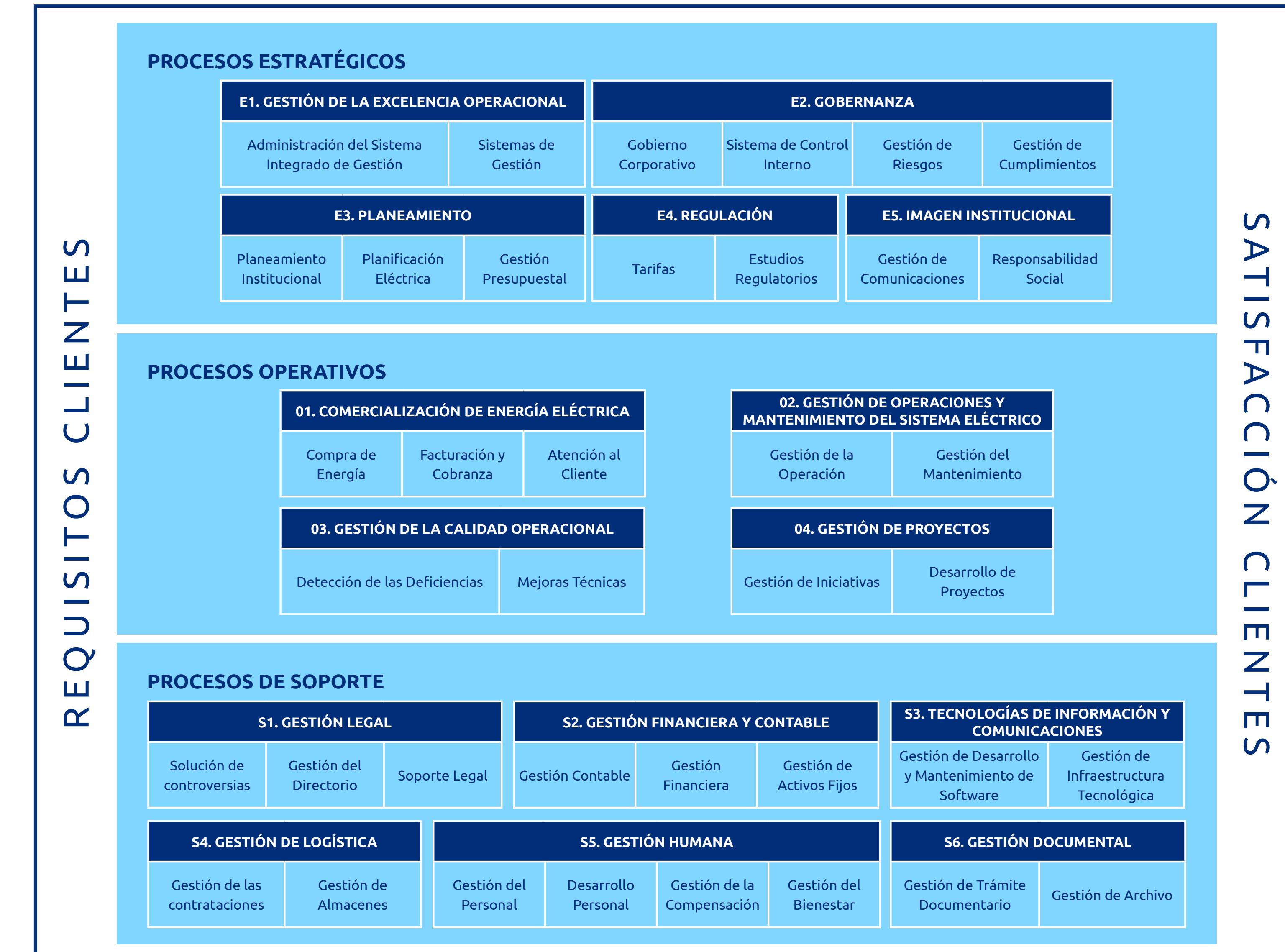
**PÁGINA WEB:** [www.elor.com.pe](http://www.elor.com.pe)

## Política del Sistema Integrado de Gestión (SIG)

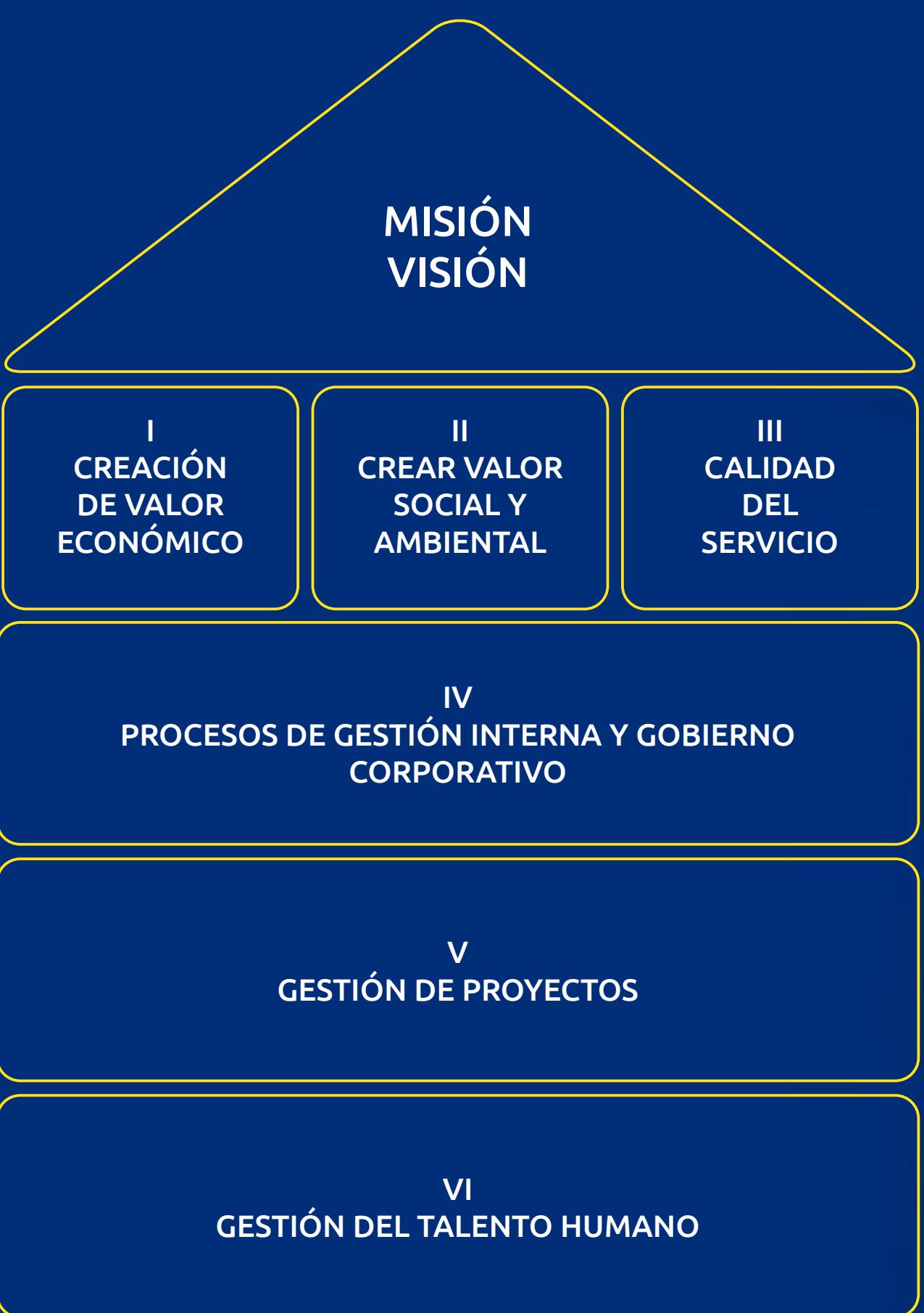
A través de nuestro Sistema Integrado de Gestión, buscamos la mejora continua de nuestros procesos y la Gestión Integral de Riesgos, para el logro de nuestros objetivos y metas, con la participación activa de todos los trabajadores, asumiendo para ello los siguientes compromisos:

- Reconocer nuestros grupos de interés, sus necesidades y requisitos, buscando su satisfacción y contribuyendo para que sean gestores de su desarrollo.
- Atender los requerimientos de energía eléctrica, cumpliendo con los estándares de calidad, seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente, establecidos en la normativa vigente, a fin de incrementar la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas.
- Implementar los controles operacionales en calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, a fin de prevenir quejas, daños, lesiones, deterioros de la salud y contaminación del medio ambiente, principalmente en las actividades que puedan generar riesgos no aceptables e impactos ambientales significativos.
- Cumplir con la normativa legal aplicable y otros compromisos suscritos en materia de calidad, seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente, promoviendo una cultura de prevención de riesgo en todos los trabajadores propios, trabajadores de contratistas y terceros que se encuentran bajo nuestro control y que puedan ser influenciados.
- Implementar y mantener controles de gestión de riesgos hasta el nivel de valoración moderado, que garanticen la mitigación de los mismos en materia de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo en todos los procesos y actividades que se ejecutan para asegurar razonablemente el cumplimiento de nuestras obligaciones y objetivos empresariales, promoviendo la mejora continua y la mejora del desempeño en todos los niveles de la empresa, incluyendo a los contratistas.
- Promover el uso sostenible y responsable de los recursos utilizados en las operaciones, desde la perspectiva del ciclo de vida de nuestro producto y servicio.

## Mapa de Procesos



## Pilares Empresariales



## Estructura Orgánica



## Directorio



**Gustavo Jorge Domecq Domecq**  
Director



**Jaime Oswaldo Salomón Salomón**  
Presidente



**Rafael Rengifo del Castillo**  
Director



**Carlos Alberto Chiri Huanca**  
Director



**Milciades Zelada Díaz**  
Director

## Gerencias



**Martín Enrique Salazar Rojas**  
Gerente General



**Nestor Enrique del Castillo Bardales**  
Gerente de Planeamiento, Gestión y Regulación



**David Axell Vilcapoma Bustamante**  
Gerente Comercial



**Alejandro Rafael del Castillo Vega**  
Gerente de Administración y Finanzas



**Juan Jesús Ramos Palomino**  
Gerente de Operaciones



**Freddy Saúl Bastidas Huamán**  
Gerente Regional San Martín



**José Mori López**  
Gerente Regional Amazonas Cajamarca

## Constitución y Reseña Histórica

La Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Oriente S.A. – Electro Oriente S.A., fue creada por Resolución Ministerial N° 320-83 EM/DGE del 21 de diciembre de 1983, en cumplimiento de la Ley General de Electricidad N° 23406, inscribiéndose su Estatuto Social mediante Escritura Pública de fecha 28 de junio de 1984. Basándose en el Balance de Transferencia de la Unidad Operativa del Oriente de ELECTROPERU S.A. preparado al 30 de junio de 1984, inicia sus operaciones como persona jurídica de derecho privado el 01 de julio de 1984. Igualmente, mediante convenio suscrito el 12 de diciembre de 1986 y en cumplimiento al Acuerdo de Sesión de Directorio N° 621 del 25 de febrero de 1986, se determina la Transferencia de Activos y Pasivos de la Unidad de Proyectos Especiales del Oriente (UPE) de ELECTROPERÚ S.A. para pasar a la Empresa Regional de Servicio de Electricidad del Oriente S.A. con fecha 31 de diciembre de 1986, los que fueron contabilizados en el ejercicio de 1987.

Mediante Resolución de Gerencia General N° 005-93 del 19 de mayo de 1993, se integra la contabilidad de la Gerencia Técnica a la contabilidad general de la Empresa a partir del 1º de julio de 1993, con el movimiento generado hasta el 30 de junio de 1993.

Electro Oriente S.A. es una empresa estatal de derecho privado y con autonomía en el área de su responsabilidad en todas las actividades propias del Servicio Público de Electricidad, sus actividades se sujetan a lo dispuesto en la Ley de Concesiones Eléctricas N° 25844 y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-93-EM, y demás disposiciones, modificatorias y complementarias.

Los Servicios Eléctricos de la Región San Martín: Tarapoto, Moyobamba, Bellavista y Yurimaguas, desde diciembre de 2010, se encuentran

interconectados al SEIN; mientras que los Servicios Eléctricos de la Región Loreto: Iquitos, Padrecocha, Indiana, Requena, Contamana, Orellana, Nauta, Caballococha, Isla Santa Rosa, San Francisco, San Pablo de Mayoruna, Islandia – Petrópolis, El Estrecho, Tamshiyacu, Gran Perú y Lagunas; se encuentran aislados, por lo que su producción está basada principalmente en grupos electrógenos, instalados en los centros de consumo.

Asimismo, mediante Acuerdo de Directorio N° 006-2013/002-FONAFE se dispone la transferencia de capital a favor de Electro Oriente S.A. de los bienes del Sistema Eléctrico Aislado Chachapoyas y el Sistema Eléctrico Interconectado Bagua-Jaén-San Ignacio, aportes que han sido efectuados mediante acuerdos de Junta General de Accionistas del 11 de marzo de 2014 y 08 de agosto de 2014. En ese sentido, Electro Oriente S.A., viene brindando el servicio de generación y transmisión a partir del 25 de marzo de 2014, y las actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica a partir de agosto de 2014, en las regiones de Amazonas y Cajamarca, a través de las Unidades de Negocio Chachapoyas (Sistema Eléctrico Aislado Chachapoyas) y Jaén (Sistema Eléctrico Interconectado Bagua-Jaén-San Ignacio).

Por acuerdo de la COPRI N° 284-94-COPRI del 09 de Setiembre de 1994, se encuentra comprendida en el proceso de Promoción de la Inversión Privada a que se refiere el Decreto Legislativo N° 674, acuerdo que ha sido ratificado por las Resoluciones Supremas N° 174-96-PCM del 17 de mayo de 1996 y N° 019-97-PCM del 23 de enero de 1997.

Tiene su domicilio legal en la ciudad de Iquitos, pudiendo establecer oficinas y sucursales en cualquier lugar del ámbito de su competencia, cuando el cumplimiento de sus fines lo requiera.



## Accionariado

El Capital íntegramente suscrito y pagado al 31 de diciembre de 2019, asciende a S/ 536.69 millones, de propiedad del estado peruano (FONAFE) y representado por cuatro clases de Acciones: "A", "B", "C" y "D"; con un valor nominal por acción de S/ 1.00 cada una; los cuales están distribuidos de la siguiente manera:

Número de Acciones	Millones (S/.)	% de Participación
Acciones Clase "A" =	S/. 191.59	36%
Acciones Clase "B" =	S/. 269.97	50%
Acciones Clase "C" =	S/. 0.09	0%
Acciones Clase "D" =	S/. 75.04	14%
<b>Total Acciones</b>	<b>S/. 536.69</b>	<b>100%</b>

## Área de Influencia y Concesión

El área de influencia o geográfica suma 478 415.09 km<sup>2</sup> (37.22 % del territorio nacional), mientras que el área de concesión de distribución suma 466.65 km<sup>2</sup>, que está constituida por las regiones de Loreto, San Martín, Amazonas y Cajamarca.

Electro Oriente S.A. brinda el servicio de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica con carácter de servicio público o de libre contratación dentro de su área de concesión.

Loreto	
Área de Concesión (Km2) .....	148.66
Redes de BT (Km) .....	899.34
Redes de MT (Km) .....	361.76
SED (Cantidad) .....	948.00

San Martín	
Área de Concesión (Km2) .....	288.95
Redes de BT (Km) .....	2,544.58
Redes de MT (Km) .....	3,081.58
SED (Cantidad) .....	2,221

Amazonas Cajamarca	
Área de Concesión (Km2) .....	29.04
Redes de BT (Km) .....	1,189.48
Redes de MT (Km) .....	2,130.87
SED (Cantidad) .....	1,458

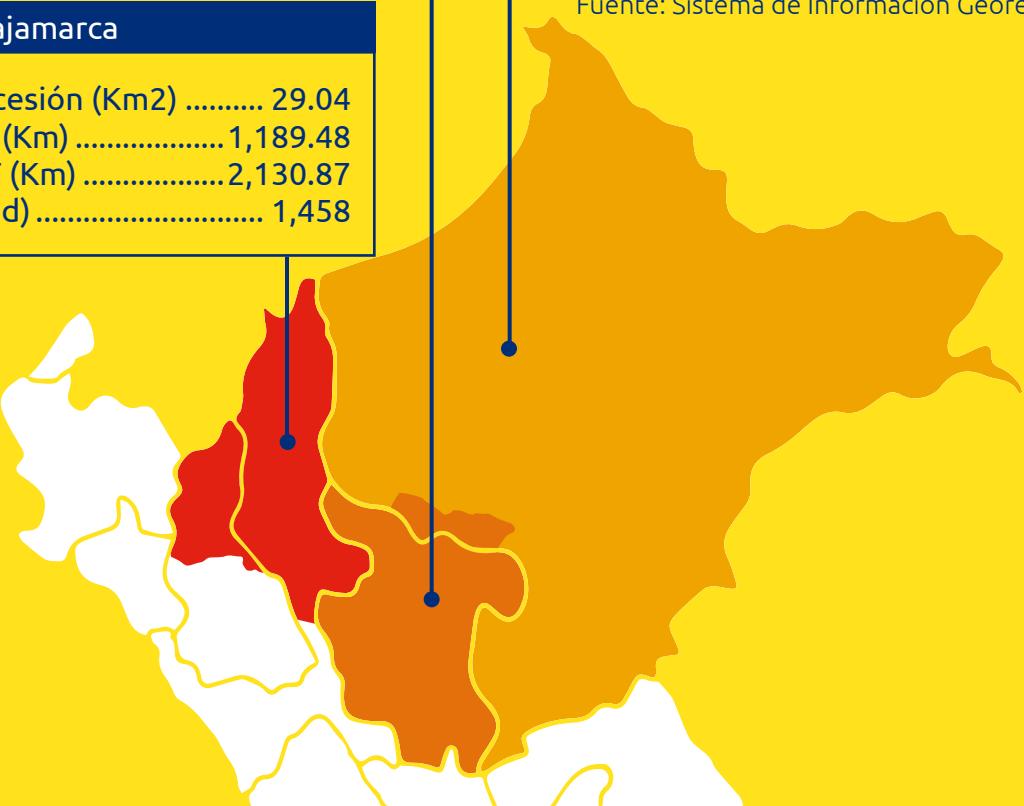
Área de Concesión	Área (Km2)
Loreto	148.66
San Martín (incluye Yurimaguas)	288.95
Amazonas Cajamarca	29.04
<b>Total</b>	<b>466.65</b>

Área Geográfica o Influencia	Área (Km2)
<b>Total (Loreto, San Martín y Amazonas Cajamarca) /1</b>	<b>478,415.09</b>

<sup>1/</sup> 37.22% del territorio nacional

Fuente: Sistema de Información Georeferenciado (GISELOR).





03

## GESTIÓN TÉCNICA Y OPERATIVA

## Suministro de Energía y Potencia

En Electro Oriente S.A., el Suministro de Energía y Potencia, se atiende de dos (02) maneras: **Generación de Energía Propia**: Térmica e Hidráulica y **Compra de Energía y Potencia**.

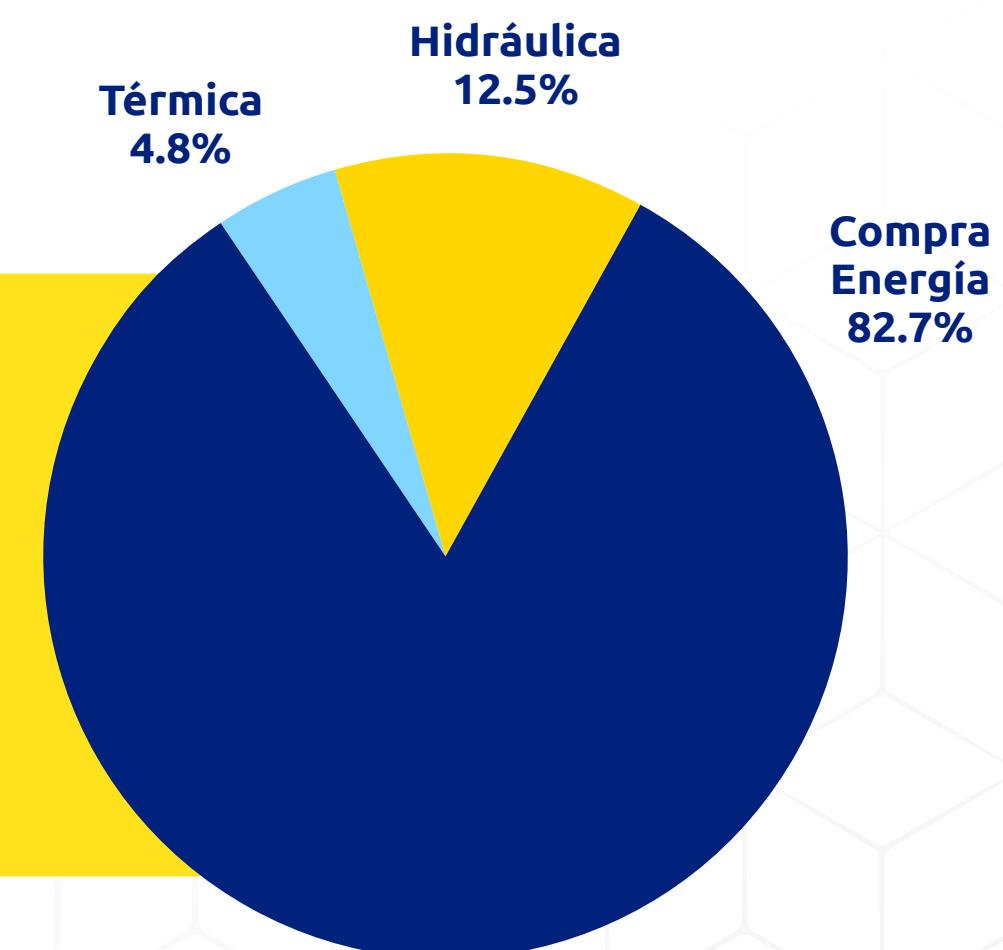
Descripción	Energía (GW.h)										% Partici. 2019
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
■ Generación de Energía Propia	532.71	403.57	428.79	444.82	482.40	504.14	568.69	516.19	206.48	171.52	17.3%
Térmica	423.82	276.89	284.68	304.90	326.07	359.21	415.03	364.54	71.20	47.28	4.8%
Hidráulica	108.89	126.68	144.11	139.91	156.34	144.93	153.66	151.65	135.28	124.24	12.5%
■ Compra de Energía (*)	12.03	188.57	210.63	242.89	274.71	332.24	320.50	399.51	746.38	821.57	82.7%
<b>TOTAL</b>	<b>544.74</b>	<b>592.13</b>	<b>639.42</b>	<b>687.71</b>	<b>757.12</b>	<b>836.38</b>	<b>889.19</b>	<b>915.70</b>	<b>952.86</b>	<b>993.09</b>	<b>100%</b>
% Variación	8.7%	8.0%	7.6%	10.1%	10.5%	6.3%	3.0%	4.1%	4.2%		

(\*) Compra de Energía al SEIN y GENRENT:

- GENRENT (Sistema Eléctrico Iquitos), a partir de octubre 2017.
- Línea Carhuáquero - Moyobamba (Sistema Eléctrico Interconectado Regional San Martín), a partir de noviembre 2017.
- Línea Tocache (Sistema Eléctrico Interconectado Regional San Martín), a partir de diciembre 2010.
- Línea Cutervo (Sistema Eléctrico Interconectado Bagua - Jaén - San Ignacio), a partir de agosto 2014.

Durante el año 2019, Electro Oriente S.A. mostró un incremento de 4.2 % en el suministro de energía eléctrica con respecto al año anterior, pasando de 952.86 a 993.09 GWh siendo la generación térmica 47.28 GWh, la generación hidráulica 124.24 GWh y la compra de energía al SEIN y GENRENT en Iquitos de 821.57 GWh.

La generación de energía propia fue de 171.52 GWh, con una reducción de 17% respecto al año 2018 y 67 % comparado con el año 2017, debido principalmente a que desde el 20.10.2017 se dio inicio a la operación comercial de la Central Térmica de Iquitos Nueva (CTIN) operada por GENRENT.



## Generación de energía propia

El parque generador de la Sede Iquitos a diciembre de 2019, estuvo conformado por siete (07) grupos Wartsila, tres (03) grupos Cat Mak y un (01) grupo rápido Cummins, con el ingreso de la nueva central administrada por GENRENT, se incrementó la potencia efectiva del sistema en 124.40 MW al finalizar el año.

NOMBRE DE LA CENTRAL	GRUPOS GENERADORES						Potencia Instalada MW	Potencia Efectiva MW
	RECURSO	TIPO	CODIGO MEN	NOMBRE O NUMERO	Nº SERIE	ESTADO		
C.T. Iquitos Diesel	Producción Propia	EL	G0925	CUMMINS 1	33176001	OP	2.00	1.50
C.T. Iquitos - Wartsila	Producción Propia	EL	G0287	Wartsila 1	5608	OP	6.40	6.00
	Producción Propia	EL	G0288	Wartsila 2	5609	OP	6.40	6.00
	Producción Propia	EL	G0289	Wartsila 3	5610	OP	6.40	6.00
	Producción Propia	EL	G0290	Wartsila 4	6892	OP	6.40	6.00
	Producción Propia	EL	G0981	Wartsila 5	242802	OP	8.10	7.80
	Producción Propia	EL	G0823	Wartsila 6	242801	OP	8.10	7.80
	Producción Propia	EL	G0952	Wartsila 7	242800	OP	8.10	7.80
	Producción Propia	EL	G0482	Cat-16CM32	51079	OP	7.40	6.50
	Producción Propia	EL	G01000	CAT.1 - 16CM32C	34156	N OP	7.52	0.00
	Producción Propia	EL	G01001	CAT.2- 16CM32C	34157	N OP	7.52	0.00
C.T. GenRent	Compra de Energía	EL		7 Grupos Man		OP	81.20	69.00
<b>Total IQUITOS</b>							<b>155.54</b>	<b>124.40</b>

La Potencia Instalada y Efectiva de Electro Oriente S.A., diferenciada por tipo de recurso energético (térmica e hidráulica).

Ubicación	Potencia		% Particip.
	Instalada	Efectiva	
C.T. Iquitos	74.34	55.40	49.9%
C.T. Indiana	2.15	1.70	1.5%
C.T. Nauta	3.55	1.55	1.4%
C.T. Tamshiyacu	0.81	0.60	0.5%
C.T. Gran Perú	0.04	0.03	0.0%
C.T. Requena	4.83	3.01	2.7%
C.T. Contamana	4.70	1.56	1.4%
C.T. Orellana	0.97	0.45	0.4%
C.T. Caballococha	3.33	1.76	1.6%
C.T. El Estrecho	0.86	0.33	0.3%
C.T. Isla Santa Rosa	0.43	0.30	0.3%
C.T. Mayoruna	0.70	0.38	0.3%
C.T. San Francisco	0.40	0.30	0.3%
C.T. Islandia	0.40	0.30	0.3%
C.T. Petropolis	0.06	0.05	0.1%
<b>LORETO</b>	<b>97.57</b>	<b>67.72</b>	<b>61.0%</b>
C.T. Tarapoto	12.48	12.00	10.8%
C.T. Yurimaguas	2.50	2.25	2.0%
C.T. Bellavista	2.50	-	0.0%
C.H. El Gera	9.10	8.60	7.7%
C.H. Shitariyacu	0.80	0.25	0.2%
C.T. Lagunas	1.40	1.35	1.3%
<b>SAN MARTÍN</b>	<b>28.78</b>	<b>24.45</b>	<b>22.0%</b>
C.H. Muyo	5.67	2.60	2.3%
C.H. La Pelota	3.18	2.90	2.6%
C.H. Cálic	5.01	2.30	2.1%
C.H. Pucará	0.40	0.36	0.3%
C.H. Tabaconas	0.12	-	0.0%
C.T. Tabaconas	0.13	-	0.0%
C.T. Chachapoyas	5.25	2.60	2.3%
C.T. Bagua Grande	3.45	1.90	1.7%
C.T. San Ignacio	3.20	2.30	2.1%
C.H. Quanda	2.88	2.80	2.6%
C.T. Juan Velazco	1.10	1.10	1.0%
<b>AMAZONAS CAJAMARCA</b>	<b>30.39</b>	<b>18.86</b>	<b>17.0%</b>
Total Térmica	132.45	91.22	82.2%
Total Hidráulica	24.29	19.81	17.8%
<b>Total</b>	<b>156.74</b>	<b>111.03</b>	<b>100%</b>

C.T.: Central Térmica; C.H.: Central Hidroeléctrica.

Fuente: Informe Técnico de Generación Iquitos

En el año 2019, Electro Oriente S.A. ha generado el 17.3% del total del suministro de energía eléctrica, a través de centrales térmicas e hidráulicas, con predominio de la generación hidráulica, que significa el 17.8 % de la capacidad instalada total del parque de generación de Electro Oriente S.A.

En el cuadro siguiente se aprecian los valores anuales 2017, 2018 y 2019 de producción de energía por central térmica e hidráulica, así como, los valores registrados por Región: Loreto, San Martín y Amazonas Cajamarca:

Central	Generación de Energía Propia											
	2017			% Partici.	2018			% Partici.	2019			% Partici.
	Térmica	Hidráulica	Total		Térmica	Hidráulica	Total		Tér.ica	Hidráulica	Total	
C.T. Iquitos	275.81	-	275.81	53%	31.40	-	31.40	15%	7.47	-	7.47	4%
C.T. Requena	6.44	-	6.44	1%	6.96	-	6.96	3%	7.22	-	7.22	4%
C.T. Nauta	5.94	-	5.94	1%	6.43	-	6.43	3%	6.71	-	6.71	4%
C.T. Indiana	2.24	-	2.24	0%	2.47	-	2.47	1%	2.39	-	2.39	1%
C.T. Caballococha	4.79	-	4.79	1%	5.25	-	5.25	3%	5.76	-	5.76	3%
C.T. Isla Santa Rosa	0.32	-	0.32	0%	0.53	-	0.53	0%	0.65	-	0.65	0%
C.T. Mayoruna	0.62	-	0.62	0%	0.86	-	0.86	0%	0.96	-	0.96	1%
C.T. San Francisco	0.29	-	0.29	0%	0.22	-	0.22	0%	0.41	-	0.41	0%
C.T. El Estrecho	0.65	-	0.65	0%	0.75	-	0.75	0%	0.87	-	0.87	1%
C.T. Islandia	-	-	-	0%	-	-	-	0%	0.41	-	0.41	0%
C.T. Petropolis	-	-	-	0%	-	-	-	0%	0.00	-	0.00	0%
C.T. Contamana	5.83	-	5.83	1%	6.20	-	6.20	3%	6.67	-	6.67	4%
C.T. Tamshiyacu	1.29	-	1.29	0%	1.38	-	1.38	1%	1.47	-	1.47	1%
C.T. Gran Perú	0.01	-	0.01	0%	0.01	-	0.01	0%	0.01	-	0.01	0%
C.T. Orellana	0.81	-	0.81	0%	1.06	-	1.06	1%	1.12	-	1.12	1%
<b>LORETO</b>	<b>305.03</b>	-	<b>305.03</b>	<b>59%</b>	<b>63.50</b>	-	<b>63.50</b>	<b>31%</b>	<b>42.13</b>	-	<b>42.13</b>	<b>25%</b>
C.T. Tarapoto	1.10	-	1.10	0%	0.07	-	0.07	0%	0.43	-	0.43	0%
C.T. Moyobamba	-	-	-	0%	-	-	-	0%	-	-	-	0%
C.T. Bellavista	-	-	-	0%	-	-	-	0%	-	-	-	0%
C.T. Yurimaguas	0.11	-	0.11	0%	-	-	-	0%	-	-	-	0%
C.H. Gera	-	52.12	52.12	10%	-	48.04	48.04	23%	-	45.57	45.57	27%
C.H. Shitarayacu	-	0.88	0.88	0%	-	0.88	0.88	0%	-	0.71	0.71	0%
C.T. Lagunas	0.87	-	0.87	0%	1.12	-	1.12	1%	1.21	-	1.21	1%
C.T. Aggreko (Grupos en Alquiler R.M. N° 368)	52.17	-	52.17	10%	-	-	-	0%	-	-	-	0%
<b>SAN MARTÍN</b>	<b>54.25</b>	<b>53.00</b>	<b>107.25</b>	<b>21%</b>	<b>1.19</b>	<b>48.92</b>	<b>50.12</b>	<b>24%</b>	<b>1.64</b>	<b>46.28</b>	<b>47.92</b>	<b>28%</b>
C.H. Cálic	-	29.02	29.02	6%	-	30.15	30.15	15%	-	24.08	24.08	14%
C.H. Muyo	-	37.90	37.90	7%	-	31.10	31.10	15%	-	24.81	24.81	14%
C.H. La Pelota	-	21.15	21.15	4%	-	21.77	21.77	11%	-	17.31	17.31	10%
C.H. Lonya Grande	-	-	-	0%	-	-	-	0%	-	-	-	0%
C.H. Quanda	-	7.50	7.50	1%	0.84	-	0.84	0%	9.07	-	9.07	5%
C.H. Nuevo Seasme	-	0.71	0.71	0%	-	-	-	0%	-	-	-	0%
C.H. Pomahuaca	-	-	-	0%	-	-	-	0%	-	-	-	0%
C.H. Pizuquia	-	-	-	0%	-	-	-	0%	-	0.03	0.03	0%
C.M. Pucará	-	2.21	2.21	0%	-	2.33	2.33	1%	-	2.66	2.66	2%
C.M. Tabaconas	0.07	0.17	0.24	0%	0.06	0.17	0.23	0%	-	-	-	0%
C.T. Juan Velazco Alvarado	-	-	-	0%	-	-	-	0%	0.23	-	0.23	0%
C.T. Bagua Grande	0.10	-	0.10	0%	0.23	-	0.23	0%	0.80	-	0.80	0%
C.T. Chachapoyas	5.08	-	5.08	1%	5.18	-	5.18	3%	0.79	-	0.79	0%
C.T. San Ignacio	-	-	-	0%	1.04	-	1.04	1%	1.69	-	1.69	1%
<b>AMAZONAS CAJAMARCA</b>	<b>5.26</b>	<b>98.65</b>	<b>103.91</b>	<b>20%</b>	<b>7.35</b>	<b>85.52</b>	<b>92.86</b>	<b>45%</b>	<b>12.57</b>	<b>68.89</b>	<b>81.46</b>	<b>47%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>364.54</b>	<b>151.65</b>	<b>516.19</b>	<b>100%</b>	<b>72.04</b>	<b>134.44</b>	<b>206.48</b>	<b>100%</b>	<b>56.35</b>	<b>115.17</b>	<b>171.52</b>	<b>100%</b>
% Participación Térmica e Hidráulica	71%	29%	100%		35%	65%	100%		33%	67%	100%	
% Variación	-12%	-2%	-9%		-80%	-11%	-60%		-22%	-14%	-17%	

C.T.: Central Térmica; C.H.: Central Hidroeléctrica; C.M.: Central Mixta.

En la producción de energía, durante el año 2019, Loreto ha participado con el 25 % (42.13 GWh), San Martín 28 % (47.92 GWh) y Amazonas Cajamarca 47 % (81.46 GWh).

## Transmisión

Electro Oriente S.A. es propietaria de las Líneas de Transmisión y Subtransmisión en una longitud de 647.34 Km con niveles de tensión entre 33, 60 y 138 KV. En el siguiente cuadro se aprecia el detalle de la Infraestructura de Transmisión en nivel de tensión y longitud, por cada región:

En el año 2019 se han continuado con las actividades de mantenimiento en el sistema de transmisión, con la finalidad de atender el suministro eléctrico de manera confiable.

LINEA	TRAMO	"TENSIÓN (kV)"	"LONGITUD (km)"
L-1016	TOCACHE - JUANJUI	138	124.00
L-1019	JUANJUI - BELLAVISTA	138	25.00
L-1017	BELLAVISTA - TARAPOTO	138	80.80
L-1018	TARAPOTO - BELAUNDE TERRY	138	99.58
L-1049	BELAUNDE TERRY - MOYOBAMBA	138	8.32
L-6091	MOYOBAMBA - RIOJA	60	22.00
L-6092	RIOJA - CEMENTO SELVA	60	15.06
L-6094	CEMENTO SELVA - NUEVA CAJAMARCA	60	9.20
L-6090	MOYOBAMBA - GERA	60	14.50
L-6093	TARAPOTO - PONGO DEL CAINARACHI	60	31.50
L-3301	PONGO DEL CAINARACHI - YURIMAGUAS	33	56.00
L-1138	CUTERVO - NUEVA JAEN	138	90.20
L-60751 J	JAEN - BAGUA CHICA	60	4.17
L-60751 B	NUEVA JAEN - BAGUA	60	33.92
L-60171	MUYO - BAGUA	60	29.34
L-601	SET IQUITOS – SET SANTA ROSA	60	5.50
L-602	SET CTIN GENRENT - SET IQUITOS	60	10.20
<b>TOTAL</b>			<b>659.29</b>

## Distribución

Para atender el crecimiento de la demanda y mejorar el servicio eléctrico, se realizaron actividades de mejora y mantenimiento en la infraestructura eléctrica de distribución, dentro de éstas destaca:

- Reforzamiento de la red de distribución en media tensión.
- Reforzamiento de subestaciones de distribución
- Reforzamiento de redes en baja tensión

Durante el ejercicio 2019, en el departamento de Distribución se han desarrollado las siguientes actividades relevantes:

- Cumplimiento del plan anual de mantenimiento programado al 100%.
- Cumplimiento de las Metas Programadas en la Supervisión del Procedimiento 228-2009.
- Cumplimiento de la supervisión de operatividad de alumbrado público.

A finales del ejercicio 2019, la longitud de las redes primarias y secundarias alcanzó 17 121 kilómetros, contamos con 6 106 subestaciones de distribución; 195 663 postes de concreto armado en media y baja tensión y 105 775 unidades de alumbrado público.

Durante el 2019, se han incrementado la instalación de 5 628 unidades de alumbrado público, respecto al 2018; además se han realizado el cambio de 3 650 luminarias nuevas con tecnología Led.

Con respecto a la fiscalización de la operatividad del alumbrado público, se obtuvo un nivel de cumplimiento de 100 % a nivel de la empresa, con desviaciones inferiores a las tolerancias máximas permitidas (de 1.5%) en la zona urbana y 2.0 % en zona rural.

A nivel del Departamento de Distribución, se han realizado actividades para cumplir con los indicadores de SAIDI y SAIFI, basado principalmente en las siguientes actividades:

- Trabajos preventivos de medición de puntos calientes en las redes.
- Limpieza de las franjas de servidumbre de los Alimentadores en Media Tensión, priorizando en aquellos alimentadores que resultaron como críticos, dentro de ellos los Sistemas Eléctricos Chachapoyas y Jaén – Bagua – San Ignacio de la Gerencia Regional Amazonas Cajamarca en su totalidad. En Loreto poda de árboles y limpieza de franja de servidumbre principalmente en el alimentador urbano rural R5, alimentador rural PSE Sur y derivaciones a las obras del PAFE.
- Medición de cargas en los transformadores.
- Instalación de equipos de protección y seccionamiento para la selectividad y afectación con la interrupción a menor cantidad de clientes y la implementación de control a distancia.
- Atención inmediata a eventos de interrupciones del servicio.

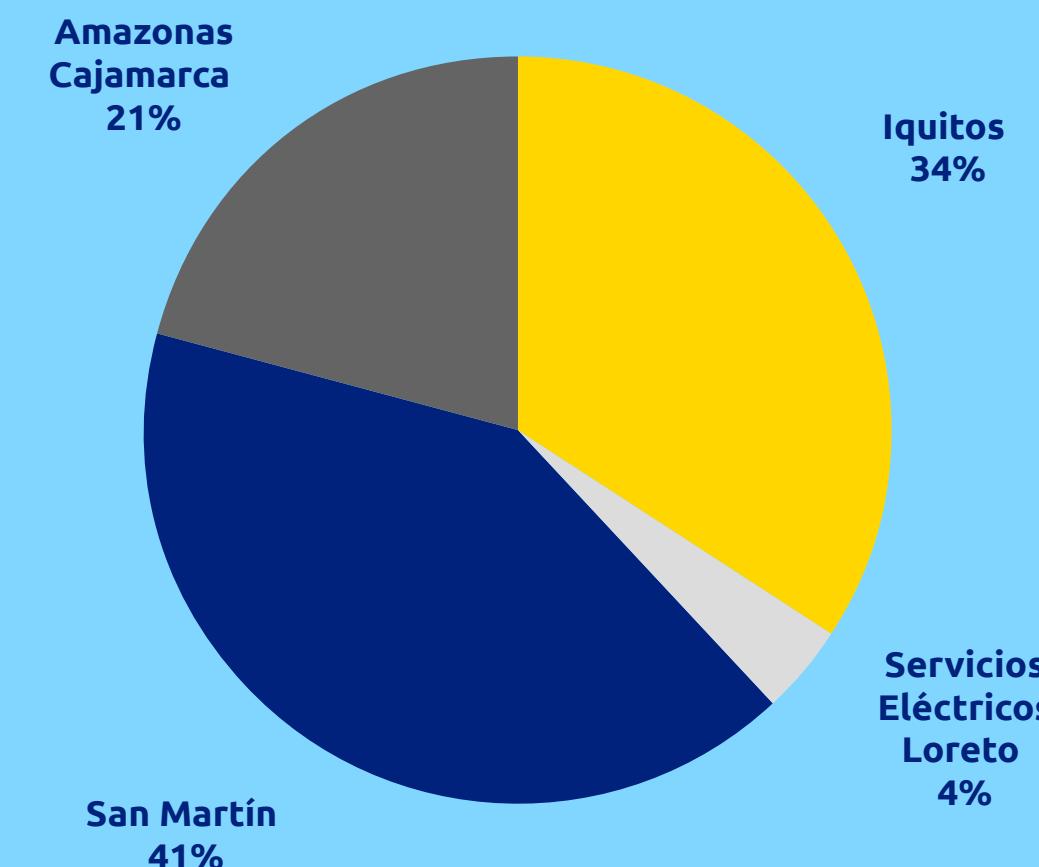
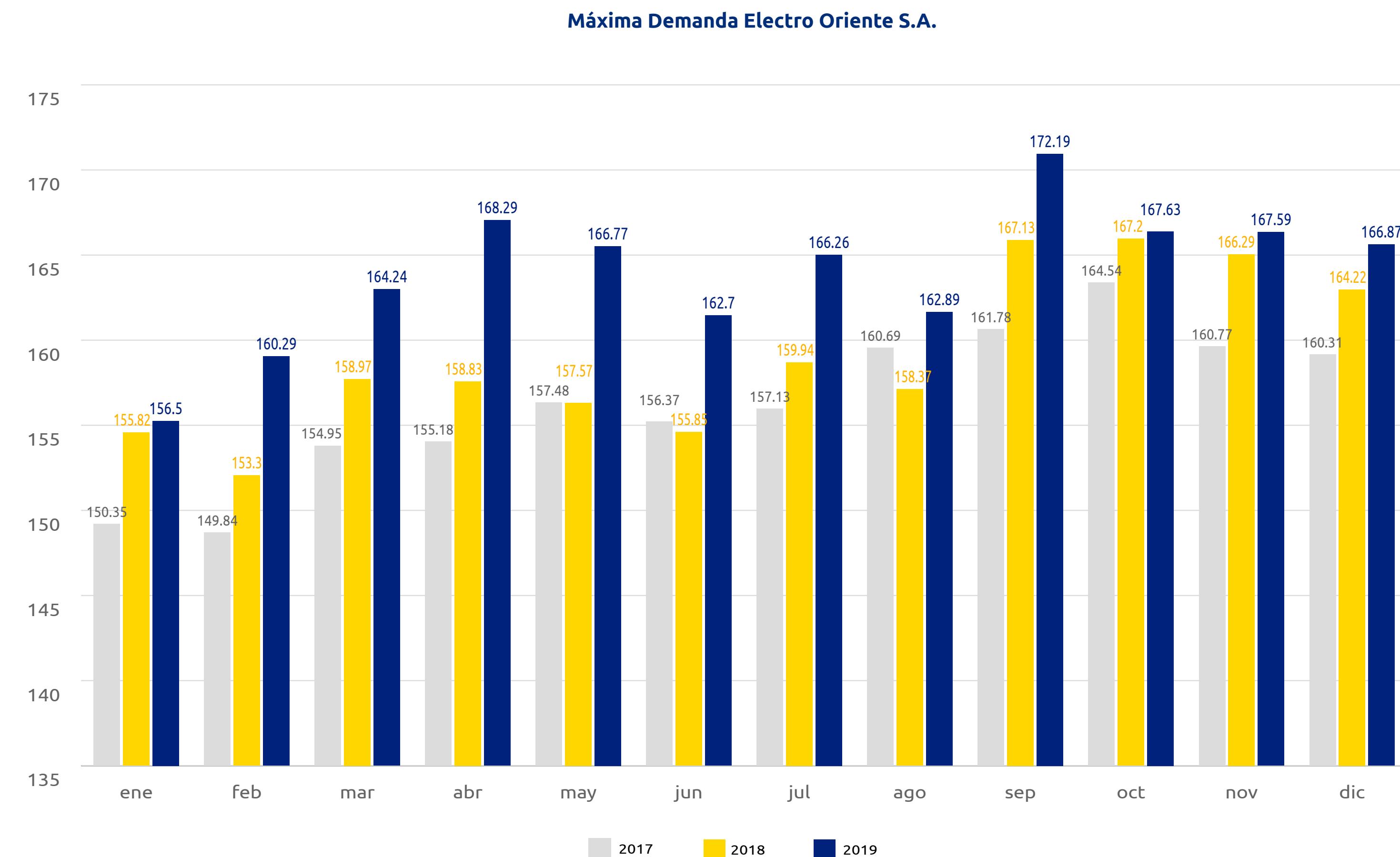
**Resultados de la Supervisión de la Operatividad del Alumbrado Público - 2do. Semestre 2019 Procedimiento 078-2007-OS/CD.**

**Sector Urbano:** El resultado de la fiscalización de Operatividad del Alumbrado Público para el segundo semestre 2019 a nivel de empresa en el sector urbano logró 1.1 %, muy por debajo del indicador establecido por OSINERGMIN del 1.5 %.

**Sector Rural:** El resultado de la fiscalización de Operatividad del Alumbrado Público para el segundo semestre 2018 a nivel de empresa en el sector Rural se logró 0.7 %, muy por debajo del indicador establecido por OSINERGMIN de 2 %.

## Máxima Demanda (MD)

Al cierre del ejercicio 2019, la Máxima Demanda (MD) de distribución a nivel empresa ascendió 172.19 MW en el mes de setiembre 2019, un 2.99 % más que la máxima demanda del año 2018 (167.20 MW).



Podemos observar que la mayor participación por sede del total de la Máxima Demanda (172.19 MW), la tiene San Martín con un 41 % (70.56 MW), seguido de la sede Loreto con el 38 % (34 % Iquitos "58.09 MW" y 4 % Servicios Eléctricos Loreto "7.30 MW"), y Amazonas Cajamarca con el 21 % (36.25 MW).

## Balance de Energía

A continuación, se presenta el cuadro de Balance de Energía al cierre del ejercicio 2019 (GWh):

Concepto	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Variación % 2019 / 2018
1. Energía Generada (1.1. + 1.2.)	444.82	482.40	504.14	568.69	516.19	206.48	171.52	-17%
1.1. Hidráulica	139.91	156.41	144.93	153.66	151.65	135.28	124.24	-8%
1.1.1. San Martín	42.56	48.57	47.84	42.95	53.00	48.92	46.28	-5%
1.1.2. Amazonas Cajamarca	97.35	107.84	97.09	110.71	98.65	86.35	77.96	-10%
1.2. Térmica	304.90	325.99	359.21	415.03	364.54	71.20	47.28	-34%
1.2.1. Loreto	298.61	316.99	344.70	358.34	305.03	63.50	42.13	-34%
1.2.2. San Martín	4.52	7.11	11.10	53.43	54.25	1.19	1.64	38%
1.2.3. Amazonas Cajamarca	1.78	1.89	3.40	3.26	5.26	6.51	3.51	-46%
2. Compra de Energía (SEIN y GENRENT)	242.89	274.71	332.24	320.50	399.51	746.38	821.57	10%
3. Consumo Propio	10.97	11.75	11.20	10.39	8.44	5.08	4.46	-12%
4. Venta en Barra y Clientes Libres (4.1. + 4.2.)	128.64	112.22	63.12	63.58	84.15	65.52	69.10	5%
4.1. Venta en Barra (MT)	94.29	73.91	23.90	26.38	27.64	29.96	31.20	4%
4.2. Venta a Clientes Libres (AT)	34.35	38.31	39.23	37.20	56.51	35.56	37.89	7%
5. Pérdidas de Transmisión y Transformación	26.31	28.37	33.39	33.93	32.74	24.73	25.28	2%
6. Energía Entregada a Distribución (1 + 2 - 3 - 4 - 5)	547.52	604.77	728.67	781.29	790.37	857.53	894.24	4%
7. Venta de Energía (7.2.+ 7.3.) /1	498.17	544.13	655.12	697.90	711.30	769.45	800.06	4%
7.2. Media Tensión	147.28	175.24	207.77	208.59	196.90	224.91	230.64	3%
7.3. Baja Tensión	316.54	368.89	447.35	489.31	514.40	544.54	569.42	5%
8. Pérdidas de Distribución (6 - 7)	49.35	60.64	73.55	83.39	79.07	88.07	94.19	7%
<b>9. Pérdidas de Distribución en % (8 / 6)</b>	<b>9.01%</b>	<b>10.03%</b>	<b>10.09%</b>	<b>10.67%</b>	<b>10.00%</b>	<b>10.27%</b>	<b>10.53%</b>	<b>0.26%</b>

/1 Incluye Venta Clientes Libres en MT, Recupero de Energía. No considera Venta Energía de Sistemas Fotovoltaicos

El resultado obtenido en pérdidas de energía de distribución al 31 de diciembre de 2019 que considera las pérdidas técnicas y comerciales, fue de 10.53 %, mayor en 0.26 puntos porcentuales al mismo periodo del año anterior.

Las pérdidas de energía representan la diferencia entre el total de energía entregada a distribución y el total de ventas de energía.

En cuanto a las pérdidas comerciales, se realizó la instalación o reemplazo de sistemas de medición en las redes en media tensión y alumbrado público que no cuentan con sistemas de medición o requieren cambio; asimismo, se vienen realizando verificaciones continuas a los equipos de medición de clientes mayores; a fin de garantizar una correcta medición e identificar fraudes.

Es importante mencionar que en el periodo 2019, se han encaminado acciones que permitirán mejorar el control para la reducción de las pérdidas de energía de manera sostenida, tales como: disminuir las pérdidas técnicas, disminuir las pérdidas comerciales, evitar saturación del sistema de distribución, mejorar el dimensionamiento de los calibres del conductor, evitar las caídas de tensión fuera de los rangos permisibles y mejorar el factor de utilización de la capacidad de los transformadores.

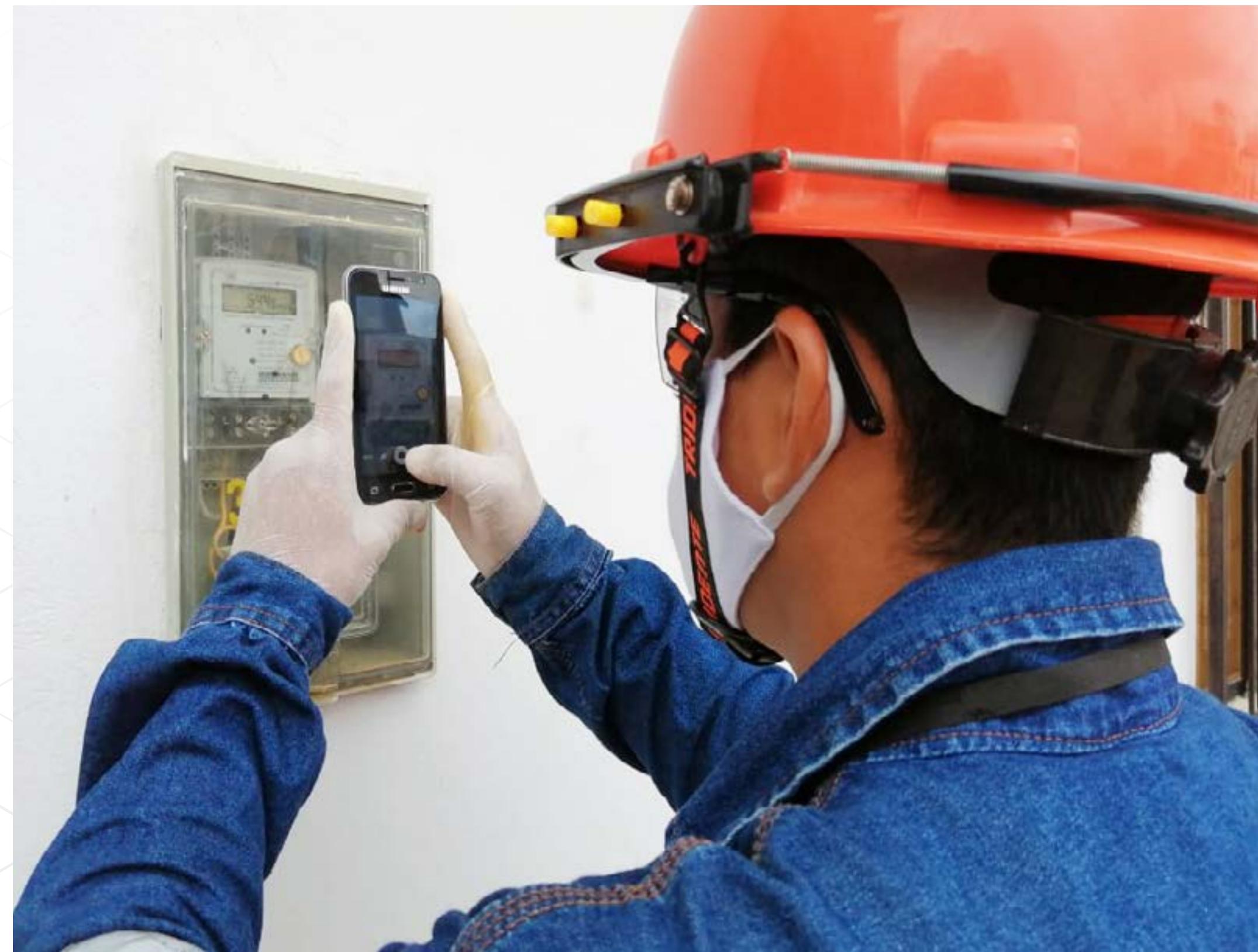
## Calidad del Servicio

La Calidad del Servicio, según Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE) y (NTCSER), se mide por los siguientes parámetros:

**Calidad de Producto**, mide el nivel de tensión y perturbaciones, ejecutándose al 100 % las mediciones establecidas por la NTCSE Urbana y Rural durante el año 2019.

**Calidad de Suministro**, mide las interrupciones: Duración Promedio de Interrupciones (SAIDI) y la Frecuencia Promedio de Interrupciones (SAIFI) afectado a un usuario de Electro Oriente S.A.

El SAIDI y SAIFI son indicadores con tendencia a reducción, cuyo desempeño en el periodo 2019 a nivel distribución en media tensión fue de 13.7 horas para el SAIDI y 8.0 veces en el SAIFI, siendo mayor a las metas proyectadas del SAIDI (10.01 horas) y SAIFI (5.90 veces).



**Calidad Comercial**, relacionada con la precisión de la medida, el cual es medido a través de la contrastación de medidores.

En el año 2019 a nivel empresa no se obtuvo el porcentaje máximo de medidores defectuoso (5%) luego de culminado el contraste de medidores en cumplimiento de la NTCSE. Del total de las muestras seleccionados por la autoridad para la contrastación de medidores del año 2019, se obtuvo que el 5.45 % no pasaron las pruebas, superando la tolerancia del 5 % exigido en la NTCSE.

Por tanto, no se ha cumplido con la exigencia de la norma, tal como se muestra en el cuadro resumen que se muestra:

U.E.	NÚMERO DE MEDICIONES	MEDICIONES QUE APROBARON PRUEBAS	MEDICIONES QUE NO APROBARON PRUEBAS	% DE MEDICIONES QUE NO APROBARON PRUEBAS
Loreto	2180	1826	354	16.24%
San Martín	4072	3994	78	1.92%
Amazonas Cajamarca	2824	2761	63	2.23%
<b>ELOR</b>	<b>9076</b>	<b>8581</b>	<b>495</b>	<b>5.45%</b>

**Calidad de Alumbrado Público**, mide la luminancia e iluminancia de las vías con alumbrado público, ejecutándose una medición de 18.98 km de vías a nivel empresarial, encontrándose conforme y dentro de las tolerancias establecidas por la NTCSE.

A continuación, se muestra el resultado por región:

REGIÓN	LONGITUD TOTAL MEDIDA (km)	LONGITUD TOTAL CON A.P. DEFICIENTE (km)	LONGITUD PORCENTUAL (%)
Loreto	10.19	0	0
San Martín	5.14	0	0
Amazonas Cajamarca	3.66	0	0
<b>ELOR</b>	<b>18.98</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

En Electro Oriente S.A. trabajamos de acuerdo a nuestra Política del Sistema Integrado de Gestión (SIG), que se encuentra enmarcada de acuerdo a la normatividad legal vigente.

En ese sentido, nuestra organización tiene como objetivo establecer normas de carácter general y específico con el fin de:

- Proteger, preservar y mejorar continuamente la integridad física, la salud y la calidad de vida de las personas que participan en el desarrollo de las actividades relacionadas en general con la electricidad, mediante la identificación, reducción y control de los riesgos, a efecto de minimizar la ocurrencia de accidentes, incidentes y enfermedades profesionales.
- Garantizar que la seguridad y salud en el trabajo sea una responsabilidad conocida y aceptada en todos los niveles de la organización.
- Asegurar la adopción de medidas efectivas que garanticen la plena participación de los trabajadores y de sus representantes en la ejecución de la Política de Seguridad, Salud en el trabajo y en los comités de Seguridad y Salud en el trabajo.
- Proteger a los usuarios y público en general contra los peligros de las instalaciones eléctricas y actividades inherentes a la actividad con la electricidad.
- Promover y mantener una cultura de prevención de riesgos laborales en el desarrollo de las actividades en lugares de las instalaciones eléctricas.

En el 2019 se han realizado actividades en cumplimiento del Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad RM-111-2013-MEM-DM, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo Decreto Supremo N° 005-2012-TR, Ley n° 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y la respectiva modificatoria de la Legislación la Ley N° 30222 y las modificaciones de algunos artículos; tales como: actividades de Control de Horas Hombre Trabajadas, Control de Incidentes, Control de Accidentes, Índice de Capacitación en Inducciones, Inspecciones y Supervisiones en materia de seguridad, salud en el trabajo a los procesos operativos de las contratistas, y Notificaciones y Reportes de observaciones preventivas.



## Gestión Medio Ambiente

Nuestra estrategia de desarrollo sostenible se refleja en todos los procesos de nuestro negocio, sumando los esfuerzos de proveedores, clientes y colaboradores para lograr un impacto positivo en el ambiente y en las generaciones futuras.

Actualmente las actividades de Electro Oriente S.A. en los sistemas de generación, transmisión, distribución y comercialización se orienta bajo el concepto de desarrollo sostenible, esto de acuerdo al Nuevo Reglamento de las Actividades Eléctricas D.S. 014-2019-EM. Dicha Normativa permitirá:

- Reducir incertidumbre en las inversiones garantizando seguridad jurídica en las actividades eléctricas.
- Reducir costos y promover las inversiones privadas sostenibles en el subsector.
- Facilitar el cumplimiento de la normativa ambiental y la tramitación de los procedimientos de evaluación ambiental, mediante una comunicación fluida y eficiente entre la Autoridad Ambiental Competente y el Titular.

Se ha Logrado gestionar las siguientes actividades:



### Monitoreo Ambiental

El monitoreo ambiental 2019 se cumplió al 100% con entregar trimestralmente los informes al Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental OEFA.

Los parámetros ambientales se encuentran dentro de los Límites Máximos Permisibles cumpliendo con los Estándares de Calidad Ambiental (ECA) y con la normatividad vigente exigida por el sector. Realizándose las siguientes actividades:

- Monitoreo de emisiones gaseosas.
- Monitoreo de calidad de aire.
- Monitoreo de parámetros meteorológicos.
- Monitoreo de ruido ambiental.
- Monitoreo de campos electromagnéticos.
- Monitoreo de suelos.
- Monitoreo de calidad de agua.

### Gestión de Residuos Sólidos

En marzo 2019 se concluyó con el servicio de Transporte, Tratamiento y Disposición Final de 120 toneladas de Residuos con Características Peligrosas de las Instalaciones de la Central Térmica de Iquitos y los Servicios Eléctricos de Loreto mediante la empresa prestadora de servicios de residuos sólidos EPS-EC Brunner SAC para su disposición final, en cumplimiento del D.L N° 1278 y su Reglamento D.S. 014-2017- MINAM y el Plan de Minimización de Residuos Sólidos No Municipales 2019 de Electro Oriente S.A.



### Indicadores de Gestión en Medio Ambiente

En el 2019 se han establecidos indicadores de Gestión Ambiental con la finalidad de medir el comportamiento y desempeño de los procesos ambientales en Electro Oriente S.A., los indicadores son los siguientes:

- Índice de Subsanación de Hallazgos Internos
- Índice de Hallazgos de OEFA Subsanados
- Segregación de Residuos Sólidos
- Índice de Consumo de Agua

En el 2019 a nivel empresarial se han realizado campañas de sensibilización ambiental al personal propio y contratistas referidos Reglamento de Protección ambiental de las Actividades Eléctricas, Plan de Minimización de Residuos No Municipales, Identificación, Evaluación de Aspectos Ambientales, Indicadores de Gestión Ambiental, Gestión de Residuos Peligrosos y No peligrosos y, Manejo de Materiales Peligrosos.

Este 2020, nuestro compromiso con el Medio Ambiente comienza con el cumplimiento del D.S.014-2019-EM Reglamento de Protección Ambiental en las Actividades Eléctricas y la implementación de la Norma ISO 14001:2015 a nivel empresarial.

Somos Electro Oriente S.A., una empresa de la Amazonía generando energía con protección a nuestro medio ambiente.



## 04 GESTIÓN COMERCIAL

## Mercado

La presente gestión muestra que, a diciembre 2019, en Electro Oriente S.A, el Número de Clientes se ha incrementado en 21 276. La tasa de crecimiento de clientes obtenido fue de 5 %, pasando de tener 459 172 a 480 448 clientes. Del total de clientes, Loreto representa el 25 %, San Martín el 45 % y Amazonas Cajamarca el 30 %.

Ubicación	2017				2018				Variación 2018/2017	2019				Variación 2019/2018
	Libre	MT	BT	Total	Libre	MT	BT	Total		Libre	MT	BT	Total	
Iquitos	-	380	89,080	89,460	-	374	90,933	91,307	2%	-	372	92,897	93,269	2%
Padrecocha	-	-	313	313	-	-	314	314	0%	-	-	309	309	-2%
Indiana	-	4	741	745	-	4	769	773	4%	-	4	773	777	1%
Indiana Fotovoltaicos	-	-	567	567	-	-	616	616	9%	-	-	463	463	-25%
Las Amazonas Fotovoltaicos	-	-	325	325	-	-	322	322	-1%	-	-	135	135	-58%
Caballococha	-	5	2,694	2,699	-	6	3,204	3,210	19%	-	8	3,634	3,642	13%
San Francisco	-	-	1,015	1,015	-	-	1,014	1,014	0%	-	-	1,041	1,041	3%
San Pablo de Mayoruna	-	-	1,443	1,443	-	-	1,483	1,483	3%	-	1	1,562	1,563	5%
Isla Santa Rosa	-	-	353	353	-	-	370	370	5%	-	-	382	382	3%
El Estrecho	-	-	657	657	-	-	682	682	4%	-	-	660	660	-3%
Islandia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	426	426	-
Requena	-	14	4,418	4,432	-	14	4,529	4,543	3%	-	16	4,581	4,597	1%
Requena Fotovoltaicos	-	-	2,373	2,373	-	-	2,650	2,650	12%	-	-	1,854	1,854	-30%
Nauta	-	4	3,662	3,666	-	5	3,765	3,770	3%	-	6	3,833	3,839	2%
Contamana	-	5	3,676	3,681	-	5	3,770	3,775	3%	-	5	3,849	3,854	2%
Orellana	-	-	1,008	1,008	-	-	1,057	1,057	5%	-	-	1,162	1,162	10%
Tamshiyacu	-	4	1,308	1,312	-	4	1,366	1,370	4%	-	4	1,405	1,409	3%
<b>LORETO</b>	-	416	113,633	114,049	-	412	116,844	117,256	3%	-	416	118,966	119,382	2%
Tarapoto	3	191	61,841	62,035	6	197	63,791	63,994	3%	7	208	66,113	66,328	4%
Yurimaguas	-	58	25,392	25,450	2	57	26,434	26,493	4%	2	60	27,675	27,737	5%
Moyobamba	5	183	59,495	59,683	6	186	61,243	61,435	3%	8	193	63,515	63,716	4%
Bellavista	11	187	49,740	49,938	14	187	51,526	51,727	4%	16	188	53,455	53,659	4%
SERSA /1 /2	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>SAN MARTÍN</b>	19	620	196,468	197,107	28	627	202,994	203,649	3%	33	649	210,758	211,440	4%
Bagua Jaén	1	331	101,478	101,810	5	317	102,874	103,196	1%	6	324	111,708	112,038	9%
Chachapoyas	-	202	33,309	33,511	-	192	34,877	35,069	5%	1	165	37,420	37,586	7%
ENSA /1 /3	-	-	-	-	-	1	-	1	0%	-	1	-	1	0%
EMSEU /1	-	1	-	1	-	1	-	1	0%	-	1	-	1	0%
<b>AMAZONAS CAJAMARCA</b>	1	534	134,787	135,322	5	511	137,751	138,267	2%	7	491	149,128	149,626	8%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>1,570</b>	<b>444,888</b>	<b>446,478</b>	<b>33</b>	<b>1,550</b>	<b>457,589</b>	<b>459,172</b>	<b>3%</b>	<b>40</b>	<b>1,556</b>	<b>478,852</b>	<b>480,448</b>	<b>5%</b>
% Variación	233%	1%	5%	5%	65%	-1%	3%	3%		21%	0%	5%	5%	

/1 Empresas Distribuidoras atendidas en Barra de Media Tensión

/2 SERSA cliente en barra hasta febrero 2018.

/3 Clientes ubicados en cola del sistema de ENSA

Electro Oriente S.A., cuenta con cuarenta (40) Clientes Libres, con una venta de energía de 83 386 MWh.

La evolución de clientes por localidades y regiones, se muestran en el siguiente cuadro:

**En el 2019 el incremento de clientes por región se ha realizado de la siguiente manera:**

**Loreto** obtuvo un crecimiento de 2 %, pasó de 117 256 clientes en diciembre de 2018 a 119 382 clientes en diciembre de 2019.

**San Martín** pasó de 203 649 clientes en diciembre de 2018 a 211 440 clientes en diciembre de 2019, lo que representa un incremento de 4 %.

**Amazonas Cajamarca**, paso de 138 267 clientes en diciembre de 2018 a 149 626 clientes en diciembre de 2019, lo que significó un incremento de 8 %.

El resultado de la gestión de recaudación y morosidad 2019, fue de 78.28 % y 5.05 %, respectivamente. Ambos indicadores están referidos a la facturación y cobranza del mes y meses anteriores, que corresponden únicamente a los clientes comerciales regulados.

## Venta de Energía e Ingresos Totales

En el siguiente cuadro se muestra la Venta de Energía (GWh) y los Ingresos Totales (millones de Soles), clasificado por Mercado Regulado en Media Tensión (MT), Baja Tensión (BT), Cliente Libre, Clientes Empresas Distribuidoras (Barra de Media Tensión), Mecanismo de Compensación para Clientes del Sistema Aislado (MCCSA), Fondo de Inclusión Social Energético (FOSE) y Otros Servicios Complementarios, para el periodo 2017-2019.

Como se puede apreciar en el cuadro, la venta de energía alcanzó un volumen de 856.09 GWh, que representó un ingreso total de S/ 581.77 millones, mayor en 10 % respecto al ejercicio anterior.

La estructura de la Venta y Facturación de Energía, así como, el Número de Clientes por sector económico a diciembre 2019, se muestra a continuación:

Sector económico	2019					
	Venta (GW.h)	% Particip.	Facturación (Millones S/.)	% Particip.	Clientes	% Particip.
Industrial	158.09	18.5%	71.76	15.0%	1,422	0.3%
Comercial	280.00	32.7%	151.67	31.7%	37,069	7.7%
Residencial	379.66	44.3%	229.19	47.9%	441,894	92.0%
Alumbrado Público	38.34	4.5%	25.44	5.3%	63	0.0%
<b>Total</b>	<b>856.09</b>	<b>100%</b>	<b>478.05</b>	<b>100%</b>	<b>480,448</b>	<b>100%</b>

Tarifa	ELOR						% Particip.	
	Gw.h			% Particip.	Importe (Millones s/.)			
	2017	2018	2019		2017	2018		
1. CLIENTE LIBRE (MT)	56.51	72.23	83.39	10%	15.19	20.28	26.13	4%
Tarapoto	5.99	5.90	5.94	1%	1.97	2.04	2.31	0%
Moyobamba	39.82	41.45	45.47	5%	9.94	10.94	13.09	2%
Bellavista	7.44	12.43	15.65	2%	2.21	3.94	5.55	1%
Yurimaguas	-	0.69	1.85	0%	-	0.30	0.83	0%
Jaén	3.26	11.74	14.05	2%	1.07	3.06	4.18	1%
Chachapoyas	-	-	0.42	0%	-	-	0.16	0%
2. CLIENTE REGULADO	709.84	732.42	753.29	88%	366.76	403.70	445.83	77%
MEDIA TENSIÓN (MT)	196.90	188.25	185.14	22%	74.16	75.30	81.94	14%
MT2	68.68	58.06	52.39	6%	27.85	25.77	25.39	4%
MT3P	59.32	63.20	67.14	8%	19.65	21.75	26.07	4%
MT3FP	37.31	36.94	38.32	4%	14.85	15.66	17.86	3%
MT4P	14.74	13.86	12.31	1%	4.96	5.38	5.26	1%
MT4FP	16.85	16.19	14.99	2%	6.85	6.74	7.36	1%
BAJA TENSIÓN (BT)	512.94	544.17	568.14	66%	292.60	328.40	363.89	63%
BT2	2.82	3.08	2.91	0%	1.89	2.11	2.17	0%
BT3P	4.79	5.05	6.15	1%	2.50	2.70	3.43	1%
BT3FP	7.22	8.15	8.85	1%	4.58	5.48	6.41	1%
BT4P	2.05	2.48	2.53	0%	1.04	1.25	1.40	0%
BT4FP	2.89	2.92	2.74	0%	1.79	3.52	2.14	0%
BT5B	338.50	360.49	375.89	44%	181.68	204.20	227.10	39%
BT5NR	112.95	118.87	124.87	15%	73.85	81.98	92.19	16%
BT6	1.22	1.07	1.40	0%	0.82	0.85	0.99	0%
BT5A.A	0.03	0.04	0.04	0%	0.04	0.06	0.05	0%
BT5A.B	0.79	0.70	0.63	0%	0.57	0.54	0.48	0%
BT5C-AP	35.88	37.09	38.20	4%	21.49	23.25	25.34	4%
BT5C	0.13	0.12	0.13	0%	0.09	0.09	0.10	0%
BT5D	1.54	2.05	2.01	0%	0.82	1.08	1.02	0%
BT5DNR	0.00	0.00	-	0%	0.00	0.00	-	0%
BT7R	1.68	1.68	1.44	0%	0.95	0.88	0.71	0%
BT7NR	0.03	0.01	0.02	0%	0.02	0.01	0.02	0%
BT8	0.40	0.36	0.32	0%	0.46	0.40	0.35	0%
3. VENTA EN BARRA A DISTRIBUIDORES EN MEDIA TENSIÓN	27.64	20.30	19.42	2%	6.48	5.95	6.10	1%
SERSA	10.90	1.79	-	0%	3.09	0.64	-	0%
Electro Norte S.A. y EMSEU (*)	16.74	18.51	19.42	2%	3.39	5.31	6.10	1%
<b>4. Cliente Libre, Cliente Regulado, Venta en Barra (1 + 2 + 3)</b>	<b>793.99</b>	<b>824.95</b>	<b>856.09</b>	<b>100%</b>	<b>388.42</b>	<b>429.92</b>	<b>478.05</b>	<b>82%</b>
5. Mecanismo de Compensación para Usuarios de Sistema Aislado, FOSE, Otros Servicios Complementarios.	-	-	-	-	186.00	100.14	103.72	18%
<b>TOTAL (4 + 5)</b>	<b>793.99</b>	<b>824.95</b>	<b>856.09</b>	<b>100%</b>	<b>574.42</b>	<b>530.06</b>	<b>581.77</b>	<b>100%</b>
% Variación	4.2%	3.9%	3.8%		24%	-8%	10%	

(\*) Considera el servicio de Alumbrado Público e Iluminación Especial.

## Clientes con Sistema Fotovoltaicos

Electro Oriente S.A al cierre del año 2019 cuenta con un total de 2 452 clientes con sistema fotovoltaicos correspondientes a la Tarifa BT8, las cuales se ubican en las Provincias de Amazonas, Requena, Indiana y Mazan de la Región Loreto.

## Clientes Mayores Con Servicio de Telemetría

A diciembre del año 2019 a nivel Electro Oriente S.A., se adquirieron nuevos medidores con protocolos de comunicación abiertos para ampliar la Telemetría en las diferentes Unidades de Negocio, por lo que actualmente se cuenta con un total de 335 medidores instalados con equipamiento para Telemetría. Cabe indicar que la Telemetría se viene ejecutando con el propio personal Electro Oriente S.A. para los Clientes Mayores.

Los suministros que cuentan con equipamiento para la Telemetría a Nivel empresarial S.A., se detalla en el siguiente cuadro:

SEDE	CANTIDAD
Loreto	100
San Martín	185
Amazonas Cajamarca	50
<b>TOTAL</b>	<b>335</b>

## Piloto de Clientes Comunes Con Sistema de Medición Inteligente-SMI

A diciembre del año 2019 a nivel Electro Oriente S.A., se instaló 83 medidores homologados con sistema de medición inteligente con Radio Frecuencia (RF), este proyecto piloto se instaló en la ciudad de Iquitos para los Clientes Comunes. Asimismo, con el fin de ampliar el número de medidores, se logró en la nueva Fijación del Valor Agregado de Distribución-VAD (2019-2023), la aprobación del reemplazo gradual a sistemas de medición inteligente para 5,096 medidores a nivel Electro Oriente SA. con esta cantidad de medidores se ampliará en la Sede Loreto, San Martín y Amazonas Cajamarca.

Suministros instalados con Sistema de Medición Inteligente-SMI., se detalla en el siguiente cuadro:

SEDE	CANTIDAD
Loreto	83
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>

## Fondo de Inclusión Social Energético (FISE)

El Fondo de Inclusión Social Energético (FISE), fue creado por el Gobierno Peruano en abril de 2012, mediante Ley N° 29852, con la finalidad de proveer una compensación social y promoción al acceso del Gas Licuado de Petróleo (GLP), en los sectores más vulnerables del país, tanto urbano como rural.

Este programa inclusivo, entrega mensualmente Vales FISE con un valor de 16 soles, la cual es usada como parte de pago en la compra de un balón doméstico de GLP de 10 kg.

### VALES EMITIDOS POR DEPARTAMENTO

(Diciembre 2019)

DEPARTAMENTO	VALES EMITIDOS	%
Amazonas	28,959	26%
Cajamarca	22,263	20%
Loreto	21,764	19%
San Martín	40,029	35%
<b>Total de Vales Emitidos</b>	<b>113,015</b>	<b>100%</b>

## Índice de Satisfacción del Consumidor Residencial de Energía Eléctrica

Este se sustenta mediante el ISCAL (Índice de Satisfacción de la Calidad Percibida), indicador proveniente de la Encuesta de Satisfacción de Clientes realizada en convenio con la Comisión de Integración Energética Regional (CIER), la misma que se efectúa anualmente con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los consumidores con respecto a la calidad del producto y de los servicios prestados por la distribuidora, definidos en atributos como el Suministro de Energía, Información y Comunicación, Factura de Energía, Atención al Cliente e Imagen de la Empresa, generando matrices de apoyo para realizar acciones de mejora.

La evaluación del índice de satisfacción del cliente con respecto a la calidad percibida de Electro Oriente S.A., ha mantenido un crecimiento sostenido desde su participación en la Encuesta CIER, es así que hasta el año 2019, Electro Oriente S.A. ha conseguido el 53.7 % de satisfacción, convirtiéndose en una empresa referente en el Perú.

### CHARLAS INFORMATIVAS

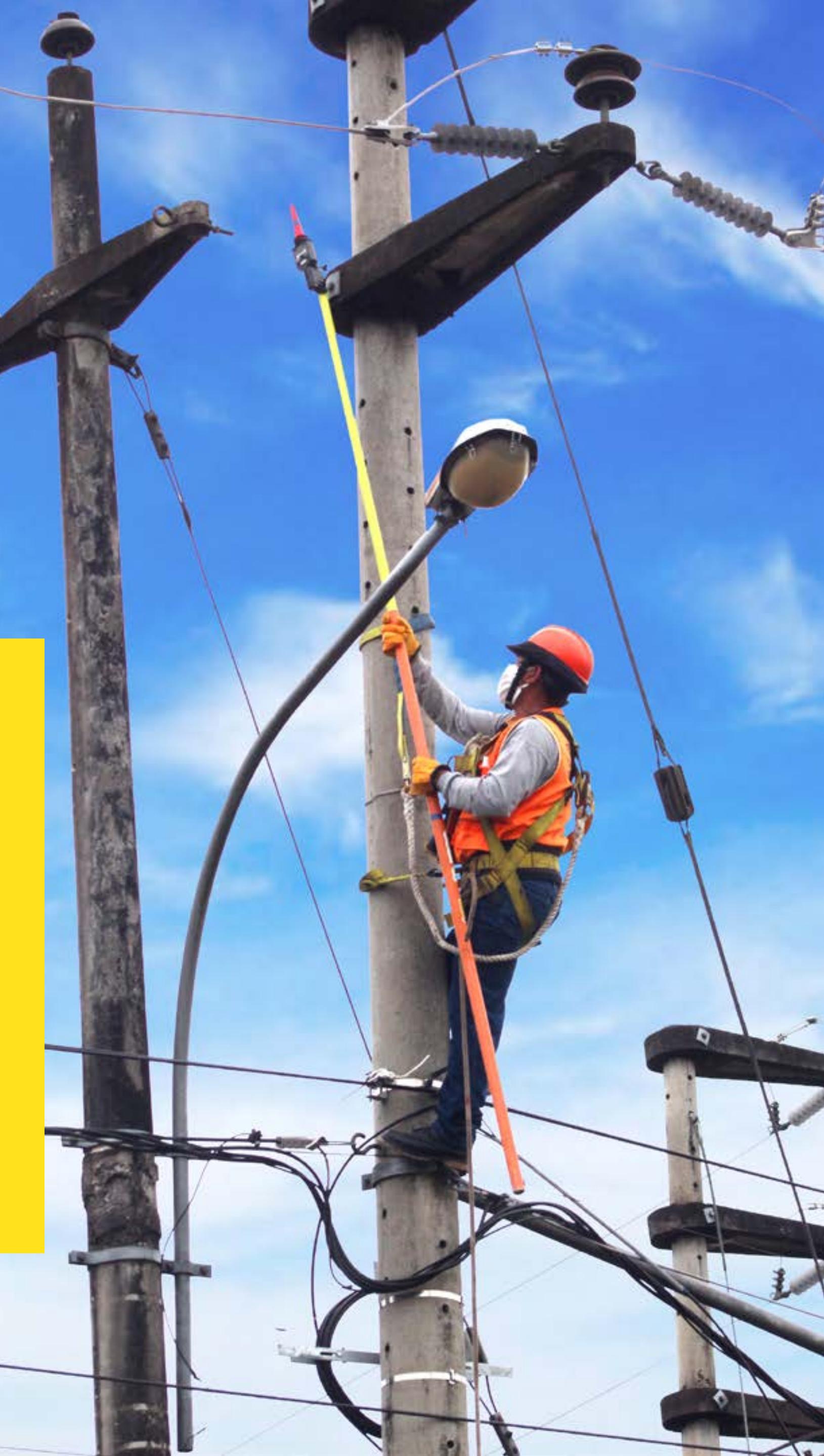
Con la finalidad de fortalecer la Imagen Empresarial de Electro Oriente S.A. en los diferentes extractos de la comunidad e incrementar su satisfacción con el servicio de energía eléctrica, la empresa realiza Charlas Informativas para sensibilizar y orientar a los usuarios y público en general sobre los beneficios del uso adecuado de la energía eléctrica y cómo prevenir los riesgos y peligros en su manipulación; además, para explicar los conceptos facturados en el recibo de luz, así como sus derechos y deberes. Estas charlas de corte netamente informativo, también son propicias para escuchar las consultas y esclarecer las dudas de los usuarios que reciben el servicio eléctrico.

Asimismo, el desarrollo de estas actividades sirve para dar cumplimiento a lo planteado anualmente en los atributos Información y Comunicación, Factura de Energía y Atención al Consumidor del Índice de Satisfacción de la Calidad Percibida (ISCAL).

### RAPINERG

Galardonado programa de Electro Oriente S.A., cuyo objetivo principal es reducir los tiempos de atención en la reposición del servicio de energía eléctrica al usuario, buscando con ello incrementar su satisfacción, mejorando así la percepción de nuestros clientes respecto al servicio brindado por la empresa.

Para este fin contamos con personal capacitado, los mismos que buscan la solución del imprevisto en el menor tiempo posible mediante una atención personalizada, desde el conocimiento de la misma, hasta la solución en campo por parte de nuestros técnicos.





AMAZONAS

CAJAMARCA

PERU



## 05 **GESTIÓN ESTRATÉGICA Y ADMINISTRATIVA**

## Gestión de Planeamiento y Regulación

### Planeamiento y Regulación

#### Estudio de Costos del VAD

- Se elaboró el estudio de costos del VAD, conforme al procedimiento establecido por Osinergmin cada empresa concesionaria de distribución debe presentar su Estudio de costos del VAD con el cual se fijan las tarifas de distribución, y cuyos componentes principales son los precios del VADMT (VAD de media tensión), VADBT (VAD de baja tensión), ambas encargadas de remunerar las redes eléctricas y los valores de la tarifa para los cargos fijos (CF) esta última remunera una parte de los costos comerciales.
- El 31 de enero de 2019, se presentó el primer entregable correspondiente a la primera etapa de recopilación de información del estudio del Valor Agregado de Distribución - VAD.
- El 01 de marzo de 2019, se presentó a Osinergmin el estudio de costos definitivo del VAD, el cual contiene los antecedentes de la recopilación de datos y los resultados del estudio del VAD.
- El 22 de marzo de 2019, se realizó la audiencia pública del VAD, en la cual se sustentó el informe definitivo del VAD de ELOR y estuvo a cargo de la consultora Quantum Andes SAC.
- El 08 de mayo de 2019, Osinergmin publica las observaciones al Estudio de costos del VAD.
- El 22 de mayo de 2019, ELOR presenta a Osinergmin el levantamiento de observaciones del VAD, proponiendo nuevos valores favorables para el VAD de ELOR.
- El 10 de julio de 2019, Osinergmin publica el "Proyecto de resolución de fijación del VAD", la cual posteriormente se expone en audiencia pública, y contra la cual las concesionarias presentan sus recursos de opiniones y sugerencias y recursos de reconsideración de ser el caso.
- El 11 de octubre de 2019, mediante resolución Osinergmin N° 168-2019-OS/CD, se fijan los valores agregados de distribución para el periodo noviembre del 2019 - octubre 2023, cabe indicar que en este documento también se incluye los nuevos parámetros tarifarios.

- El 08 de noviembre de 2019, ELOR presentó recurso de reconsideración en contra de la resolución Osinergmin N° 168-2019-OS/CD.
- El 17 de diciembre de 2019, mediante resolución N° 222-2019-OS/CD Osinergmin declara fundado en parte el recurso de reconsideración presentado por ELOR, en contra la resolución N° 168-2019-OS/CD.
- El 17 de diciembre de 2019, mediante resolución N° 224-2019-OS/CD, Osinergmin aprueba los nuevos valores definitivos del VAD para ELOR, cabe indicar que con esta resolución también se aprueban los parámetros tarifarios (parámetros de caracterización de la carga, factores de pérdidas, FBP, etc) estos últimos son usados para llevar las tarifas de distribución a los pliegos tarifarios.
- En resumen, se debe indicar que concluido el proceso regulatorio en el cual se aprobó los valores tarifarios definitivos para el VAD 2019-2023 y los parámetros tarifarios, se consiguió un impacto positivo en los ingresos para la actividad de distribución, equivalente a mayores ingresos mensuales para ELOR, producto de los nuevos valores en tarifas y nuevos parámetros de caracterización.

- Con fecha 03 de junio de 2019, el Gerente General, mediante documento G-648-2019, presenta el estudio técnico económico del "Plan de Inversiones de Transmisión" de Electro Oriente S.A. a Osinergmin.
- Con fecha 25 de junio de 2019, se realizó la audiencia pública para la presentación de la propuesta del Plan de Inversiones de Transmisión de Electro Oriente S.A., en cumplimiento a lo dispuesto en el anexo A.2.1 de la norma "Procedimientos para fijación de precios regulados" de la resolución Osinergmin N° 080-2012-OS/CD.
- Con fecha 06 de setiembre de 2019, mediante Oficio N° 843-2019-GRT, Osinergmin presenta las observaciones a la propuesta del Plan de Inversiones de Transmisión 2021-2025
- Con fecha 20 de noviembre del 2019, mediante documento G - 1037-2019, ELOR presentó al Osinergmin el levantamiento de las observaciones que hiciera este organismo a su Plan de Inversiones 2021-2025.
- En el 2020, Osinergmin publicará el "Proyecto de resolución que aprueba el plan de inversiones de transmisión 2021-2025", y ELOR, en conformidad a los plazos establecidos por Osinergmin, presentará el "informe de opiniones y observaciones al proyecto de resolución" y los "Recursos de reconsideración al proyecto de resolución", a fin de que se aprueben los proyectos de transmisión propuestos, los cuales tienen por finalidad de garantizar la continuidad y confiabilidad del servicio a nivel de transmisión del Área de demanda 02 (Amazonas – Cajamarca) y Área de demanda 04 (San Martín), y se reconozca en la tarifa el costo en inversión y operación y el mantenimiento, de dichos proyectos.

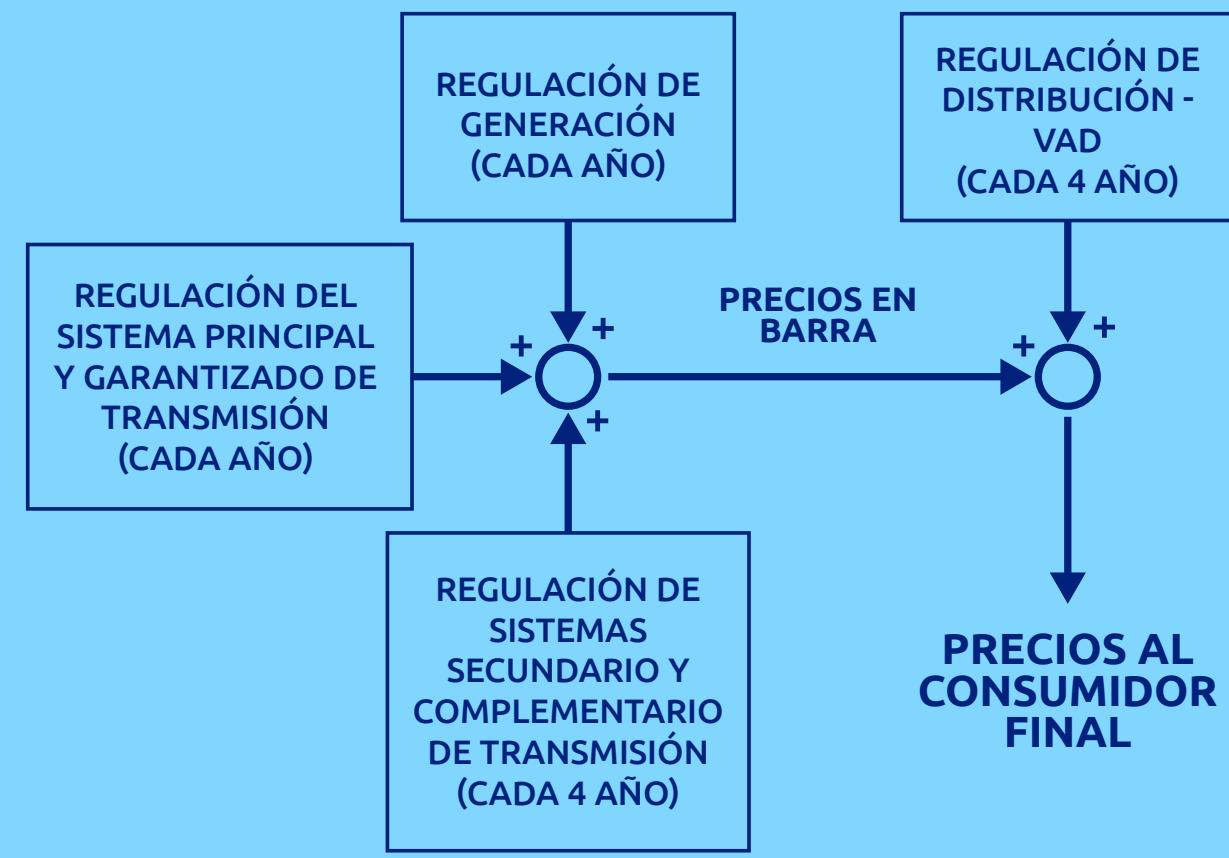
#### Plan de Inversiones en transmisión

- Se elaboró el Plan de Inversiones de Transmisión de ELOR, conforme lo establece la Resolución Osinergmin N° 217-2013-OS/CD, en la cual describe el proceso de presentación de las propuestas de planes de inversiones en transmisión de los SST y SCT; además se detallan los criterios, metodología y formatos para la presentación de las propuestas técnico económicas para sustentar dichos planes de transmisión, dentro del proceso de regulación de sistemas secundarios y complementarios de transmisión, que se da cada cuatro años.

### Tarifas en barra

- El proceso de fijación de precios en barra se inició el 14 de noviembre de 2019, mediante la presentación de los estudios técnico económicos de los subcomités de generadores y transmisores; de conformidad con lo establecido en la norma “Procedimientos para fijación de Precios Regulados” aprobado mediante resolución Osinergmin N° 080-2012-OS/CD, en el cual se describen los procesos para la fijación de precios en barra Mayo 2020 – Abril 2021.
- En Marzo de 2020, Osinergmin realizará la pre publicación del proyecto de resolución que fija las tarifas en barra y relación de información que la sustenta, y Electro Oriente S.A presentara su informe de opiniones y sugerencias respecto a la pre publicación, con la finalidad de obtener el reconocimiento tarifario de los transformadores de potencia instalados en la SET Iquitos (60 MW) y SET Santa Rosa (60MW), gastos de transporte de combustible hacia los centros de generación, entre otros más, a favor de la empresa.

### Precio al consumidor final



### Elaboración del VNR Existente y Adaptado

- El 15 de febrero de 2019, se presentó el Estudio de costos estándar en Distribución Eléctrica – SICODI, el cual sirve para estandarizar los costos utilizados para el cálculo del Valor Nuevo de Reemplazo - VNR.
- El 28 de febrero de 2019, se presenta al Osinergmin el cálculo del VNR Existente y Adaptado correspondiente al periodo 2018.
- El 03 de mayo de 2019, se presentó el levantamiento de Observaciones del SICODI.
- El 22 de mayo de 2019, Osinergmin remite las observaciones al Cálculo del VNR Existente y Adaptado correspondiente al periodo 2018.
- El 7 de junio de 2019, se presenta el levantamiento de observaciones del VNR.
- El 8 de octubre de 2019, mediante resolución 123-2019-OS/CD, Osinergmin hace la publicación del proyecto de resolución que fija el valor nuevo de reemplazo, correspondiente al periodo 2018.
- El 11 de octubre de 2019, mediante resolución 167-2019-OS/CD, Osinergmin hace la publicación de la Fijación del Valor nuevo de reemplazo, con metrados adaptados al 31 de diciembre de 2018. En el que indican que el VNR correspondiente a Electro Oriente asciende a los S/.543189970 que significa un incremento del 175% con respecto al valor fijado en el año 2013, que asciende a S/196 868 000.



## Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Durante el ejercicio 2019, el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones, ha ejecutado proyectos y actividades referidos a la innovación, automatización y modernización de los procesos, convirtiéndose en uno de los pilares en la consecución de los objetivos y metas de nuestra empresa.

A continuación, presentamos la información más relevante del desempeño TIC:

- Implementación de la troncal de fibra óptica – Iquitos, cuyo punto de inicio es la Central Térmica en la Avenida Freyre y termina a la altura del Aeropuerto de la ciudad de Iquitos, considerando punto de conexión con la sub estación Santa Rosa, y las oficinas de atención al cliente de Tacna y Arica.
- Implementación del servicio de Contact Center – FONAFE, que permite garantizar la interconexión desde la central de atención del Contact Center en Lima hacia la base de datos del sistema comercial en el Data Center de la sede Iquitos, para el registro en línea de los incidentes y reclamos reportados por los clientes, cumple con las exigencias normativas y de disponibilidad solicitados por OSINERGMIN, así como con las directivas de gestión corporativas de FONAFE.
- Mejora en la gestión de desarrollo de sistemas con implementación de los ambientes de Desarrollo (DEV) y de Calidad (QA), que ha perfeccionado el control de los sistemas de información que pasan a producción en ambientes separados y seguros, previos procesos de validación y pruebas de calidad del software a desplegar.
- Implementación de los Servicios Web de Pagos en Línea con la Entidad Financiera Caja Maynas, lo que ha permitido integrar el sistema de la entidad financiera con nuestro sistema comercial (ISCOM) con servicios web para el acceso, consulta y pago; quedando expedita para integrarse con otras entidades financieras para realizar la cobranza en línea a nuestros clientes.
- Integración de Servicios de Comunicaciones (Red Privada Virtual (VPN) – INTERNET), unificándolos en un solo contrato de los servicios, que ha permitido ampliar nuestra cobertura e incremento de ancho de banda a costo similar a lo que se venía desembolsando. Sobre esta base se ha integrado los servicios TIC y sistemas informáticos a nivel empresa, interconectándose al centro de datos corporativo de FONAFE.



## Gestión Administrativa

### Recursos Humanos

Nuestra **Fuerza Laboral** culminó con **429 trabajadores**, sin tener en cuenta las plazas vacantes, cuyas labores y responsabilidades son de carácter permanente.

PLANILLA	Nro
Gerente General	1
Gerentes	7
Ejecutivos	49
Profesionales	85
Técnicos	210
Administrativos	77
<b>TOTAL</b>	<b>429</b>

PLANILLA LORETO	Nro
Gerente General	1
Gerentes	7
Ejecutivos	26
Profesionales	41
Técnicos	75
Administrativos	41
<b>TOTAL</b>	<b>191</b>

PLANILLA SM	Nro
Gerente General	0
Gerentes	1
Ejecutivos	11
Profesionales	27
Técnicos	80
Administrativos	26
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>

PLANILLA A-C	Nro
Gerente General	0
Gerentes	1
Ejecutivos	12
Profesionales	15
Técnicos	55
Administrativos	10
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>

Se realizó un estudio de Clima Laboral, por la Consultora CAMBIO & GERENCIA CONSULTORESS.A.C, alcanzando un índice de Satisfacción General de nuestros trabajadores en un 78 %, encontrándonos en una ventaja competitiva y nos compromete a seguir cultivando y promoviendo la mejora continua.

Se difundió y reforzó constantemente los valores corporativos, y el Código de Ética de la empresa, a través de nuestras reuniones de comunicación y el desarrollo de una Campaña de Alineamiento Cultural.

### Bienestar Social

Se realizó diversos programas recreacionales, (caminatas, concurso de talento, gastronomía), campañas de salud ocupacional y controles médicos.

Asimismo, se ha realizado actividades que permitieron fortalecer los vínculos de confraternidad e integración; en busca de mejora del clima laboral y motivación del personal.

La cobertura del Programa de Asistencia Médica Familiar se incrementó en un 38%, se ampliaron los centros de atención médica y se propiciaron mejoras en el servicio médico y farmacéutico, en beneficios de los trabajadores.



## **Imagen Institucional y Responsabilidad Social**

Los pilares para la ejecución de actividades de la Oficina de Imagen Institucional y Responsabilidad Social, están sostenidas en los programas: "Electro Informa", "Contribuyendo al Bienestar de su Gente y el Medio Ambiente", "Promoviendo la Cultura con Energía", "Tú eres Energía" etc; las mismas que están orientadas a los grupos de interés de mayor impacto: los clientes, la sociedad y los trabajadores de Electro Oriente S.A.

En el año 2019, las actividades programadas para su ejecución estuvieron enfocadas para todo el ámbito de concesión de Electro Oriente, en las regiones de Loreto, San Martín, Amazonas y el norte de Cajamarca, promoviendo la participación del Voluntariado ELOR, trabajadores identificados con alto compromiso social, a quienes se les realizó un reconocimiento por esta labor que realizan.

El Programa "Electro Informa", aporta considerablemente a incrementar el índice de satisfacción de la calidad percibida por parte de los clientes, es por ello que en el año 2019, adicionalmente a las reuniones informativas sobre procedimientos comerciales que se realiza en las instituciones educativas, juntas vecinales y asentamientos humanos, se añadió la difusión de prevención de riesgo eléctrico en grupos focalizados como Serenazgo, Bomberos, Policía Nacional del Perú, Comités de Defensa Civil, entre otros.

En las regiones de Amazonas y Cajamarca, se realizaron campañas de sensibilización en juntas vecinales, instituciones educativas y espacios públicos de Jaén, Bagua, San Ignacio, Pucará, Chachapoyas, así como una charla de sensibilización a personal de la Policía Nacional del Perú en Jaén y participación en Caravanas Multisectoriales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Como parte del programa "Electro Informa", se ha reforzado el monitoreo a grupos de interés: medios de comunicación, mesas de diálogo, etc., con información de cada sede regional, los mismos que son plasmados en un Informe semanal enviado a los responsables de su solución final, mecanismo que ha permitido visibilizar las expectativas de los clientes, lográndose atender requerimientos de carácter operativo, en el menor tiempo posible previniendo cualquier tipo de malestar y descontento en la población.

Programa "Contribuyendo al Bienestar de su Gente y Cuidado del Medio Ambiente", ha sido concebido en el presente año para reforzar las buenas prácticas en el cuidado del medio ambiente, mediante un adecuado manejo de los residuos sólidos, por lo cual se realizaron actividades integradas con diferentes municipalidades distritales, para resaltar la importancia de reducir el uso de plástico de un solo uso, que generalmente son arrojados en los ríos.

En el distrito de Punchana, departamento de Loreto, se ha trabajado en la zona turística de Bellavista Nanay, zona de alta afluencia de turistas y también de alta acumulación de residuos sólidos; en ese sentido, se han realizado 03 actividades, una de ellas en la Institución Educativa Pública "Petronila Perea de Ferrando", realizando una limpieza en sus áreas verdes, reforzamiento de conceptos sobre cuidado del medio ambiente y manejo de residuos sólidos.

Así mismo, en el mes de setiembre de 2019, se ha realizado una actividad conjunta entre Electro Oriente y la Municipalidad Distrital de Punchana, en la Parroquia San Pedro Pescador, cuya parte posterior, ha sido destinada zona de vertimiento de residuos sólidos (plásticos), área verde colindante con el río Nanay, obteniendo una respuesta favorable de los vecinos de la zona.

De igual modo, con el presidente de la Junta Vecinal de Bellavista Nanay, se brindó orientación sobre la importancia del manejo adecuado de los residuos sólidos que tanto vendedores de la zona de mercado de Bellavista Nanay, así como transportistas fluviales arrojan en la zona. Para la realización de estas actividades, se ha contado con la colaboración de la asociación ambiental tierra amazónica – GATIA, que cuenta con un grupo de profesionales expertos en la temática del cuidado del medio ambiente.

La Feria de Salud "Electrito Saludable" continuó con su ejecución en el año 2019 con mayor incidencia en las regiones de San Martín y Amazonas, a donde se llegó con atención médica, medicinas gratuitas y orientación sobre el servicio eléctrico a las poblaciones vulnerables donde está presente Electro Oriente S.A.

En el distrito de Bellavista, región San Martín, localidad de Cuñumbuza se realizó en noviembre 2019, la feria Electrito Saludable, logrando atender a un aproximado de 200 personas entre adultos y niños.

El Proyecto "Recibella", iniciado en el año 2018 en la Comunidad Nativa Santo Tomás – río Nanay, se ha ejecutado en una segunda etapa en el año 2019, logrando un impacto positivo en los padres de familia, 40 alumnos del nivel primario, quienes han reforzado sus conocimientos sobre el cuidado del medio ambiente, que es su entorno natural, considerando que la comunidad está ubicada a orillas del río Nanay y cuentan con el servicio eléctrico las 24 horas del día, a quienes también se les ha podido sensibilizar sobre el uso eficiente de la energía eléctrica.

Asimismo, se han realizado talleres de reciclaje con los niños participantes, utilizando los residuos sólidos generados en la institución educativa, tales como latas de leche, tapas de botellas plásticas, entre otros, finalizándose con una exposición de los trabajos realizados, a los padres de familia de la institución.

Programa "Promoviendo la Cultura con Energía". Con el objetivo de fomentar la práctica de las artes plásticas, en fechas cercanas a las fiestas de fin de año, el grupo de voluntarios de Electro Oriente, organizó el Concurso de Dibujo y Pintura "Navidad de Colores", actividad que se realizó en las diferentes unidades operativas de Electro Oriente de las 4 regiones de su zona de concesión, otorgando becas de estudio como premio, entre otros artículos de interés para los niños del nivel primario de las instituciones educativas.

Mención aparte merece la inclusión en este concurso, de la categoría niños con habilidades diferentes, contando para ello con la traducción del concurso mediante lenguaje de señas a los niños sordos participantes.

Concurso Navidad de colores en la I.E San José Obrero N 0005 en la localidad de San José, distrito de Bellavista, departamento de San Martín.



Concurso de Dibujo Navidad de Colores en la ciudad de Moyobamba.



Concurso de Dibujo Navidad de Colores en la ciudad de Yurimaguas.



Navidad es amor, bondad y entrega a quienes más nos necesitan, con este mensaje lleno de esperanza, un grupo de trabajadores Voluntarios de Electro Oriente, llegaron a diferentes sectores vulnerables con "un chocolate para tu navidad", un compartir con una taza de chocolate, panetón, show navideño y el respectivo regalo de Papá Noél, niñas y niños acompañados de sus familiares, disfrutan cada año de esta entrega. En la ciudad de Iquitos, se realizó en el AH 15 de marzo, zona de Nuevo Versalles en el distrito de Punchana, departamento de Loreto.





# 06

## INVERSIONES

Durante el ejercicio 2019 la empresa invirtió S/ 79.41 millones, con la finalidad de ampliar, reforzar y renovar nuestra infraestructura eléctrica en generación, transmisión y distribución, tal como se detalla en el siguiente cuadro:

SISTEMA	INVERSIÓN EN PROYECTOS (Millones S/)									
	2019	% Particip.	2018	% Particip.	2017	% Particip.	2016	% Particip.	2015	% Particip.
Generación	0.51	0.64%	-	0 %	-	0 %	-	0 %	-	0 %
Transmisión	34.57	43.53 %	24.30	46 %	4.13	67 %	1.51	9 %	11.46	46 %
Distribución	43.22	54.43 %	29.02	54 %	2.04	33 %	16.21	91 %	12.64	51 %
Estudios (*)	1.11	1.40 %	-	0 %	-	0 %	-	0 %	0.82	3 %
<b>TOTAL</b>	<b>79.41</b>	<b>100 %</b>	<b>53.32</b>	<b>100 %</b>	<b>6.17</b>	<b>100 %</b>	<b>17.71</b>	<b>100 %</b>	<b>24.92</b>	<b>100 %</b>

(\*) Los estudios realizados en el 2018 no fueron considerados como Inversión por disposición de las NIIF.

## Inversión en Generación

El presupuesto ejecutado en Generación asciende a S/ 0.51 Millones, el cual representa el 0.64 % del total invertido; lo que ha permitido:

- En la región Loreto, dar inicio a la ejecución del proyecto "Construcción del Cerco perimétrico de la central térmica de Indiana, Distrito Indiana, Provincia de Maynas, Región Loreto" que permitirá poder contar con una infraestructura de protección adecuada y segura para el desarrollo de actividades de la Empresa Electro Oriente S.A. en el distrito de Indiana.
- En la región Amazonas, dar inicio a la ejecución del proyecto "Construcción de cerco de concreto en la central térmica Chachapoyas, Distrito de Chachapoyas, Provincia Chachapoyas, Departamento Amazonas"; que permitirá mejorar las condiciones de seguridad de la central térmica de reserva de Chachapoyas, en beneficio de la seguridad de los trabajadores y peatones.

## Inversión en Transmisión

El presupuesto ejecutado en Transmisión asciende a S/ 34.57 Millones, el cual representa el 43.53 % del total invertido; lo que ha permitido:

- En la región Loreto, continuar con la ejecución de los proyectos "Ampliación de la Subestación Iquitos" y "Ampliación de la Subestación Santa Rosa"; y continuar con la "Adquisición de equipos de bahía en 60 kV", para la llegada de la línea de transmisión en 60 kV de GENRENT; proyectos que permitirán garantizar el suministro de energía en los distritos de Iquitos, Punchana, Belén y San Juan Bautista de la Región Loreto en los próximos años, beneficiando a una población de 413 556 habitantes.
- En las regiones de Amazonas y Cajamarca, continuar con la "Adquisición de equipos de bahía en 138 kV y 60 kV y Celdas de media tensión en 10 kV y 22.9 kV para la SET Jaén, Nueva Jaén, Bagua, Bagua Grande Nueva" y la "Adquisición de un (1) Transformador de Potencia Trifásico 25-30/16-20/10-12.5 MVA, ONAN-ONAF 60/22.9/10 kV, Conexión YNynyn+d"; que será instalado en la Subestación Bagua Grande, mediante esto, se garantizará el suministro de energía eléctrica para los próximos años, que permitirá beneficiar a una población de 147 026 habitantes.

Estas obras nos permitirán consolidar nuestro Sistema de Transmisión en Loreto, Amazonas y Cajamarca.

## Inversión en Distribución

El presupuesto ejecutado en Distribución asciende a S/ 43.22 Millones, el cual representa el 54.43 % del total invertido, con la finalidad de mejorar, expandir y repotenciar nuestro sistema de distribución; lo que ha permitido:

- En la región Loreto, la ejecución de diversos proyectos, entre ellos: 1) Ampliación de redes primarias y secundarias de 21 sectores-CACI II, distrito de San Juan Bautista, provincia de Maynas, Departamento de Loreto; 2) Ampliación de redes primarias y redes secundarias para electrificar 08 asentamientos humanos de la ciudad de Contamana, Nauta, Requena e Indiana, provincias de Ucayali, Loreto, Requena y Maynas, región Loreto; 3) Renovación de redes de media tensión y baja tensión y conexiones domiciliarias de las vías FAP Quiñones AyB, vía FAP Santa Rosa- Iquitos; 4) Ampliación De Redes Primarias Y Secundarias 17 Sectores – CACI III Distrito De San Juan Bautista-Provincia De Maynas-Departamento De Loreto; 5) Creación del alimentador R03 subestación de potencia Santa Rosa distrito de Belén-provincia de

Maynas–departamento de Loreto; 6) Creación del alimentador S09 sistema eléctrico Iquitos distrito de Iquitos–provincia de Maynas–departamento de Loreto y por último un proyecto de electrificación rural fuera de la zona de concesión, el cual fue financiado por la DGER-MEM, que corresponde al proyecto “Mejoramiento de las redes primarias y redes secundarias de la Isla Santa Rosa, distrito de Yavarí, provincia de Mariscal Ramón Castilla, región Loreto”. Proyectos que beneficiarán a una población de 36 180 habitantes.

- En la región de San Martín, continuar con la ejecución de cinco (5) proyectos de electrificación rural fuera de la zona de concesión los cuales fueron financiados por la DGER-MEM, y que benefician a una población de 25 785 habitantes, además continuar y concluir la ejecución del proyecto “Mejoramiento de las redes de distribución primaria y secundaria de 62 subestaciones en la ciudad de Tarapoto”, desarrollado dentro de la zona de concesión, que beneficiará a una población de 72 025 habitantes en los próximos años.
- En las regiones de Amazonas y Cajamarca, nos ha permitido continuar con la ejecución del proyecto “Instalación de electrificación rural de las localidades pertenecientes al distrito de Sallique” y dar inicio a la ejecución de los proyectos: “Instalaciones de la Electrificación Rural mediante sistema convencional en las localidades y/o sectores del Distrito de Huabal-Jaén-Cajamarca” ambos financiados por la DGER-MEM, los cuales beneficiarán una población de 13 250 habitantes. Asimismo, se dio inicio a la “Construcción de ambiente de almacén o archivo, en la central térmica de Chachapoyas, distrito Chachapoyas, provincia Chachapoyas”.

Al cierre del 2019, destaca la culminación de once (11) obras. Tres de ellas correspondientes a electrificación rural fuera de la zona de concesión financiados por la DGER-MEM; “Instalación del servicio de energía eléctrica mediante sistema convencional en las localidades de Chimbana y Santa Rosillo, distrito de Huimbayoc, provincia de San Martín, departamento de San Martín”, “Ampliación de redes de distribución en MT y BT de 123 sectores en ocho provincias de las regiones de San Martín y Loreto” e “Instalación de la electrificación rural para las localidades pertenecientes a Sallique, Distrito de Sallique–Jaén–Cajamarca, ubicado en el distrito de Sallique, Provincia de Jaén–Departamento de Cajamarca”.

Estos 11 proyectos permitirán beneficiar a una población de 618 058 habitantes.

## Estudios

En el 2019 se obtuvieron las autorizaciones de gasto para la ejecución de los siguientes proyectos:

- Ampliación de redes primarias y secundarias 11 sectores CACI IV, distrito de San Juan Bautista, provincia de Maynas, región Loreto
- Instalación del sistema eléctrico rural Isla Iquitos, distrito de Belén, Provincia de Maynas departamento Loreto.
- Mejoramiento y ampliación de línea primaria, redes primarias y secundarias centro poblado de Huabal, distrito de San Felipe, provincia de Jaén, región Cajamarca.
- Mejoramiento y ampliación de redes de distribución primaria, secundaria y conexiones domiciliarias de 26 sectores en 03 provincias de los Departamentos de Amazonas y Cajamarca.
- Creación del servicio de energía eléctrica rural mediante sistema convencional de las CC.NN de Pucallpa, Alto Pucallpillo, Kongompera y Shacapa, distrito de Shanao, Provincia de Lamas, región San Martín.
- Ampliación de redes primarias y secundarias de la localidad de Padrecocha del distrito de Punchana, provincia de Maynas, departamento de Loreto.

Por un monto total que asciende a S/ 12.72 millones a ejecutarse en el 2020, de los cuales S/ 5.49 millones son financiamiento de la DGER-MEM.

Los cuales garantizaran el acceso a la energía eléctrica a los usuarios de las Regiones de Loreto, San Martín, Amazonas y Cajamarca.

## Financiamiento de Proyectos DGER-MEM

En el 2019 la DGER-MEM autorizó la transferencia de recursos de los siguientes proyectos:

- Electrificación de las localidades pertenecientes al CP Miraflores y al CP Pona Alta del Distrito de Bagua Grande.
- Ampliación de la Subestación Nueva Jaén, Distrito de Jaén, Provincia de Jaén, Región Cajamarca.

Por un monto total que asciende a S/ 18.17 millones. El inicio de ejecución de estos proyectos se prevé iniciará en el año 2020.



## 07

# RESULTADOS E INDICADORES DE GESTIÓN

# Plan Operativo 2019

Las metas planteadas, el resultado obtenido y los niveles de cumplimiento de los indicadores de la gestión 2019, alineado al Plan Estratégico 2017-2021, se muestran en el siguiente cuadro:

El esfuerzo realizado por los trabajadores de la empresa, ha permitido alcanzar un nivel de cumplimiento de 89%, como resultado de la evaluación de indicadores del Plan Operativo 2019. Para la evaluación, realizada de manera mensual e informada cada trimestre a FONAFE, se ha contado con la participación del personal de supervisión, jefaturas, gerencias de área y Directorio de la empresa.

## Convenio de Gestión 2019

Fecha dic-19	Indicadores	Peso	Unidades	Real a dic-19	Meta a dic-19	Ejecución (%)	Resultado (%)
<b>PERSPECTIVA FINANCIERA</b>		<b>25.0%</b>	<b>28.5%</b>				
FI 1	EBITDA	13.0%	MM S/	111.28	102.80	108.25	 14.1%
FI 2	ROE	12.0%	%	8.86	5.00	177.11	 14.4%
<b>PERSPECTIVA DE GRUPOS DE INTERÉS</b>		<b>22.0%</b>	<b>20.1%</b>				
GI 1	Grado de madurez de la RSC	5.0%	N°	19.00	17.00	111.76	 5.6%
GI 2	Cump. del rol social misional - Coeficiente de electrificación	6.0%	%	85.45	92.90	91.98	 5.5%
GI 3	Nivel de satisfacción de clientes	11.0%	%	53.69	66.00	81.35	 8.9%
<b>PERSPECTIVA DE CALIDAD Y PROCESOS</b>		<b>41.0%</b>	<b>41.0%</b>				
PR 1	Grado de implementación del CBGC	5.0%	%	72.31	52.00	139.06	 6.0%
PR 2	Grado de madurez del SCI	5.0%	N°	4.73	3.48	135.92	 6.0%
PR 3	Eficiencia Administrativa	10.0%	%	4.27	4.50	105.19	 10.5%
PR 4	Ejecución de inversiones FBK	12.0%	%	206.56	100.00	206.56	 14.4%
PR 5	Calidad de Alumbrado Público	3.0%	%	50.00	100.00	50.00	 1.5%
PR 6	Calidad de suministro - SAIDI	2.0%	Horas	13.70	10.01	63.14	 1.3%
PR 7	Calidad de suministro - SAIFI	2.0%	Veces	8.00	5.90	64.41	 1.3%
PR 8	Reducción de interrupciones en sistemas eléctricos críticos	2.0%	Veces	15.80	7.00	0.00	 0.0%
<b>PERSPECTIVA DE GESTIÓN HUMANA</b>		<b>12.0%</b>	<b>11.6%</b>				
AC 1	Nivel de Implementación y Gestión de Componentes del Modelo de Gestión Corporativo de Recursos Humanos	6.0%	%	94.08	100.00	94.08	 5.6%
AC 2	Nivel de Implementación y Gestión de Etapas del Modelo de Evaluación de Desempeño	6.0%	N°	16.00	16.00	100.00	 6.0%
ND	NO DISPONIBLE	100.0%					<b>101.1%</b>
NA	NO APLICA						

Al cierre del año 2019, luego de las validaciones del FONAFE y la Auditoría Externa, se obtuvo un nivel de cumplimiento de 101%.



08

## BUEN GOBIERNO CORPORATIVO Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO

## Buen Gobierno Corporativo (BGC)

Al 31 de diciembre de 2019 el nivel de cumplimiento alcanzado, clasificado por sección, indicando la brecha existente entre el puntaje máximo y el obtenido se presenta en el siguiente cuadro:

Sección	Nombre	Puntaje Máximo	Puntaje Obtenido	Nivel de Cumplimiento	% de cumplimiento
Sección I	Objetivos de la Empresa de Propiedad del Estado (EPE)	6	6.00	Sección en cumplimiento	100.00%
Sección II	Marco Jurídico de la EPE	14	14.00	Sección en cumplimiento	100.00%
Sección III	Derechos de Propiedad	40	26.50	Cumplimiento parcial alto	66.25%
Sección IV	El Directorio y la Gerencia	128	84.76	Cumplimiento parcial alto	66.22%
Sección V	Política de Riesgos y Código de Ética	10	10.00	Sección en cumplimiento	100.00%
Sección VI	Transparencia y divulgación de información	30	29.25	Sección en cumplimiento	97.50%
			<b>TOTAL (NIVEL DE MADUREZ 3)</b>	<b>74.79%</b>	

## Resultado Comparativo del Nivel de Cumplimiento por Sección y Año

El cuadro siguiente muestra los resultados obtenidos, así como, su situación comparado con el período 2018.

Sección	Nombre	Puntaje Máximo	Puntaje Obtenido año 2018	Puntaje Obtenido año 2019	Situación(*)
Sección I	Objetivos de la Empresa de Propiedad del Estado (EPE)	6	6.00	6.00	Igual
Sección II	Marco Jurídico de la EPE	14	3.50	14.00	Mejoró
Sección III	Derechos de Propiedad	40	10.67	26.50	Mejoró
Sección IV	El Directorio y la Gerencia	128	47.54	84.76	Mejoró
Sección V	Política de Riesgos y Código de Ética	10	4.00	10.00	Mejoró
Sección VI	Transparencia y divulgación de información	30	6.50	29.25	Mejoró

Sobre el nivel de implementación, como se puede apreciar la Sección I conservó su evaluación al 100% del puntaje máximo; las Secciones II, III, IV, V y VI, tienen la situación de que se “Mejoró” comparado con el periodo 2018.

El nivel de puntaje obtenido alcanzado se debe fundamentalmente a los siguientes factores:

- En primer lugar, la colaboración decidida desde la más alta dirección, directorio y gerencia general, hasta los jefes de departamento, muy en especial a los encargados de la implementación.
- En segundo lugar, entender que cuando se identifica un problema ya implica reconocer el 50% de la solución, en este caso, es reconocer que la implementación de buen gobierno corporativo, implica una relación muy estrecha con el sistema de control interno, (especialmente el riesgo) y el cumplimiento de la normativa interna y externa
- En tercer lugar, administrando adecuadamente estos 4 factores: BGC (como eje central), SCI, GIR y Cumplimiento, estaremos cumpliendo con los objetivos institucionales, la optimización de los procesos, gestión del riesgo operativo, la efectividad de los controles y la suficiencia del cumplimiento
- Finalmente, ayudó en forma especial, la normativa emitida por FONAFE a través del código de buen gobierno y la metodología para el monitoreo del BGC, adicionalmente, las capacitaciones recibidas en sede FONAFE.

Al 31 de diciembre de 2019, Electro Oriente S.A., está ubicada en el Nivel de Madurez "3": El cumplimiento de este principio cumple todas las recomendaciones aplicables del Código voluntario de mejores prácticas para las Sociedades Peruanas emitido por la Superintendencia de Mercado de Valores.

El Nivel de Madurez alcanzado, es producto de la autoevaluación del Código de Buen Gobierno Corporativo (CBGC) 2019, utilizando la nueva herramienta automatizada aprobada por FONAFE en diciembre de 2015. El resultado obtenido en el 2015 se convierte en el año base o año uno (01). Es preciso mencionar, que en enero de 2017 en reunión entre FONAFE y sus empresas, se dio a conocer la nueva herramienta automatizada el cual incluía el Plan de Trabajo.

De la aplicación de la nueva herramienta, se obtuvo un Nivel de Cumplimiento de 74.79 %.

El compromiso asumido por quienes integran nuestra organización es mantener o incrementar progresivamente el proceso de implementación; es por ello que para el primer semestre 2020 se tiene que superar la ejecución obtenida a diciembre de 2019.

## Sistema de Control Interno (SCI)

### Nivel de Implementación del Sistema de Control Interno

Al 31 de diciembre de 2019, Electro Oriente S.A. se encuentra ubicada en el Nivel de Madurez de 4.73 GESTIONADO, cuyo estado se precisa que: "Es posible monitorear y medir la conformidad en la aplicación del proceso de implementación del Sistema de Control Interno y es posible tomar acciones cuando el proceso no está operando adecuadamente.

Los procesos de la Empresa están mejorándose continuamente. Se dispone de automatizaciones y de herramientas que son usadas de una manera limitada o fragmentada". En cuanto al Nivel de Cumplimiento, el resultado alcanzado fue de 94.65 %.

Componente	Puntaje Máximo	Puntaje Obtenido	Nivel de Cumplimiento	% de cumplimiento
Entorno de Control	5	4.70	Gestionado	94.09%
Evaluación de Riesgos	5	4.72	Gestionado	94.42%
Actividades de control	5	4.74	Gestionado	94.79%
Información y Comunicación	5	4.50	Gestionado	90.00%
Actividades de Supervisión	5	5.00	Gestionado	100.00%
TOTAL (NIVEL DE MADUREZ 4.73)				94.65%



## Resultado Comparativo del Nivel de Cumplimiento por Componente y Año

El cuadro siguiente muestra los resultados obtenidos en el periodo 2019, así como, su situación comparado con el período 2018.

Componente	Puntaje Máximo	Puntaje Obtenido año 2018	Puntaje Obtenido año 2019	Situación
Entorno de Control	5	2.67	4.70	Mejoró en 2.03
Evaluación de Riesgos	5	2.58	4.72	Mejoró en 2.14
Actividades de control	5	2.17	4.74	Mejoró en 2.57
Información y Comunicación	5	2.90	4.50	Mejoró en 1.60
Actividades de Supervisión	5	2.86	5.00	Mejoró en 2.14

Sobre el nivel de implementación, como se puede apreciar que todos los componentes tienen la situación de que se "Mejoró" comparado con el periodo 2018.

El nivel de puntaje obtenido alcanzado se debe fundamentalmente a los siguientes factores:

- Un primer paso es el diseño, revisión, análisis y aprobación de los principales documentos normativos que hacen o hagan posible que la empresa inicie o continúe una buena gestión por resultados, es decir, un organigrama acorde con el alcance de sus objetivos, un plan estratégico institucional, un manual de organización y funciones, código de ética, etc. En buena cuenta estamos comentando un buen ENTORNO DE CONTROL.
- Luego de este primer paso, se debe analizar qué riesgos pueden evitar/dificultar el cumplimiento de lo detallado en el Plan Estratégico Institucional (PEI) de la empresa (mapa de riesgos a nivel entidad) y los procesos de ELOR, para lo cual hay que levantar mapas de riesgo, para ello es imprescindible la planificación, identificación, valoración y respuesta a todas aquellas limitaciones que se puedan encontrar en la gestión, es decir, EVALUACIÓN DE RIESGOS.
- El tercer paso es identificado estos riesgos y plasmados en un mapa, se debe analizar, verificar, comprobar y/o elaborar las acciones que nos permitan sortear con éxito estos riesgos, es decir, ACTIVIDADES DE CONTROL.
- El cuarto paso es identificados los controles, así como su efectivo funcionamiento en el tiempo, el personal de la empresa en sus diferentes instancias administrativas y operativas, deben tener conocimiento de estos controles en dos instancias: la primera, aquellos controles que forman parte de las operaciones diarias que ejecutan y la segunda, los controles de carácter general aplicable a todos los colaboradores como por ejemplo el código de ética y conducta, el reglamento interno de trabajo, etc. Es decir, estamos hablando de INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.
- Finalmente, el quinto paso es luego de este circuito, se tiene que comprobar si efectivamente el sistema en general es integrado y está funcionando, es decir, SUPERVISIÓN.

## Sistema Integrado de Gestión (SIG)

Electro Oriente S.A. se encuentra en proceso de migración del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 a la versión ISO 9001:2015, asimismo, en proceso de implementación del Sistema de Gestión de Medio Ambiente ISO 14001:2015 y del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001:2007, para lo cual se cuenta con 19 Procesos aprobado en el actual Mapa de Procesos, cuyo plazo programado a culminar con la implementación es junio de 2019.

FONAFE ha considerado implementar los sistemas de gestión en todas sus empresas, por lo que ha incluido dentro de su Plan Estratégico los siguientes:

- En el Plan Estratégico 2017-2021 de FONAFE, dentro de su Mapa Estratégico Eje 2 – Grupos de Interés, en el punto 3 “Mejorar la Calidad de los Bienes y Servicios”, se establece la iniciativa de la Corporación de implementar los Sistemas de Gestión en todas las empresas.
- En el Plan Estratégico 2017-2021 de FONAFE, dentro del Objetivo Estratégico O3. Mejorar la calidad de los bienes y servicios, se establece como acción estratégica 3.2 “Implementar sistemas de gestión de calidad”, en todas las empresas.

Como parte de este proceso de implementación se han actualizado algunos documentos mínimos exigidos por la Normas Internacionales ISO.



09

## CUMPLIMIENTO A LA POLÍTICA DE APLICACIÓN DE UTILIDADES

ELECTRO ORIENTE S.A., tiene por política general distribuir como dividendos el 100 % de las utilidades distribuibles de cada ejercicio entre sus accionistas, en concordancia con la Política de Dividendos de las Empresas bajo el ámbito de FONAFE, ratificado mediante Acta de la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas de Electro Oriente S.A. de fecha 16 de mayo de 2019, estableciéndose que la entrega de los dividendos a los accionistas de la sociedad se realizará dentro del plazo de treinta (30) días calendarios siguientes a la fecha de realización de la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas que aprueba la distribución de los mismos, siendo responsabilidad del Directorio realizar las acciones necesarias para viabilizar dicha entrega.

En cumplimiento de la Política de aplicación de utilidades, se informa que corresponde la distribución de utilidades respecto al ejercicio económico 2019, dado que el íntegro de la Utilidad Neta de dicho ejercicio, más resultados acumulados 2018 y movimientos en cuenta de resultados acumulados 2019 asciende a la suma de **S/ 55 170 190** (Cincuenta y cinco millones ciento setenta mil ciento noventa soles), al que debe aplicarse la Reserva Legal del 10 %, ascendente a la suma de **S/ 5 434 528** (Cinco millones cuatrocientos treinta y cuatro mil quinientos veintiocho soles), con lo cual la utilidad distribuible ascendería a la suma de **S/ 49 735 661** (Cuarenta y nueve millones setecientos treinta y cinco mil seiscientos sesenta y uno soles).



# 10

## DICTAMEN DE LOS AUDITORES EXTERNOS



RSM Panz, Chacaliza & Asociados  
Av. De La Floresta 497, 2do. Piso  
Urb. Chacarilla del Estanque  
San Borja, Lima-Perú  
T: 51(1) 3728282  
[www.rsm.pe](http://www.rsm.pe)

## DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los señores Accionistas y a los miembros del Directorio de  
EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE S.A.  
ELECTRO ORIENTE S.A.

1. Hemos auditado los estados financieros adjuntos de EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE S.A. ELECTRO ORIENTE S.A., (una subsidiaria del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - FONAFE) que comprenden el Estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2019, el Estado del resultado integral, el Estado de cambios en el patrimonio y el Estado de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y el resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas.

### Responsabilidad de la Gerencia sobre los estados financieros

2. La Gerencia es la responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por el International Accounting Standards Board y del control interno que la Gerencia determine que es necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de errores materiales, ya sea por fraude o error.

### Responsabilidad del Auditor

3. Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros basada en nuestra auditoría. Nuestra auditoría fue realizada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría aprobadas para su aplicación en el Perú por la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y que plantiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable de que los estados financieros no contienen errores importantes.

Una auditoría comprende la ejecución de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los saldos y las divulgaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, que incluye la evaluación del riesgo de que los estados financieros contengan representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea como resultado de fraude o error. Al efectuar esta evaluación de riesgo, el auditor toma en consideración el control interno relevante de la Empresa para la preparación y presentación razonable de los estados financieros a fin de diseñar procedimientos de auditoría de acuerdo con las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Empresa. Una auditoría también comprende la evaluación de si las políticas contables aplicadas son apropiadas y si las estimaciones contables realizadas por la Gerencia son razonables, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros.

THE POWER OF BEING UNDERSTOOD  
AUDIT | TAX | CONSULTING

RSM Panz, Chacaliza & Asociados is a member of the RSM network and trades as RSM. RSM is the trading name used by the members of the RSM network. Each member of the RSM network is an independent accounting and consulting firm which practices in its own right. The RSM network is not itself a separate legal entity in any jurisdiction.



Lead sponsor:  
 European  
 Business  
 Awards  
**003**



RSM Panz, Chacaliza & Asociados  
Av. De La Floresta 497, 2do. Piso  
Urb. Chacarilla del Estanque  
San Borja, Lima-Perú  
T: 51(1) 3728282  
[www.rsm.pe](http://www.rsm.pe)

## Dictamen de los auditores independientes (continuación)

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada, para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

### Opinión del auditor

4. En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE S.A.- ELECTRO ORIENTE S.A. al 31 de diciembre de 2019, así como su desempeño financiero y su flujo de efectivo por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por el International Accounting Standards Board.

### Otros asuntos

5. Los estados financieros al 31 de diciembre de 2018, fueron examinados por otros auditores independientes quienes con fecha 29 de marzo de 2019, emitieron opinión con salvedades por el indicio de deterioro de sus Propiedades, planta y equipo, al 31 de diciembre de 2019 la Empresa ha evaluado el deterioro de sus Propiedades, planta y equipo y ha reestructurado sus estados financieros al 31 de diciembre de 2018 con la finalidad de revelar la pérdida de sus Propiedades, planta y equipo proveniente de la reducción de su valor en libros hasta su importe recuperable.

Refrendado por:

Panz, Chacaliza y Asociados Sociedad Civil de R.L.

J. Alberto Alcántara Bernaola (Socio)  
Contador Público Colegiado Certificado  
Matrícula N° 3380

Marzo 25, 2020  
Lima, Perú



THE POWER OF BEING UNDERSTOOD  
AUDIT | TAX | CONSULTING

RSM Panz, Chacaliza & Asociados is a member of the RSM network and trades as RSM. RSM is the trading name used by the members of the RSM network. Each member of the RSM network is an independent accounting and consulting firm which practices in its own right. The RSM network is not itself a separate legal entity in any jurisdiction.

Lead sponsor:  
 European  
 Business  
 Awards  
**004**

**EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE  
S.A.- ELECTRO ORIENTE S.A.**

**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**

Al 31 de diciembre de 2019

Notas	2019	2018
	S/	S/
<b>ACTIVOS</b>		
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>		
Efectivo y equivalentes al efectivo	5	69,773,579
Cuentas por cobrar comerciales	6	88,036,501
Cuentas por cobrar a partes relacionadas	7	1,633,650
Otras cuentas por cobrar	8	24,663,892
Inventarios	9	43,144,129
Gastos pagados por anticipado		2,104,178
Total activos corrientes		229,355,929
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>		
Otras cuentas por cobrar	0	357,570
Propiedades, planta y equipo	10	877,984,412
Activos intangibles		536,347
Activos por Impuesto a las ganancias diferido	11	14,793,526
Otros activos		32,211
Total activos no corrientes		893,704,066
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>1,123,059,995</b>	<b>1,079,959,396</b>
<b>PASIVOS Y PATRIMONIO NETO</b>		
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>		
Beneficios a los empleados	14	6,855,623
Cuentas por pagar comerciales	12	63,042,923
Cuentas por pagar a partes relacionadas	7	27,136,874
Otras cuentas por pagar	13	9,521,038
Total pasivo corriente		107,156,458
<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>		
Beneficios a los empleados	14	11,895,422
Otras cuentas por pagar	13	145,437,348
Cuentas por pagar a partes relacionadas	7	29,951,475
Estimación de costos por desmantelamiento	15	3,755,498
Provisiones	16	14,365,584
Ingresos no devengados	17	196,795,796
Total pasivos no corrientes		402,201,123
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>509,357,581</b>	<b>498,903,699</b>
<b>PATRIMONIO</b>		
Capital	18	536,693,830
Capital adicional	19	12,950,500
Reservas	20	8,887,895
Resultados acumulados	21	55,170,189
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>613,702,414</b>	<b>581,055,697</b>
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>	<b>1,123,059,995</b>	<b>1,079,959,396</b>

Las notas que se adjuntan forman parte de los estados financieros.



**EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE  
S.A.- ELECTRO ORIENTE S.A.**

**ESTADO DEL RESULTADO INTEGRAL**

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2019

Notas	2019	2018
	S/	S/
<b>(GASTOS) INGRESOS OPERATIVOS</b>		
<b>INGRESOS</b>		
Ingresos de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes	22	581,770,664
Costo del servicio	23	(465,640,668)
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>116,129,996</b>	<b>97,841,400</b>
<b>GASTOS</b>		
Gastos de administración	23	(24,820,404)
Gastos de ventas	23	(56,913,178)
Deterioro de Propiedades, planta y equipo	10	(47,354,963)
Otros gastos	24	25,657,406
<b>UTILIDAD (PERDIDA) DE OPERACIÓN</b>	<b>60,053,820</b>	<b>(6,372,310)</b>
<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>		
Ingresos financieros	25	4,837,193
Gastos financieros	26	(4,520,587)
Diferencia en cambio, neta	31	(96,709)
Resultado antes del Impuesto a las Ganancias		60,273,717
Gasto por Impuesto a las ganancias	27	(5,928,433)
<b>GANANCIA (PERDIDA) DEL AÑO</b>	<b>54,345,284</b>	<b>(18,330,853)</b>
<b>OTROS RESULTADOS INTEGRALES</b>		
Total otros resultados integrales		-
<b>RESULTADO INTEGRAL DEL AÑO</b>	<b>54,345,284</b>	<b>(18,330,853)</b>

Las notas que se adjuntan forman parte de los estados financieros.



**EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE S.A.- ELECTRO ORIENTE S.A.**

**ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO**

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2019

	Notas	Capital	Capital adicional	Reservas	Resultados Acumulados	Total
		S/	S/	S/	S/	S/
<b>Saldos al 1 de diciembre de 2018 (Reestructurado nota 3)</b>		536,693,830	16,471,194	6,322,217	44,812,538	604,299,779
<b>Transacciones de propietarios</b>						
Apropiación de reserva legal	20	-	-	545,914	(545,914)	-
Distribución de dividendos	21	-	-	-	(4,913,229)	(4,913,229)
<b>Resultados integrales:</b>						
Pérdida del año		-	-	-	(18,330,853)	(18,330,853)
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2018 (Reestructurado nota 3)</b>		536,693,830	16,471,194	6,868,131	21,022,542	581,055,697
<b>Transacciones de propietarios</b>						
Apropiación de reserva legal	20	-	-	2,019,764	(2,019,764)	-
Distribución de dividendos	21	-	-	-	(18,177,873)	(18,177,873)
<b>Resultados integrales:</b>						
Corrección de errores		-	(3,520,694)	-	-	(3,520,694)
Ganancia del año		-	-	-	54,345,284	54,345,284
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2019</b>		536,693,830	12,950,500	8,887,895	55,170,189	613,702,414

Las notas que se adjuntan forman parte de los estados financieros separados.



## SIGLAS

MINEM	: Ministerio de Energía y Minas.
DGE	: Dirección General de Electricidad.
SEIN	: Sistema Eléctrico de Interconexión Nacional.
SNIP	: Sistema Nacional de la Inversión Pública.
FONAFE	: Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado.
FOSE	: Fondo Social de Compensación Eléctrica.
ADINELSA	: Empresa de Administración de Infraestructura Eléctrica S.A.
NTCSE	: Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico.
SAIDI	: Duración Promedio de Interrupción.
SAIFI	: Frecuencia Promedio de Interrupción.
BT	: Baja Tensión.
MT	: Media Tensión.
CAP	: Cuadro de Asignación de Personal.
EMSEU	: Empresa Municipal de Servicio Eléctrico Utcubamba.
SERSA	: Servicio Eléctrico Rioja S.A.

## UNIDADES DE MEDIDA:

### De Potencia:

W	: Watts.
KW	: Kilowatts = 1 000 Watts.
MW	: Megawatts = 1 000 KW
GW	: Gigawatts = 1 000 MW

### De Energía:

kWh	: Kilowatts hora = 1 000 watts/hora
MWh	: Megawatts hora =1 000 Kwh
GWh	: Gigawatts hora =1 000 Mwh



**Electro Oriente**  
Generando Progreso

ELECTRO ORIENTE S.A.  
Av. Augusto Freyre Monterroso N° 1168  
Iquitos – Maynas – Lorero – Perú  
Central: (065) 253500  
[webmaster@elor.com.pe](mailto:webmaster@elor.com.pe)  
[www.elor.com.pe](http://www.elor.com.pe)