

# REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2024



## ENERGÍA QUE TRASCIENDE



## A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

### (GRI 2-22)

Estimados lectores,

Es un honor dirigirme a ustedes para presentar nuestro **Reporte de Sostenibilidad 2024 elaborado con esmero y alineado a los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI)**, un testimonio del trabajo incansable de todo el equipo de Adinelsa en favor de las comunidades más alejadas del Perú. Este documento refleja nuestra convicción de que el acceso a la energía es un derecho y una herramienta esencial para el desarrollo sostenible.

El 2024 ha sido un año de grandes avances y retos superados, en el que reafirmamos nuestro compromiso con la transparencia, la excelencia operativa y el bienestar de nuestros usuarios rurales. En un entorno social, económico y climático cada vez más desafiante, en Adinelsa respondemos con innovación, eficiencia y una visión clara del futuro.

Nuestra **visión al 2026** es consolidarnos como una empresa de energía moderna, sostenible y responsable, que brinda servicios de calidad y mejora la calidad de vida en las zonas rurales del país. Este propósito guía nuestras decisiones, orienta nuestras inversiones y nos inspira a seguir construyendo un Perú más equitativo e inclusivo.

Durante el 2024, alcanzamos hitos que reflejan este compromiso. **Invertimos S/ 5.4 millones en la Subestación de Transmisión Coracora**, asegurando el suministro energético en esa zona; **S/ 5.6 millones en la SET Andahuasi**, fortaleciendo la distribución en Huaura, Sayán y Leoncio Prado; y **S/ 5.42 millones en sistemas eléctricos para mejorar la protección y confiabilidad del servicio**. A ello se suma la **recepción de 34 nuevos proyectos**, lo cual incrementa nuestra cobertura y patrimonio operativo.

En el ámbito operativo, **integramos 15 reclosers al sistema SCADA**, optimizando la supervisión remota y reduciendo significativamente los tiempos de respuesta ante interrupciones no programadas. Gracias a ello, en 2024, los **sistemas con mayores interrupciones se redujeron de 7 a solo 2**, fortaleciendo la continuidad y confiabilidad del servicio.

En el plano financiero, logramos **incrementar nuestros ingresos en 7.8%** respecto al 2023, afianzando la sostenibilidad económica de la empresa. Asimismo, **reducimos el índice de pérdidas de energía a un histórico 8.79%**, un avance notable desde el 22.21% registrado en 2016.

Nuestra estrategia social sigue siendo pilar de nuestra identidad. A través del programa **“Al Cine con Adinelsa”**, **más de 1,400 niños** de zonas rurales disfrutaron por primera vez de una función de cine mientras aprendían sobre seguridad eléctrica de manera lúdica y memorable.

Del mismo modo, entre 2018 y 2024, desarrollamos **94 proyectos de usos productivos**, con una generación de **414 mil kWh** y una facturación superior a **S/ 1.15 millones**. Este programa no solo impulsa el emprendimiento rural, sino que ha capacitado a **más de 6,795 familias**, promoviendo autonomía energética y desarrollo económico local.

En apoyo a los sectores más vulnerables, distribuimos **249,184 vales de descuento FISE**, equivalentes a **S/ 5 millones**, beneficiando a familias con consumos menores o igual a 70 kWh mensuales o sin acceso a red eléctrica. Además, **4,975 nuevos beneficiarios** se incorporaron al padrón este año.

En términos de calidad de servicio, **obtuvimos un ISCAL de 58.8%**, posicionándonos como **la mejor empresa distribuidora del grupo FONAFE**. Este resultado refleja no solo eficiencia técnica, sino una cultura de excelencia profundamente arraigada en cada acción de nuestro equipo.

En cuanto a gestión organizacional, **logramos la certificación del Sistema de Gestión Antisoborno (ISO 37001)**, renovamos la **ISO 9001 (Calidad)** y mantuvimos la **ISO 27001 (Seguridad de la Información)**. Esto reafirma nuestro compromiso con la integridad, la mejora continua y la protección de los datos de nuestros usuarios.

Además, **fortalecimos el sentido de pertenencia** dentro de la organización, elevando nuestro **Índice de Gestión Humana al 88%** (5% más que en 2023) y nuestro **Índice de Cultura al 90.1%**, indicadores que reflejan una cultura laboral sólida y orientada a valores.

Estos logros son fruto del esfuerzo conjunto de un equipo comprometido, técnico y humano, que cada día aporta su talento para que la energía llegue donde otros no llegan. Cada acción emprendida en 2024 reafirma nuestro propósito: **hacer del acceso a la energía una puerta al desarrollo humano, económico y social en las zonas rurales del Perú**.

Gracias por acompañarnos en este camino de transformación. Seguimos avanzando, con convicción, innovación y compromiso, hacia un Perú más sostenible, equitativo y conectado.

**Sigamos iluminando juntos el futuro.**

Con gratitud,



**Adinelsa**

[www.adinelsa.com.pe](http://www.adinelsa.com.pe)



# Capítulo 01

**Adinelsa, energía que transforma  
el Perú rural**

Adinelsa es la empresa distribuidora de energía eléctrica con presencia en 22 regiones del país, llevando electrificación, desarrollo e inclusión a las zonas rurales más alejadas del Perú.

**Temas materiales de este capítulo**

Modelo de cogestión con municipalidades locales  
Gestión de contratistas para el suministro eléctrico  
Ética empresarial y gobernanza responsable

## 1.1 SOMOS ADINELSA

(GRI 2-1) (GRI 2-2) (GRI 2-6)

### DESCRIPCIÓN GENERAL

Adinelsa es la empresa distribuidora de energía eléctrica con presencia en **22 regiones del Perú**, y forma parte de la **Corporación FONAFE**. Con más de **30 años de trayectoria**, administramos de manera sostenible el servicio eléctrico en zonas rurales, así como también promovemos el uso de **energías renovables**, especialmente a través de **Sistemas Fotovoltaicos Domiciliarios (SFD)**.

Nuestro principal objetivo es **operar eficientemente la infraestructura eléctrica transferida por diversas entidades del Estado**, diseñada especialmente para localidades aisladas, de difícil acceso o situadas en zonas de frontera.

Adinelsa se ha consolidado como **la única empresa en el país que distribuye energía eléctrica en áreas rurales donde no existen concesionarios de FONAFE**, o que no forman parte de su zona de responsabilidad técnica. Por ello, trabajamos permanentemente en la modernización de nuestros procesos y en el fortalecimiento de nuestras capacidades, con la meta de consolidarnos como **referente nacional en la distribución eléctrica rural**.

### UBICACIÓN DE NUESTRAS OPERACIONES

**Cajamarca:** SER Charape y usuarios SFD.

**Lima:** Antioquía, Cañete, Huarochirí, SER Barranca, SER Cajatambo, SER Calango II Etapa, SER Canta, SER Charape, SER Hongos, SER Huarochirí, SER Huaura – Sayán, SER Ihuarí, SER Lunahuaná, SER Pampa Concón Topara, SER Pampa de Animas, SER Purmacana, SER Quilmaná, SER Quinches, SER Santa Leonor, SER Yauyos, SER Guadalupe – Santa Fe – Ruquia y usuarios SFD.

**Ayacucho:** Pausa, Relave, SER Acari-Chala, SER Asquipata, SER Ayacucho Sur, SER Cangallo V Etapa, SER Coracora, SER Marcabamba, SER Tambo Quemado y usuarios SFD.

**Áncash:** SER Cajatambo y SER Chacas-San Luis.

**Apurímac:** Cotaruse y SER Coracora.

**Ica:** Cañete, SER Canaan-Fermin Tanguis, Ser Hongos, SER Humay Pampano, SER Pampa Concón Topara, SER Yauca del Rosario y SER Tambo Quemado.

**Huancavelica:** SER Castrovirreyna y usuarios SFD.

**Arequipa:** Chachas, SER Acari-Chala, SER Chuquibamba, SER Coracora, SER Quicacha y usuarios SFD.

**Pasco:** SER Huachón y usuarios SFD.

**Loreto:** Datem del Marañón y usuarios SFD.

**Ucayali:** Usuarios SFD.

**Amazonas:** SER Gracias a Dios.

En la región Lima, contamos con locales en Antioquía, Cajatambo, Canta, Cañete, Huaura, Sayán, Quinchés, Huarochirí, Yauyos y San Jerónimo.

En las provincias, estamos presentes en Coracora, Relave y Pausa (Ayacucho), así como en Huancano (Ica). Estas oficinas también brindan atención a los usuarios de Sistemas Fotovoltaicos Domiciliarios (SFD), sin embargo adicional a ello contamos con una oficina dedicada específicamente a estos usuarios en Contumazá (Cajamarca), considerando que en esta zona se encuentra la mayor parte de nuestros clientes SFD.

## ¿QUÉ HACEMOS?

### (GRI 2-6)

Desde una perspectiva más amplia, nuestras tareas se concentran en:

1. **Administrar los bienes e infraestructura eléctrica** que nos son proporcionados, transferidos o encomendados por entidades del Estado.
2. **Gestionar y operar servicios de electricidad en zonas rurales**, localidades aisladas y áreas de frontera donde no haya operadores del sector público o privado.
3. **Ejecutar obras complementarias** a aquellas realizadas y transferidas por la Dirección General de Electrificación Rural del Ministerio de Energía y Minas y otras entidades.

## MARCO NORMATIVO

Nuestras principales políticas establecen directrices claras en áreas fundamentales como la ética, la gobernanza responsable y la gestión integral de riesgos.

## DOCUMENTOS

- Norma ISO 31000 – Gestión de Riesgos.
- Política de Gestión Integral de Riesgos.
- Política de Cumplimiento Normativo de Obligaciones y Compromisos hacia los Grupos de Interés de Adinelsa.
- Política Antisoborno.
- Estatuto social.
- Política de solución de conflictos
- Política de Seguridad de la Información
- Actualización del Plan de Implementación Progresiva del BIM
- Ficha de proceso Buen Gobierno Corporativo.
- Manual de Junta de Accionistas.
- Reglamento de Directorio.
- Política de Auditoría Interna y Externa.
- Política del Sistema Integrado de Gestión.
- Lineamiento para detectar, investigar y documentar las posibles violaciones a los valores éticos y a las normas de conducta.

- Código de Ética.

## FILOSOFÍA EMPRESARIAL

### Misión

Somos una empresa de energía que brinda servicios de calidad y que genera valor económico, social y ambiental para el desarrollo del país, propiciando la mejora continua y brindando condiciones laborales adecuadas a nuestro capital humano.

### Visión

Para el año 2026, Adinelsa será reconocida como una empresa de energía moderna; por brindar servicios de calidad en forma sostenible y responsable, contribuyendo con la mejora de la calidad de vida de las poblaciones rurales.

### Valores

1. **Excelencia en el Servicio:** Buscamos la excelencia en la gestión de nuestros procesos y en el servicio que brindamos a los clientes, a los ciudadanos y al país, con el objetivo de agregar valor y superar las metas que nos trazamos.
2. **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. Velamos por la sostenibilidad de nuestras iniciativas y el cumplimiento responsable de nuestros compromisos.
3. **Integridad:** Actuamos basados en principios éticos; somos consecuentes, honestos, veraces y justos. Respetamos la diversidad en todos sus sentidos, la pluralidad de opiniones y creencias sobre la base de las normas establecidas.
4. **Sostenibilidad Empresarial:** El entorno social es importante; por ello, administramos energía pensando en el futuro ciudadano. Tenemos claro nuestro rol de empresa rural y nos sumamos al reto de trabajar para lograr que todos nuestros proyectos sean sostenibles.
5. **Mejora Continua:** Nos comprometemos día a día a mejorar los servicios y procesos que rigen nuestro trabajo, a través de gestión de la calidad, orientándonos a la búsqueda continua del nivel de excelencia

## 1.2. CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO RURAL

### (GRI 413-2)

La electrificación rural en el Perú enfrenta desafíos estructurales que requieren una atención decidida y sostenida. La geografía compleja, la dispersión poblacional, el bajo consumo per cápita, el limitado poder adquisitivo y la precaria infraestructura vial y de servicios básicos —como salud, educación, saneamiento y vivienda— hacen que muchas localidades rurales permanezcan desconectadas del progreso. Estas condiciones reducen la rentabilidad financiera de los proyectos y desalientan la inversión privada, lo que vuelve imprescindible el rol activo y estratégico del Estado.

En este contexto, **Adinelsa cumple una función fundamental como agente de transformación social en las zonas más alejadas y olvidadas del país.** Nuestra presencia en comunidades a las que nadie más llega no solo lleva electricidad: **lleva**

**dignidad, futuro y esperanza.** La electrificación rural, cuando se implementa con enfoque social y visión territorial, se convierte en un catalizador del desarrollo integral.

Gracias a nuestros proyectos, **niños pueden estudiar de noche, postas de salud pueden refrigerar vacunas, mujeres emprendedoras pueden producir con valor agregado**, y cientos de familias tienen la posibilidad real de salir del círculo de pobreza. La energía impulsa el acceso a tecnologías, mejora las condiciones de vida, fortalece la inclusión digital y amplía las oportunidades para el emprendimiento rural.

Los resultados lo confirman: **más de 250 mil personas atendidas**, decenas de comunidades ahora conectadas con el desarrollo nacional, y **proyectos de electrificación que generan alto impacto social, incluso en contextos de baja rentabilidad económica.** Nuestro trabajo no solo ilumina hogares, **sino también caminos de progreso, equidad y justicia social.**

**Adinelsa está presente donde más se nos necesita.** Porque para cerrar brechas no basta con estar, hay que comprometerse, entender el territorio y actuar con sensibilidad social. En cada kilómetro de cable y en cada poste instalado, hay una historia de transformación y un compromiso irrenunciable con el Perú profundo.

## **EL ROL DE ADINELSA EN EL AVANCE DE LA ELECTRIFICACIÓN RURAL**

En un país con una geografía tan diversa y retadora como el Perú, **la electrificación rural no es solo un desafío técnico, sino un compromiso social de alto impacto.** En este contexto, **Adinelsa asume un rol clave como ejecutor estratégico del Plan Nacional de Electrificación Rural 2023-2026**, alineado con la meta nacional de alcanzar una cobertura eléctrica del **96% en las zonas rurales al 2026.**

Como empresa especializada en la administración de **Sistemas Eléctricos Rurales (SER)** y concesiones en zonas no atendidas por otros operadores, operamos donde otros no llegan. Nuestra labor va más allá de proveer electricidad: **conectamos a miles de peruanos con el desarrollo, cerrando brechas históricas de exclusión y desigualdad.**

Nuestro propósito es claro: **garantizar el acceso a un servicio eléctrico confiable, seguro y sostenible**, que permita a las familias rurales mejorar su calidad de vida, fortalecer sus economías locales y acceder a oportunidades antes impensables. **Adinelsa no solo ilumina comunidades, las integra al futuro.**



## IMPULSAMOS EL DESARROLLO RURAL DESDE LA ENERGÍA

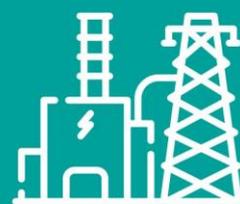
Uno de nuestros objetivos estratégicos es **operar de forma eficiente la infraestructura eléctrica transferida por entidades del Estado**, construida especialmente para atender a localidades aisladas, de frontera y en situación de vulnerabilidad.

Estamos presentes en las **cuatro etapas de la cadena de valor eléctrica: generación, transmisión, distribución y comercialización**, lo que nos permite tener una mirada integral y multisectorial de la electrificación rural. Esta capacidad nos convierte en **actores protagónicos del desarrollo rural**, impulsando **mejoras económicas, sociales y ambientales en los territorios donde intervenimos**.

Donde llega la energía, llega la posibilidad de producir, educar, curar y progresar. En cada sistema eléctrico que gestionamos, en cada poste que levantamos, hay una familia que empieza a soñar con un futuro distinto.

### Generación

Las centrales de generación convierten diversas fuentes de energía, como el aire y el agua, en electricidad.



### Transmisión

El transporte de electricidad se lleva a cabo a través de las líneas de transmisión del Sistema Eléctrico Interconectado.



### Distribución

La energía se suministra desde la subestación de distribución hasta los usuarios finales.



### Comercialización y Uso

La energía eléctrica se comercializa para el consumo de todos los habitantes de las comunidades, facilitando su acceso y utilización.



## PROTAGONISTAS DEL DESARROLLO CON IMPACTO HUMANO

Las operaciones de Adinelsa generan un **impacto directo y profundo en la vida de miles de peruanos**. A continuación, resaltamos algunos de los efectos transformadores más significativos:

- **Generación de empleo local:** A través de convenios con municipalidades, fomentamos la creación de puestos de trabajo en zonas rurales, vinculados a la instalación, operación y mantenimiento de sistemas eléctricos. Esto dinamiza las economías locales y fortalece las capacidades técnicas del territorio.
- **Desarrollo económico sostenible:** La energía confiable permite a las familias y emprendedores rurales desarrollar actividades productivas —como agricultura tecnificada, agroindustria, comercio y servicios— impulsando el crecimiento económico en su propia comunidad. Esto se traduce en autonomía, sostenibilidad y oportunidades reales.
- **Mejora de la calidad de vida:** Contar con electricidad segura y continua transforma radicalmente el día a día de las personas: mejora la iluminación, la refrigeración de alimentos y medicamentos, el acceso a tecnologías, y reduce el uso de fuentes contaminantes como la leña.
- **Acceso a educación de calidad:** La electrificación habilita el funcionamiento de escuelas, centros de estudio y plataformas educativas digitales. Los niños y jóvenes de comunidades remotas pueden estudiar de noche, acceder a materiales digitales y conectarse con el mundo.
- **Atención médica digna:** La electricidad es esencial para el funcionamiento de centros de salud, desde la refrigeración de vacunas hasta el uso de equipos médicos. Contribuye directamente a mejorar la salud materno-infantil, la atención de emergencias y la prevención de enfermedades.



## MODELO EMPRESARIAL

Como empresa de distribución eléctrica rural, asumimos dos roles:

### COMO EMPRESA ELÉCTRICA DE DISTRIBUCIÓN RURAL

Atendemos directamente el servicio eléctrico, administramos los mecanismos de compensación y encargos especiales:

- Fondo de Compensación Social Eléctrica – FOSE (Sistemas aislados e interconectados)
- Mecanismo de Compensación de la Tarifa Eléctrica Residencial – MCTER
- Fondo de Inclusión Social Energético – FISE

Los ingresos por este tipo de *actividad* **representan el 86.91% del total de los ingresos de Adinelsa.**

### COMO ADMINISTRADOR DE ACTIVOS

Aseguramos la continuidad del servicio público de electricidad mediante la comercialización de energía eléctrica y la adecuada cautela, operación y mantenimiento de la infraestructura eléctrica a nuestro cargo.

Los ingresos por este tipo de actividad **representan el 13.09% del total de los ingresos de Adinelsa.**

## 1.3. ¿CÓMO CUMPLIMOS NUESTRA TAREA?

### (GRI 2-6)

En Adinelsa, cumplimos nuestra labor a través de un **modelo de gestión integral y colaborativo**, que articula esfuerzos con **municipalidades, concesionarias eléctricas y entidades públicas**. Esta coordinación nos permite **operar de manera eficiente en zonas rurales, de difícil acceso y de baja rentabilidad**, llevando un servicio eléctrico de calidad que impacta directamente en la **mejora de la calidad de vida** y en el **desarrollo sostenible** de las comunidades.

Nuestro enfoque combina **eficiencia operativa, compromiso social y sostenibilidad**, permitiéndonos adaptarnos a los retos técnicos y territoriales que presenta la electrificación rural en el Perú profundo.

### NUESTRA CADENA DE VALOR

Nuestra cadena de valor está compuesta por **cuatro procesos estratégicos** que garantizan la entrega continua, segura y sostenible del servicio eléctrico:

1. **Gestión de Infraestructura:** Administramos y operamos infraestructura eléctrica transferida por entidades del Estado en zonas rurales, asegurando su disponibilidad, funcionalidad y sostenibilidad en el tiempo.
2. **Calidad Operacional:** Implementamos controles y evaluaciones permanentes para asegurar el cumplimiento de las **normas técnicas y regulatorias**, garantizando un servicio eléctrico confiable y alineado a estándares nacionales.

3. **Operación y Mantenimiento:** Ejecutamos labores especializadas de operación, mantenimiento predictivo y correctivo en los sistemas eléctricos rurales, **minimizando interrupciones y asegurando la continuidad del suministro.**
4. **Comercialización de Energía:** Proveemos energía eléctrica a través de diversos esquemas comerciales, fomentando **el desarrollo productivo local, la inclusión energética** y el **cierre de brechas** en el acceso a servicios básicos en las comunidades que atendemos.

Dichos procesos se apoyan en áreas de soporte, como lo muestra la gráfica:

<b>Actividades de soporte</b>	<b>Gestión estratégica:</b> Planeamiento y presupuesto, regulación, sistema integrado de gestión, imagen institucional, gobernanza.	Económico
	<b>Gestión de recursos humanos:</b> Planificación, diseño de RR.HH., gestión del desarrollo y capacitación, gestión del bienestar y relaciones laborales.	
	<b>Gestión legal y TIC:</b> Documentos legales, directorio, temas legales y patrocinio, mesa de servicios, seguridad tecnológica.	Social
	<b>Gestión logística y documental:</b> Contrataciones, almacenes y servicios generales, recepción documental, digitalización, archivista y gestión de despacho.	
<b>Actividades primarias</b>	Comercialización de energía eléctrica y promoción	Gestión de la calidad operacional y cumplimiento de normas
	Gestión de operación y mantenimiento del sistema eléctrico	Gestión de infraestructura eléctrica

Dado que nos enfocamos en la distribución y comercialización de energía, nuestra principal preocupación es garantizar el acceso a este recurso en zonas desatendidas por el sector privado, a tarifas accesibles. En este esfuerzo, la gestión de la infraestructura y los riesgos ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) es fundamental para asegurar que la provisión de energía no tenga un impacto negativo en ningún grupo de interés.

Asimismo, es esencial que seamos responsables en el **cumplimiento de la normativa regulatoria del sector, conforme a la NTCSEER**, asegurando la calidad operacional y el cumplimiento de las normas técnicas. Además, nos comprometemos a mantener relaciones comerciales sólidas con nuestros proveedores y a garantizar un desempeño eficiente de los recursos humanos, físicos y financieros, lo que nos permitirá operar bajo un modelo sostenible.

## GESTIÓN DE CONVENIOS CON MUNICIPIOS Y CONCESIONARIAS

(GRI 3-3)

### a. Convenios municipales:

Adinelsa cuenta con convenios de operación y mantenimiento suscritos con algunas municipalidades que se renuevan cada dos años. En el marco de dichos convenios, promovemos y canalizamos las demandas técnicas y comerciales de nuestros usuarios.

- CONVENIO N.º 001 – 2024 – Municipalidad Distrital de Huantán.
- CONVENIO N.º 002 – 2024 – Municipalidad Distrital San José de los Chorrillos.
- CONVENIO N.º 003 – 2024 – Municipalidad del Centro Poblado Menor de Picoy.

En conjunto con estos convenios, administramos 35 Sistemas Eléctricos Rurales (SER).

MUNICIPALIDAD	UNIDAD OPERATIVA	SER
Municipalidad Distrital de Huantán	U.O. 1 – Coracora	Acari-Chala, Quicacha, Ayacucho Sur, Coracora I y II, Coracora SER, Coracora IV, Marcabamba, Tambo Quemado, Cangallo V Etapa, Asquipata, Chuquibamba
	U.O. 2 – Sur	Quilmaná, Yauca del Rosario, Pampa Concón Topara, Canaán Fermín Tangüis, Castrovirreyna, Humay Pampano, Yauyos, Lunahuaná, Hongos
Municipalidad Distrital San José de los Chorrillos	U.O. 3 – Centro	Huarocharí, Quinches, Calango II Etapa, Canta, Chacas San Luis, Datem del Marañón, Pasco Rural (Huachón), Charape
	U.O. 4 – Lima Norte	Cajatambo, Purmacana–Barranca, Huaura-Sayán, Ihuarí, Guadalupe–Santa Fé–Ruquia, Pampa de Ánimas, Santa María
Municipalidad del Centro Poblado Menor de Picoy	MCPMP	Santa Leonor

Cuadro. *Sistemas Eléctricos Rurales (SER)*

### b. Empresas concesionarias:

Los sistemas eléctricos operados por concesionarias se encuentran ubicados en los siguientes departamentos:

**ELECTROCENTRO:** Junín, Huánuco, Ayacucho y Pasco

**ENOSA:** Piura y Tumbes

**ENSA:** Lambayeque y Cajamarca

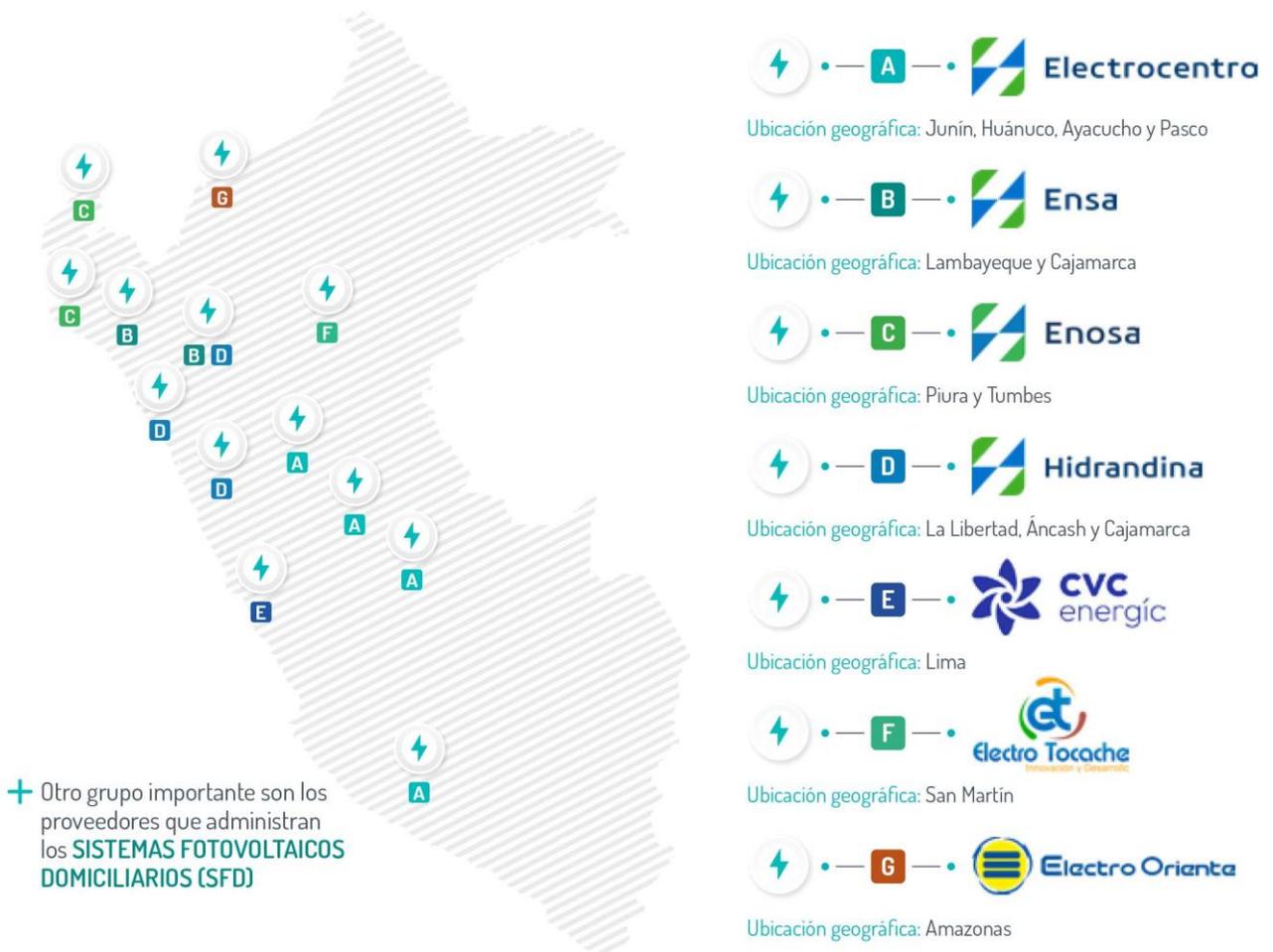
**HIDRANDINA:** La Libertad, Áncash y Cajamarca

**ELECTRO TOCACHE:** San Martín

**CVC ENERGÍA:** Lima

**ELECTRO ORIENTE:** Amazonas

Además, contamos con un grupo de proveedores que administran los **SISTEMAS FOTOVOLTAICOS DOMICILIARIOS (SFD)** en 9 regiones del país: Ayacucho, Arequipa, Cajamarca, Huancavelica, Junín, Lima, Loreto, Pasco y Ucayali.



## 1.4 COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

(GRI 3-3) (GRI 2-9) (GRI 2-10) (GRI 2-11) (GRI 2-12) (GRI 2-15)

En Adinelsa, estamos comprometidos con una gestión ética, transparente y responsable, guiada por los **principios del Buen Gobierno Corporativo (BGC)**. Contamos con un **Código de Buen Gobierno Corporativo (CBGC)** que consolida las mejores prácticas nacionales e internacionales en esta materia, sirviendo como marco de referencia para todas nuestras decisiones estratégicas, operativas y de relacionamiento con los grupos de interés.

Este compromiso se complementa con nuestro **Código de Ética**, un instrumento normativo que define los principios, deberes, derechos y restricciones éticas que deben regir la conducta de todo el personal. Su aplicación transversal contribuye directamente al cumplimiento de nuestra misión institucional y promueve una cultura organizacional basada en la integridad, la legalidad y el respeto.

## POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

Nuestras principales políticas y lineamientos en esta materia incluyen:

- Estatuto social.
- Ficha del proceso Buen Gobierno Corporativo.
- Política de Solución de Conflictos.
- Política de Auditoría Interna y Externa.
- Política del Sistema Integrado de Gestión.
- Política de Endeudamiento.

Estas políticas aseguran la transparencia en la toma de decisiones, la gestión de riesgos, la rendición de cuentas y la mejora continua de los procesos internos.

## HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE GOBERNANZA

Para garantizar el cumplimiento de las buenas prácticas de gobernanza, utilizamos las siguientes herramientas institucionales:

- **SISMAD de FONAFE:** Sistema de Monitoreo y Autoevaluación del Desempeño, que permite medir la implementación efectiva del modelo de Buen Gobierno Corporativo.
- **Índice CBGC Adinelsa:** En el ejercicio 2024, alcanzamos un cumplimiento del **91.55%** en la aplicación del CBGC, reflejo de nuestro compromiso con la mejora continua y la alineación con los estándares de FONAFE.

## NUESTRO EQUIPO

La **alta gerencia** se caracteriza por un liderazgo comprometido, visible y ejemplar, orientado a guiar a la empresa y a su equipo hacia el logro de altos estándares de desempeño.

GERENCIAS		FECHA DE DESIGNACIÓN
Gerente General	Wilber Suárez Vargas	Desde el 17/05/2024
Gerente General (e)	Jorge Herbozo Pérez-Costa	Desde el 18/07/2023 al 16/05/2024
Gerente Comercial y de Promoción	Wilber Suárez Vargas	Desde el 02/01/2017 al 16/05/2024
	Mariano Cáceres Molina	Desde el 17/08/2024
Gerente Comercial y de Promoción (e)	Carlos San Miguel Caballa	17/05/2024 al 16/08/2024
Gerente Técnico	Luder Riofrio Cevallos	Desde el 01/01/2022
Gerente de Administración y Finanzas	Jorge Herbozo Pérez-Costa	Desde el 19/08/2019 al 17/07/2023 y del 17/05/2024 a la fecha
Gerente de Administración y Finanzas (e)	Jhenny Palomino Sánchez	Desde el 18/07/2023 al 16/05/2024
Gerente Legal	Juan Quintana Portal	Desde el 01/10/2022

## ÓRGANO DE GOBIERNO

El **Directorio** es el máximo órgano de gobierno de Adinelsa, responsable de definir la estrategia general, aprobar las políticas corporativas y supervisar el cumplimiento del marco normativo y ético. Este órgano también evalúa y gestiona potenciales **conflictos de interés**, así como cualquier asunto crítico relacionado con nuestros grupos de interés, el cual es abordado directamente en las sesiones del Directorio.

Conforme al **Libro Blanco de FONAFE**, nuestro Directorio está conformado por cinco miembros: un presidente y cuatro directores, representando una diversidad de enfoques técnicos, profesionales y regionales. Al cierre del ejercicio 2024, la **representación femenina alcanzó el 50%**, lo que refleja nuestro compromiso con una **gobernanza inclusiva y plural**.

La labor del Directorio es clave para garantizar el **liderazgo estratégico, la transparencia institucional y la sostenibilidad de largo plazo**, guiando a la empresa hacia el cumplimiento de altos estándares de desempeño y responsabilidad pública.

<b>PRESIDENTE</b>	Iris Cárdenas Pino
<b>DIRECTORES</b>	Federico Walbaum Cordero
	Carlos Carrillo Mora
	Lilian Rocca Carbajal

## COMITÉS DEL DIRECTORIO

(GRI 2-12)

Para fortalecer la efectividad del Directorio en el cumplimiento de sus funciones, **se han establecido comités temáticos especializados** que actúan como **órganos de apoyo técnico y estratégico**. Estos comités, cumplen un rol fundamental como instancias **informativas y consultivas**, brindando asesoría objetiva en el análisis de temas clave.

Su principal función es **respaldar al Directorio en la toma de decisiones informadas, transparentes e imparciales**, especialmente en situaciones que puedan involucrar **potenciales conflictos de interés** u otras materias sensibles que requieran una evaluación técnica independiente.

<b>NOMBRE DEL COMITÉ</b>	<b>FUNCIONES</b>
<b>Comité de Auditoría y Gestión de Riesgos</b>	Asistir al Directorio en sus funciones de supervisión por medio de la revisión de los procesos contables, de auditoría, del sistema de control interno y de la gestión integral de riesgos.
<b>Comité Técnico</b>	Garantizar que se adopten las decisiones y se aprueben con controles necesarios para la adecuada gestión.

## MADUREZ DE IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

En Adinelsa, evaluamos permanentemente nuestro nivel de cumplimiento del **Código de Buen Gobierno Corporativo (CBGC)**, como parte de nuestro compromiso con una gestión ética, transparente y orientada a resultados. Para ello, contamos con dos mecanismos de

evaluación: una **autoevaluación interna sistemática** y la elaboración de un **Informe de Implementación del CBGC**.

De acuerdo con el informe correspondiente al ejercicio 2024, **hemos alcanzado un nivel de madurez “Avanzado”**, con un **cumplimiento del 89.12%**, lo que evidencia una sólida consolidación de las prácticas de gobierno corporativo en nuestra organización. Este resultado refleja avances concretos en aspectos clave como:

- **Aprobación de documentos formales** por parte del Directorio, incluyendo el **Manual de la Junta General de Accionistas**, lo cual fortalece la institucionalidad y la trazabilidad de las decisiones.
- **Difusión y formalización de la Política de Endeudamiento**, asegurando su conocimiento, aplicación y alineamiento con los principios de prudencia financiera.
- **Aprobación del Informe de Evaluación de Cumplimiento de los Acuerdos de la Junta General de Accionistas**, así como la revisión de las políticas vinculadas, garantizando la rendición de cuentas y la mejora continua.
- **Comunicación interna de responsabilidades funcionales** a través de documentos recordatorios sobre la designación y funciones del Directorio, promoviendo la claridad organizacional y el cumplimiento de roles.
- **Alineamiento de los temas tratados en las sesiones del Directorio** conforme a los lineamientos establecidos en el **Libro Blanco de FONAFE**, consolidando una agenda estratégica coherente con los objetivos de largo plazo de la empresa.
- **Cumplimiento de indicadores del Convenio de Gestión**, con resultados que superan las metas establecidas, llegando a un nivel de cumplimiento de 108.13%.

Estos avances reafirman nuestro compromiso con una gobernanza sólida, transparente y profesional, en beneficio de nuestros grupos de interés y del desarrollo sostenible de la empresa.

Nivel de madurez de Buen Gobierno Corporativo (BGC)	2023	2024
	82.03%	89.12%

## 1.5 ÉTICA Y TRANSPARENCIA

### GESTIÓN ANTICORRUPCIÓN Y ÉTICA

(GRI 205-1) (GRI 205-2) (GRI 205-3)

En Adinelsa, estamos firmemente comprometidos con una cultura organizacional basada en la **ética, la integridad y la transparencia**, pilares fundamentales para una gestión responsable y sostenible. Reconocemos que los actos contrarios a estos principios representan riesgos significativos para la organización, pudiendo afectar nuestra eficiencia operativa, reputación institucional y confianza pública.

Bajo el principio de **“Tolerancia cero a la corrupción”**, en el año 2024 fortalecimos significativamente nuestro **Sistema de Gestión Antisoborno**, alineado a la norma internacional **ISO 37001:2016**. Como resultado de este compromiso, **obtuvimos la certificación oficial del Sistema de Gestión Antisoborno**, consolidando nuestra cultura organizacional basada en la integridad, la transparencia y la mejora continua.

Asimismo, dimos estricto cumplimiento a nuestro **Código de Ética y Conducta**, el cual establece los principios y lineamientos éticos que deben guiar la actuación de todos los colaboradores de Adinelsa, promoviendo un entorno laboral íntegro, respetuoso y coherente con nuestra misión institucional.

## **IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

Durante el año, identificamos que los principales riesgos de corrupción se concentran en los procesos vinculados a la **gestión de proveedores y contrataciones**. En respuesta, implementamos una **plataforma digital de verificación**, que permite investigar posibles vínculos de los proveedores con actos de corrupción, lavado de activos o terrorismo, fortaleciendo nuestros procesos de debida diligencia. Además, como parte de la mejora continua respaldado por el corporativo, contamos con una herramienta que nos ayuda a medir las acciones que responden a una gestión efectiva del **Sistema de Integridad y Anticorrupción (SIA)** en Adinelsa.

Asimismo, contamos con un **Sistema de Denuncias confidencial, seguro y anónimo**, disponible a través de nuestro **portal institucional y correo oficial dirigido al Responsable de la Función de Cumplimiento Antisoborno (RFCA)**. Este canal permite a trabajadores, proveedores y partes interesadas reportar de manera segura cualquier acto fraudulento, corrupto o contrario que vulnere el Sistema de Gestión Antisoborno y nuestro Código de Ética.

## **CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN INTERNA**

Conscientes de que la prevención se fortalece con conocimiento, en 2024 desarrollamos una **campana integral de sensibilización** en ética, integridad y antisoborno, dirigida a todos los niveles de la organización. Esta incluyó cursos, charlas virtuales y espacios informativos sobre buenas prácticas, normativa vigente y gestión de riesgos, entre ellos:

- Código de Ética y Conducta.
- Sistema de Integridad y Anticorrupción.
- Construyendo confianza: El poder de un sistema de integridad y anticorrupción.
- Canales de Denuncia y Debida Diligencia.
- Ética y Compliance.
- Planteamiento de inquietudes.
- Política, objetivos Antisoborno, roles y responsabilidades, compromisos, Código de Ética.
- Manejo de regalo, donaciones y beneficios similares.
- Gestión de riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión Antisoborno.

Además, con el objetivo de reforzar una **cultura de ética** basada en nuestros valores y principios institucionales, iniciamos una campaña de capacitación descentralizada al personal técnico, administrativo y comercial de los convenios municipales a nivel nacional.

## **CANALES DE DENUNCIA PARA TEMAS DE ANTICORRUPCIÓN**

En el 2024, se realizaron diversas actividades para fortalecer el canal de denuncia para temas de anticorrupción en Adinelsa, dentro de ellos, los más relevantes fueron la actualización de documentación del Modelo de Prevención implementado en Adinelsa y la elaboración de lineamientos que tienen como objetivo la protección al denunciante.

Además, iniciamos con una campaña de sensibilización a nivel nacional con el fin de dar a conocer sobre nuestros procesos, protocolos, lineamientos y canales de denuncia en temas de anticorrupción, generando una gestión más cercana y preocupada con nuestros grupos de interés.

## **FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO**

Durante 2024, ejecutamos acciones clave para fortalecer nuestro Sistema de Gestión Antisoborno, consolidando una cultura organizacional íntegra y transparente. Entre las principales medidas destacan:

- Establecimiento de objetivos anuales del sistema.
- Revisión y actualización de matrices de riesgos en procesos críticos.
- Ejecución de auditorías internas y externas.
- Evaluación de la eficacia de las capacitaciones realizadas en 2023.
- Seguimiento de la participación en sesiones de capacitación y boletines de concientización.
- Control del registro de regalos, donaciones y atenciones.

Estas acciones refuerzan nuestro compromiso con la ética corporativa y el cumplimiento de estándares internacionales, alineados con el **ODS 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)**.



## HITOS 2024

- **Certificación ISO 37001:2016** ampliada a valorización de contratos de obra y supervisión.
- **100% de cobertura** de agenda en sesiones del Directorio.
- Entrega oportuna de informes, conforme al **Libro Blanco de FONAFE**.
- Actualización del **Modelo de Prevención e inclusión de lineamientos** para protección del denunciante.
- Campaña nacional de sensibilización en **ética y anticorrupción**.

## RETOS 2025

- **Renovar la certificación ISO 37001** mediante auditoría externa.
- Alcanzar nivel **"Líder"** en Buen Gobierno Corporativo.
- Aprobar la **Política de Cumplimiento Normativo** e implementar controles.
- **Capacitar al 100%** de los Centros de Atención al Cliente en ética, anticorrupción y canales de denuncia.



# Capítulo 02

## Solidez institucional y crecimiento sostenible

En 2024 alcanzamos un ROA de 6,98%, un 25,9% más que el periodo anterior, reflejando una gestión eficiente y un crecimiento financiero sostenido.

### Temas materiales de este capítulo

Gestión integral de riesgos y cumplimiento normativo  
Gestión eficiente para la sostenibilidad financiera

## 2.1 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

### GOBIERNO DIGITAL

En Adinelsa reconocemos que la **transformación digital es clave para consolidar un modelo de gestión eficiente, transparente y centrado en el ciudadano rural**. La adopción de nuevas tecnologías nos permite fortalecer los indicadores de **acceso, continuidad y calidad del suministro eléctrico**, así como optimizar nuestra operación y capacidad de respuesta, especialmente en zonas de difícil acceso.

### PRIORIDADES Y ESTRATEGIA DIGITAL

Nuestra estrategia digital se enmarca en el cumplimiento de la **Ley de Gobierno Digital** y en la agenda establecida por la **Secretaría de Gobierno y Transformación Digital**, entidad adscrita a la **Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)**.

La prioridad de Adinelsa es **responder con agilidad a las necesidades de nuestros usuarios**. Por ello, impulsamos **iniciativas de modernización tecnológica** que mejoran nuestros procesos internos, promueven la transparencia y elevan la calidad del servicio ofrecido en comunidades rurales. Esta transformación no solo nos alinea con el marco normativo nacional, sino que también nos posiciona como una empresa pública que **innova desde y para el territorio**.

### PRINCIPALES AVANCES EN 2024

Durante el 2024, Adinelsa ejecutó con éxito diversas acciones de transformación digital orientadas a modernizar su gestión institucional y mejorar la experiencia de usuario. A continuación, destacamos los logros más relevantes:

- **Aplicativo Móvil de Gestión Operacional:** Desarrollo e implementación de una herramienta digital que facilita las labores del personal técnico de campo, con módulos integrados para interrupciones, reparto de recibos, liquidación de órdenes de trabajo y atención de denuncias.
- **Tableros de Control Gerenciales:** Puesta en marcha de tableros digitales interactivos para las principales gerencias, permitiendo el monitoreo en tiempo real de los indicadores clave de desempeño (KPIs), lo cual mejora la toma de decisiones estratégicas.
- **Aplicativo Móvil para Clientes:** Finalización y despliegue del aplicativo móvil dirigido a usuarios rurales, que permite el monitoreo del consumo eléctrico en tiempo real mediante la integración con medidores inteligentes (AMI). Actualmente disponible para los clientes de **Yauyos y Huantán**.
- **Sistema de Gestión de Planeamiento:** Implementación de un sistema interno que permite gestionar de forma eficiente las disposiciones emitidas por el Directorio, optimizando los flujos de trabajo institucional.
- **Repositorio Archivístico Digital:** Creación de una plataforma digital segura para el almacenamiento, organización y consulta de documentación institucional, reemplazando la gestión física y asegurando trazabilidad, seguridad y eficiencia documental.
- **Informes semestrales a la PCM:** Cumplimiento con la obligación de reportar los avances del Plan de Gobierno Digital ante la Presidencia del Consejo de Ministros,

asegurando alineación y transparencia en la ejecución de la agenda digital institucional.

- **Gestión de Patente ante INDECOPI:** Registro exitoso de la patente del Aplicativo Móvil para Clientes, garantizando la protección de la propiedad intelectual desarrollada por Adinelsa y fortaleciendo la innovación institucional.

## **TRANSFORMACIÓN PARA EL DESARROLLO RURAL**

Estos avances consolidan a Adinelsa como una **empresa pública en proceso de transformación digital constante**, comprometida con la **eficiencia operativa, la transparencia, la mejora continua y la innovación tecnológica**, siempre con foco en las comunidades rurales del Perú. Nuestra transformación digital no es solo tecnológica: es **social, territorial y centrada en el servicio público inclusivo**.

## **GESTIÓN DE RIESGOS, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y CULTURA PREVENTIVA**

### **(GRI 3-3) (GRI 2-13)**

En Adinelsa, reconocemos que la **gestión integral de riesgos y el cumplimiento normativo** son componentes esenciales para garantizar la **continuidad operativa, la protección de nuestros grupos de interés y la consolidación de una cultura de confianza y transparencia institucional**. Ambos elementos están plenamente integrados en nuestra estrategia empresarial y contribuyen al logro de nuestros objetivos en materia de sostenibilidad.

### **Impactos positivos de una gestión proactiva**

La aplicación rigurosa de estos enfoques genera beneficios tangibles como:

1. **Mayor confianza institucional:** Nuestras operaciones se desarrollan de manera más confiable y predecible, lo que fortalece la relación con clientes, trabajadores, aliados estratégicos y reguladores.
2. **Relaciones fortalecidas con stakeholders:** Demostramos nuestro compromiso con la gestión responsable de riesgos, generando vínculos más sólidos y duraderos con nuestros grupos de interés.
3. **Identificación de oportunidades de mejora:** El enfoque preventivo en la gestión de riesgos permite detectar tempranamente áreas para la innovación, la optimización de procesos y el fortalecimiento de nuestras capacidades internas.

### **Riesgos asociados al incumplimiento**

Por otro lado, la falta de control en estos aspectos puede generar consecuencias adversas como:

- Pérdidas económicas por ineficiencias o sanciones.
- Litigios derivados de incumplimientos normativos.
- Daño reputacional ante la opinión pública y partes interesadas.
- Sanciones administrativas o regulatorias.

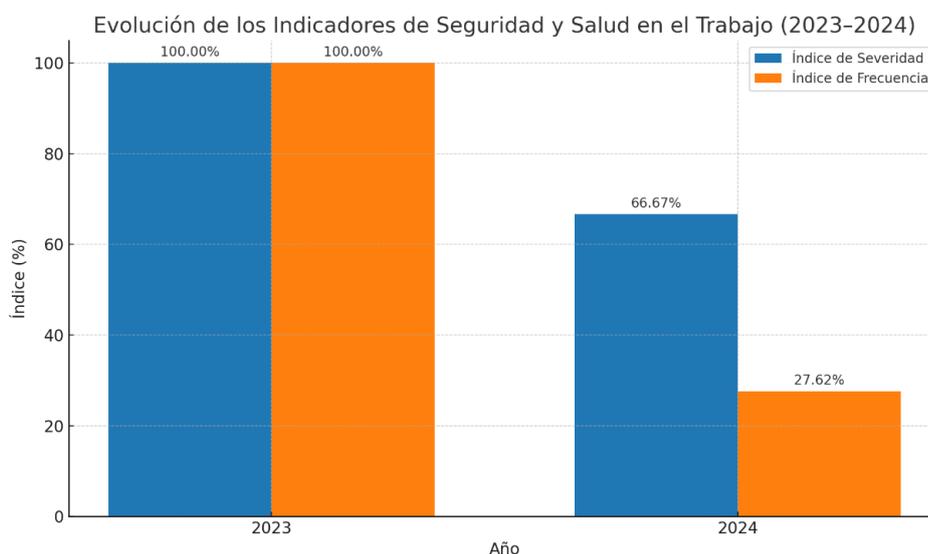
Por otro lado, es crucial reconocer los posibles impactos negativos que pueden surgir si no gestionamos adecuadamente los riesgos y no cumplimos con las normativas:

- Pérdidas financieras.
- Litigios por incumplimiento normativo.
- Deterioro de la reputación.
- Sanciones regulatorias.

## SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SST): COMPROMISO CON LA PREVENCIÓN

En línea con nuestro enfoque de gestión responsable y sostenible, durante el año 2024 se ejecutaron acciones clave en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), alcanzando resultados sobresalientes que reafirman nuestro compromiso con el bienestar de nuestro personal:

- **Cero accidentes laborales:** Se registró un récord de **0 accidentes de trabajo** en **115,718 horas-hombre** trabajadas, reflejo de un entorno laboral seguro y preventivo.
- **Cumplimiento total del Programa de Seguridad:** Se logró un cumplimiento del **100% del programa anual de SST**, asegurando la aplicación efectiva de todas las medidas preventivas programadas.
- **Participación activa del Comité Paritario de SST:** Se realizaron **12 reuniones ordinarias** con una participación del **100% de los miembros**, garantizando el seguimiento permanente de las condiciones de seguridad en todas las operaciones.
- **Mejora significativa en indicadores de riesgo:**



- Reducción del **33.33%** en el índice de severidad.
- Reducción del **72.38%** en el índice de frecuencia, en comparación con el 2023.

Estos resultados reflejan una mejora sostenida en las condiciones laborales.

- **Capacitación continua:** Se dictaron **498 charlas y sesiones de capacitación** sobre temas clave de seguridad y salud, promoviendo una cultura preventiva sólida y extendida en toda la organización.
- **Actualización de Procedimientos de Trabajo Seguro:** Se revisaron y adecuaron **188 Procedimientos Escritos de Trabajo Seguro (PETS)**, reforzando los estándares de seguridad operativa en los convenios.
- **Conmemoración del Día Mundial de la Seguridad:** Se organizaron actividades participativas en oficinas centrales y unidades operativas, orientadas a **fortalecer el compromiso organizacional con la seguridad y salud laboral**.
- **Entrenamientos en manejo defensivo y prevención de riesgos:** Se brindaron entrenamientos especializados a **conductores y personal técnico**, reforzando las competencias en **seguridad vial y gestión de riesgos operativos**.
- **Simulacros de emergencia:** Se ejecutó el **100% de los simulacros programados** en Adinelsa y sus unidades operativas, garantizando una adecuada preparación y capacidad de respuesta ante eventos críticos.

Estos logros son el resultado de un enfoque integrado que pone a las personas al centro de la gestión, fortalece nuestra resiliencia organizacional y garantiza un entorno seguro, ético y preparado para responder a los desafíos de nuestro entorno operativo.

Los principales órganos que intervienen son:

**a. Comité De Auditoría Y Gestión De Riesgos. Funciones:**

- Revisar y aprobar las políticas relacionadas con la gestión de riesgos.
- Asistir al directorio en temas de auditoría y gestión de riesgos.
- Monitorear la evolución del sistema de control interno.
- Brindar soporte al Comité Técnico de Riesgos en la elaboración del plan para la gestión integral de riesgos.
- Apoyar en la elaboración de la política de gestión integral de riesgos.

**b. Comité Técnico De Riesgos. Funciones:**

- Promover una cultura de gestión integral de riesgos.
- Aprobar las matrices de riesgo y controles.
- Responsables de gestión integral de riesgos.

**c. Responsables De La Gestión Integral De Riesgos. Funciones:**

- Brindar soporte al Comité Técnico de Riesgos en la elaboración del plan para la gestión integral de riesgos.
- Apoyar en la elaboración de la política de gestión integral de riesgos.

Al 2024, logramos alcanzar un 86.29% en nuestro nivel de madurez de la Gestión Integral de Riesgos (GIR), logrando el 100% de cumplimiento respecto a la meta trazada en nuestro Plan estratégico 2022-2026 (un aumento en más del 15% respecto al año anterior).

Nivel de madurez de la Gestión Integral de Riesgos (GIR)	2023	2024
	70.16%	86.29%

## CUMPLIMIENTO LEGAL Y NORMATIVO

### (GRI 2-27)

n Adinelsa mantenemos un firme compromiso con el cumplimiento de la legislación vigente y las disposiciones regulatorias aplicables a nuestras operaciones. Desde 2019, venimos fortaleciendo nuestro **Sistema de Cumplimiento Normativo**, sustentado en un mapa de riesgos actualizado y mecanismos de control preventivo. Este enfoque busca garantizar la integridad institucional, minimizar riesgos legales y fortalecer la transparencia ante nuestros grupos de interés.

Durante el 2024, continuamos implementando acciones para mejorar la gestión del cumplimiento y optimizar la respuesta frente a procedimientos sancionadores:

	2023	2024
Número de sanciones monetarias	7	17
Número de sanciones no monetarias	0	0
Casos sometidos a litigio	2	8
Monto total de las multas interpuestas	S/ 54,197.87	S/ 846,613.47*

*\*Al cierre del presente informe, como resultado de nuestras acciones de defensa legal ante entidades reguladoras (OSINERGMIN y OEFA), se logró anular sanciones por un total de S/ 88,995.68, eximiendo a Adinelsa de responsabilidad administrativa. Las multas restantes continúan siendo impugnadas en sede administrativa y judicial.*  
**Nota:** El valor de la UIT vigente en 2024 es de S/ 5,150.

## 2.2 GESTIÓN FINANCIERA EN ADINELSA: MOTOR DE SOSTENIBILIDAD Y CRECIMIENTO

### (GRI 3-3) (GRI 201-1)

En Adinelsa, entendemos que la **gestión financiera es un pilar fundamental para garantizar nuestra sostenibilidad a largo plazo**, consolidar la confianza de nuestros grupos de interés y asegurar el cumplimiento de nuestras responsabilidades sociales, operativas y regulatorias.

Una administración eficiente de nuestros recursos nos permite **mantener la estabilidad organizacional, asegurar la continuidad operativa y ejecutar inversiones estratégicas** en infraestructura eléctrica, tecnologías digitales, proyectos sociales y programas de sostenibilidad rural. Estas decisiones financieras contribuyen al fortalecimiento de nuestra misión: **llevar energía segura y de calidad a las zonas rurales del país.**

Al mismo tiempo, reconocemos que una gestión deficiente de las finanzas podría generar riesgos significativos: pérdidas económicas, retrasos en compromisos con proveedores y trabajadores, sanciones regulatorias o incluso afectación a la prestación del servicio. Por ello, **contamos con prácticas sólidas de gestión de riesgos financieros**, monitoreando de manera continua nuestros indicadores clave de desempeño, proyecciones presupuestales y fuentes de financiamiento.

Sabemos que nuestro desempeño financiero tiene un **impacto directo en la vida de nuestros trabajadores, proveedores, clientes y comunidades rurales**. Por eso, mantenemos una visión responsable del gasto, maximizamos la eficiencia operativa y buscamos constantemente el equilibrio entre sostenibilidad, rentabilidad e inversión social.

Los **resultados obtenidos durante el 2024** reflejan este compromiso. Logramos un crecimiento constante y una gestión financiera responsable, consolidando a Adinelsa como una empresa pública sólida, confiable y comprometida con el desarrollo del país.



## **LINEAMIENTOS SOBRE LA GESTIÓN EFICIENTE PARA LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA**

Nuestro **Manual de Políticas Contables** tiene como objetivos:

1. Implementar principios y políticas contables con estricto cumplimiento de las **Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)**.
2. Garantizar que la información financiera sea **consistente, comparable y útil para la toma de decisiones**.
3. Asegurar el correcto y oportuno **registro contable de todas las transacciones**, reflejando fielmente la situación económica de la empresa en los estados financieros.

Adicionalmente, contamos con políticas complementarias como la **Política de Endeudamiento**, la **Política de Gestión de Riesgos Financieros** y el **Sistema Integrado de Gestión**, que fortalecen nuestro modelo de sostenibilidad institucional.

## **VALOR ECONÓMICO GENERADO, DISTRIBUIDO Y RETENIDO**

**(GRI 201-1)**

Durante el año 2024, Adinelsa consolidó su desempeño financiero con un resultado sobresaliente. **Los ingresos totales alcanzaron los S/ 108.36 millones**, lo que representó un **incremento del 7.86% respecto al año 2023**, impulsado principalmente por el aumento en la facturación a clientes de zonas rurales y por mayores transferencias del Mecanismo de Compensación de la Tarifa Eléctrica Residencial (MCTER).

Este aumento, nos permitió distribuir nuestros ingresos en más de un grupo de interés: Más de S/ 8.3 millones en salarios y beneficios a nuestros trabajadores, más de S/ 71.1 millones en compras de bienes y servicios a proveedores, más de S/ 1.0 millones en pago al Estado Peruano y más de S/ 288 mil en pagos a proveedores de capital.

Ello nos permitió tener un valor retenido en más de S/ 27.5 millones, lo que representó el 25% respecto al valor económico generado.

CATEGORÍA	2022 (S/)	2023 (S/)
<b>Valor económico generado (VEG)</b>		
Ingresos: venta de servicios, ingresos financieros, ingresos por participación o dividendos, ingresos complementarios, otros ingresos	100,451,745	108,360,755
<b>Valor económico distribuido (VED)</b>		
Salarios y beneficios de los empleados: gastos de personal	7,465,846	8,315,075
Costos operacionales: compra de bienes, servicios prestados por terceros	68,095,369	71,127,184
Pagos al Estado peruano: tributos, sanciones administrativas	930,636	1,053,116
Pagos a proveedores de capital: gastos financieros	211,847	288,843
<b>Valor económico retenido (VER)</b>		
<b>VER = VEG - VED</b>	<b>23,748,047</b>	<b>27,576,537</b>

## RESULTADOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS

En Adinelsa, comprendemos que nuestras decisiones financieras no solo afectan el desempeño inmediato de la empresa, sino que también tienen un impacto estructural en el entorno social, ambiental y económico en el que operamos. Por ello, nuestra gestión financiera se orienta bajo un **enfoque integral y sostenible**, buscando el equilibrio entre la eficiencia operativa, la solidez económica y el bienestar de nuestros grupos de interés, especialmente en las zonas rurales más alejadas del país.

Durante el ejercicio 2024, los ingresos por venta de bienes y servicios fueron de S/ 108.36 millones, lo que en comparación con el 2023 que fue de S/ 100.45 millones representó un aumento de 7.87%. Este incremento se debió principalmente a las mayores ventas por el incremento de la tarifa, así como por nuevos clientes. Debemos señalar que los mayores ingresos obtenidos se dieron en el ejercicio 2024 en la línea de negocio sistemas eléctricos rurales y los ingresos complementarios.

El 2024 ha sido un periodo de consolidación institucional para Adinelsa, marcado por una trayectoria de crecimiento sostenido y logros financieros significativos en el contexto de la distribución rural. Si bien el aumento en ventas fue positivo por más de 8 millones respecto al 2023, tuvimos un **incremento del 0.27% en los costos operacionales** respecto al ejercicio anterior, con el fin de mejorar la calidad de los servicios prestados.

El continuo crecimiento de los ingresos a lo largo de los años nos impulsa a seguir trabajando en las áreas más remotas del país, con el objetivo de llevar energía de calidad a un número cada vez mayor de peruanos. Las líneas de negocio que experimentaron el mayor crecimiento en ventas durante 2024 fueron los Sistemas Eléctricos Rurales y los

Sistemas Aislados, lo que refuerza nuestro compromiso con el desarrollo de infraestructura energética en zonas alejadas.

En términos de rentabilidad, Adinelsa obtuvo una utilidad de S/ 31.4 millones, gracias a la eficiente gestión técnica, comercial y administrativa. Este resultado refleja un incremento de los ingresos en comparación con 2023 así como la optimización eficiente de los gastos, lo cual se traduce en una mejora de la rentabilidad. **La Rentabilidad sobre Activos (ROA) alcanzó un 6.98% en 2024**, lo que representa un aumento del 25.9% respecto al periodo anterior (5.54%), principalmente a la mayor utilidad obtenida durante el año.

Estos resultados son el reflejo de un esfuerzo conjunto y un compromiso constante con la mejora continua, lo que nos permite consolidar nuestra posición en el mercado y continuar con nuestra misión de llevar energía a quienes más lo necesitan

	2023	2024
EBITDA	41.53%	58.33%
ROE	8.98%	11.28%
ROA	5.54%	6.98%
Eficiencia administrativa	12.21%	11.74%

Tabla. Principales indicadores del desempeño económico y financiero

## CONTROL DE MOROSIDAD Y COBRABILIDAD

Con el objetivo de reducir el índice de morosidad en nuestras zonas de operación y mejorar nuestra salud financiera, durante el año 2024 implementamos diversas actividades de cobrabilidad. Estas acciones fueron diseñadas para optimizar los procesos de cobro y asegurar el cumplimiento de las obligaciones por parte de nuestros clientes.

### RESULTADOS DE COBRABILIDAD 2024

Al cierre de 2023, se logró un índice promedio anual de cobrabilidad del 99%, gracias a la implementación de un bono durante los meses de marzo a mayo. Para 2024, aunque no se contó con un bono similar, el índice de cobrabilidad alcanzó un 97% al finalizar el año, lo que refleja un resultado positivo.

### EVOLUCIÓN MENSUAL DEL ÍNDICE DE COBRABILIDAD

A continuación, se presenta la evolución mensual del índice de cobrabilidad a lo largo del año 2024, lo que permite observar las variaciones y tendencias del mismo, durante el periodo:

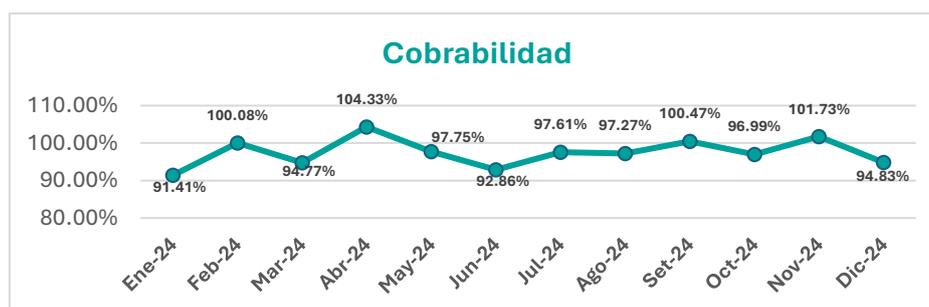


Gráfico. Evolución del Índice de Cobrabilidad 2024

Este indicador es el resultado de las continuas actividades de control de morosidad implementadas a lo largo del año, que incluyen acciones como notificaciones previas al corte, cortes de servicio por falta de pago, desmantelamientos y notificaciones a clientes morosos.

A nivel operativo, las principales acciones realizadas son las siguientes:

- Ejecución de **13,775 cortes** de servicio a suministros de clientes con más de dos recibos vencidos.
- Recuperación de **S/ 240,403** a través de las gestiones realizadas en el proceso de notificaciones de cobranza y desmantelamientos.

Estas actividades han sido fundamentales para mantener un control efectivo sobre la morosidad, contribuyendo directamente a la mejora del índice de cobrabilidad y a la salud financiera de la empresa.





## HITOS 2024

- Alcanzamos un récord histórico en ventas: **S/ 108.36 millones.**
- Logramos la mayor utilidad neta en la historia de Adinelsa: **S/ 31.4 millones.**
- Cumplimos el convenio de gestión con FONAFE con un **nivel de avance del 108.13%**

## RETOS 2025

- **Superar el nivel de inversiones** ejecutadas en 2024.
- Generar ingresos superiores a **S/ 103.11 millones.**
- **Reducir gastos en consultorías** frente a años anteriores.
- **Optimizar procesos** y fortalecer el control de gastos.
- **Cumplir las metas financieras:** EBITDA, ROE, ROA y eficiencia administrativa.



# Capítulo 03

## Calidad del servicios y acceso sostenible a la energía

En 2024, invertimos S/ 18.79 millones en sistemas eléctricos, fortaleciendo la calidad del servicio y el acceso equitativo a la energía en zonas rurales.

### Temas materiales de este capítulo

Acceso al suministro eléctrico continuo y de calidad en zonas rurales

### 3.1 COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD Y DESEMPEÑO OPERACIONAL

En Adinelsa, asumimos la **sostenibilidad como un principio transversal** que guía todas nuestras decisiones operativas, sociales y ambientales. Entendemos que garantizar el **acceso continuo, seguro y de calidad al suministro eléctrico en las zonas rurales** no solo es una obligación técnica, sino también un compromiso ético con el desarrollo del país y con las comunidades que históricamente han estado excluidas del sistema eléctrico convencional.

Nuestra operación está profundamente alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en particular con el ODS 7 (*Energía asequible y no contaminante*) y el ODS 10 (*Reducción de las desigualdades*), ya que **proveer energía en zonas de difícil acceso impulsa la equidad territorial, mejora las condiciones de vida e impulsa oportunidades económicas y sociales en entornos rurales y de frontera.**

En este marco, hemos identificado diversos **impactos positivos y negativos** asociados a la expansión y operación de los sistemas eléctricos rurales:

Por un lado, el acceso a electricidad continua y de calidad **mejora de forma directa la calidad de vida de miles de familias rurales**, al facilitar la iluminación en los hogares, la conservación de alimentos y medicinas, y el funcionamiento adecuado de servicios esenciales como la salud, la educación y la conectividad. Además, posibilita el desarrollo de actividades productivas y comerciales, **fomentando el emprendimiento local, generando empleo e impulsando el crecimiento económico regional.**

Desde el enfoque ambiental, hemos incorporado acciones concretas orientadas a la **reducción del impacto climático**, como la promoción del uso de **sistemas fotovoltaicos domiciliarios**, el fortalecimiento de líneas de negocio sostenibles y la **implementación del plan de reconversión a luminarias LED en el alumbrado público rural**, lo que contribuye de forma directa a la **reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).**

Sin embargo, somos conscientes de que **la expansión de infraestructura eléctrica en zonas rurales también conlleva riesgos** si no se gestiona adecuadamente. Entre los posibles impactos negativos se encuentran la **alteración del suelo y de hábitats naturales**, el uso intensivo de recursos en proyectos de electrificación y los desafíos asociados a la viabilidad económica en territorios de baja densidad poblacional. Asimismo, **la presión sobre los costos de operación e inversión** podría afectar la rentabilidad a corto plazo si no se acompaña de una gestión estratégica y sostenible.

Por ello, en Adinelsa trabajamos con una visión preventiva e integral, evaluando permanentemente los riesgos sociales, ambientales y operacionales asociados a nuestras actividades. Aplicamos principios de eficiencia energética, planificación territorial, participación comunitaria y uso racional de recursos, en línea con nuestros compromisos institucionales y con la normativa nacional.

En resumen, la **gestión del acceso eléctrico en zonas rurales** no solo mejora el bienestar y las oportunidades de desarrollo para miles de peruanos, sino que también **fortalece nuestra reputación como empresa pública sostenible, consolidando nuestra licencia social para operar y nuestra legitimidad frente a las comunidades, el Estado y la sociedad en su conjunto.**

## PRINCIPALES INDICADORES

### PRODUCCIÓN DE ENERGÍA

Durante el año 2023, Adinelsa **operó y administró 35 obras calificadas como Sistemas Eléctricos Rurales (SER)** por la **Dirección General de Electricidad del Ministerio de Energía y Minas (DGE/MINEM)**. Estas infraestructuras se encuentran distribuidas en **22 regiones del país**, incluyendo: Amazonas, Áncash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Lima Provincias, Loreto, Madre de Dios, Pasco, Piura, Puno, San Martín, Tumbes y Ucayali. Esta cobertura evidencia el alcance territorial de Adinelsa y su rol estratégico en la electrificación de zonas rurales y de frontera.

Al cierre del año, la **producción total de energía** registrada fue de **27.67 MWh**, lo que representa una **disminución del 4.59% en comparación con 2022**. Esta variación responde principalmente al comportamiento de las centrales operadas directamente por la empresa en convenio con municipalidades.

En contraste, la **producción de energía en las centrales de generación administradas por concesionarias bajo contrato con Adinelsa** experimentó un **incremento del 20.83%** respecto al ejercicio anterior. Este resultado refleja una mejora en la gestión operativa y la eficiencia de los contratos vigentes, así como un fortalecimiento en la capacidad de coordinación con los operadores privados.

Por otro lado, la **producción de las centrales de generación aisladas e interconectadas operadas directamente por Adinelsa**, en alianza con gobiernos locales, presentó una **reducción del 9.2%** respecto a 2023. Este descenso se debió, principalmente, a la **inactividad prolongada de la Central Hidroeléctrica Quinches**, que no operó entre los meses de agosto y noviembre debido a la **escasez de recurso hídrico**, situación más crítica que en 2023, cuando dicha central solo estuvo fuera de operación entre agosto y septiembre.

Estos resultados evidencian la necesidad de seguir fortaleciendo la gestión operativa en contextos de alta vulnerabilidad climática, promoviendo alternativas sostenibles, como el aprovechamiento de fuentes renovables no convencionales y el refuerzo de esquemas de mantenimiento preventivo y optimización de recursos energéticos locales.

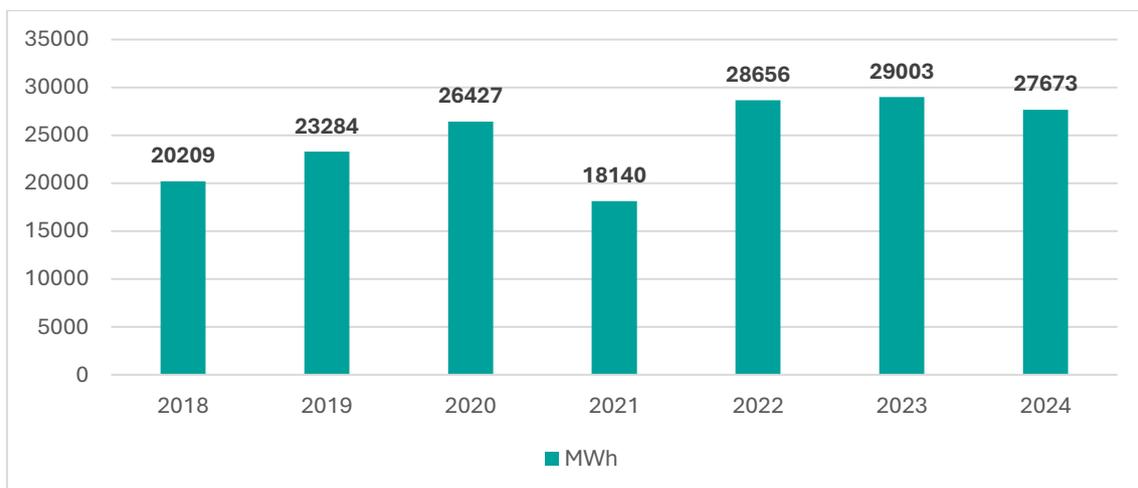


Gráfico. Producción de energía en MWh.

## COMPRA, VENTA Y PÉRDIDA DE ENERGÍA

Por otro lado, anualmente reportamos indicadores de generación, compra, venta y pérdida energética<sup>1</sup> que nos permiten conocer el estado del suministro eléctrico en las zonas rurales que atendemos. Nuestros resultados en el 2024 fueron:

### COMPRA DE ENERGÍA + GENERACIÓN DE ENERGÍA

**48,825.82**

### VENTA + ALUMBRADO PÚBLICO

**44,531.98**

### PÉRDIDA DE ENERGÍA

**4,293.84 MWH**

Es relevante destacar que el **90%** de la energía fue facturada por la empresa generadora **Electroperú**, lo que incluye el aporte al **Mecanismo de Compensación de Usuarios Regulados del SEIN (MCUR)**. Esto es el resultado de la suscripción de un contrato bilateral que garantiza la atención de la demanda regulada desde enero de 2022 hasta diciembre de 2026. De esta manera, se cumple con la obligación de las empresas distribuidoras de asegurar la demanda regulada mediante contratos de compra de energía por al menos dos años, según lo establecido en la **Ley de Concesiones Eléctricas**.

La inversión en la compra de energía durante el 2024 fue de **15,558.28 miles de soles**

SUMINISTRADOR	PORCENTAJE	MONTO
ELECTROPERÚ	90.5%	S/ 12,069.46 miles
ENEL	2.9%	S/ 450.48 miles
ELOR	1.5%	S/ 237.48 miles
ELECTRODUNAS	1.4%	S/ 215.50 miles
ELECTROCENTRO	1.3%	S/ 206.33 miles
LUZ DEL SUR	1.1%	S/ 168.94 miles
SEAL	0.6%	S/ 91.69 miles
EILHICHA	0.4%	S/ 62.29 miles
ELECTROSURESTE	0.3%	S/ 52.20 miles
STATKRAFT	0.02%	S/ 3.50 miles
HIDRANDINA	0.003%	S/ 0.42 miles
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>S/ 15,558.28 miles</b>

Durante el año 2024, Adinelsa logró un **crecimiento acumulado del 16.11% en comparación con el ejercicio 2023**, reflejando una evolución positiva en la demanda y en la gestión comercial. Este resultado responde, en parte, a una **tendencia mensual creciente del 1.62% en soles facturados**, lo que evidencia la estabilidad y expansión sostenida del servicio en las zonas rurales donde operamos.

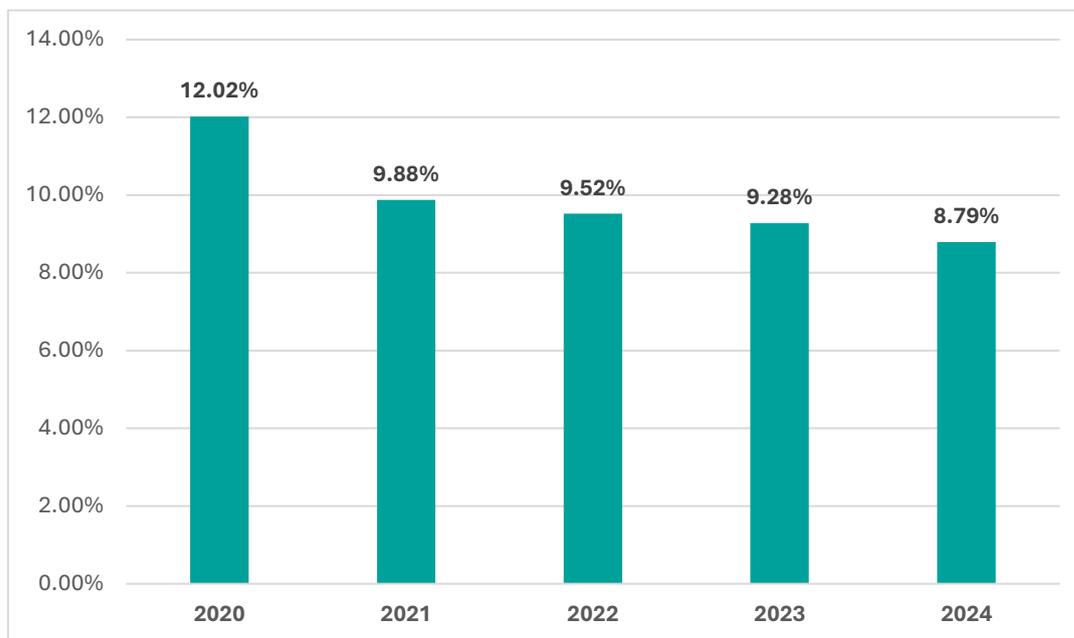
Adicionalmente, se registró un **crecimiento vegetativo constante de nuestra base de clientes**, con un promedio de **260 nuevos suministros por mes**. Este incremento

---

<sup>1</sup> La pérdida de energía o pérdida energética se calcula restando la compra y generación de energía menos la venta de energía y alumbrado público.

responde a la expansión de la cobertura eléctrica, la mejora del acceso al servicio en nuevas localidades y la incorporación progresiva de hogares y establecimientos rurales a nuestras redes de distribución.

Este dinamismo en la demanda confirma la relevancia de nuestro servicio para el desarrollo económico y social en los territorios atendidos, y fortalece la sostenibilidad financiera de la empresa a mediano y largo plazo.



**Gráfico: Evolución de Pérdida de energía 2020-2024**

Para alcanzar estos indicadores, implementamos las siguientes acciones:

- Identificación de pérdidas técnicas y no técnicas en todo el sistema eléctrico.
- Desarrollo de una metodología eficiente para focalizar las pérdidas de energía en los SER, incrementando las acciones en zonas con mayores índices de pérdidas.
- Implementación de telemetría en clientes de mayor consumo para optimizar el monitoreo de consumos y prevenir manipulaciones en el sistema de medición.
- Adquisición de nuevas tecnologías y equipos para la identificación, control y reducción de pérdidas de energía, incluyendo modernos dispositivos y dos contrastadores de medidores monofásicos.
- Reemplazo masivo de medidores según el procedimiento 227.
- Ejecución de actividades de campo por parte de la cuadrilla de control de pérdidas, como operativos contra conexiones clandestinas, instalación de cuadrillas especializadas, cambio de medidores electromecánicos por electrónicos, desmantelamiento de conexiones de usuarios anulados o exclientes, medición de cargas en subestaciones, centrales hidroeléctricas y alimentadores principales, y descarga de perfiles y memoria masa de medidores multifunción.
- Balance de energía por alimentadores utilizando perfiles de instrumentación de los reclosers para detectar conexiones incorrectas en los puntos de compra.
- Activación de alarmas antifraude en los medidores multifunción de clientes mayores.

- Instalación de medidores multifunción en centrales generadoras para un control más preciso de la energía.
- Mejora en la accesibilidad a las lecturas de medidores de alumbrado público, facilitando la toma de datos a pie de poste.

Estas acciones nos han permitido mejorar el control y reducción de pérdidas de energía, optimizando la eficiencia de nuestro sistema eléctrico.

## 3.2 CALIDAD DEL SUMINISTRO

### (GRI 3-3)

La **calidad del suministro eléctrico en zonas rurales** es un componente fundamental de nuestra estrategia de sostenibilidad. En Adinelsa, reconocemos que brindar acceso continuo, confiable y seguro a la electricidad no solo responde a una necesidad básica, sino que también **promueve el desarrollo económico, reduce brechas territoriales y mejora significativamente la calidad de vida de las personas.**

En este contexto, nuestras operaciones se rigen por la **Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales (NTCSER)**, que establece los estándares mínimos de calidad del servicio en estas zonas, así como los requisitos y plazos para la atención oportuna de nuevos suministros. Conforme a esta normativa, cualquier residente de una zona rural que se encuentre dentro del área de cobertura de nuestras redes puede **solicitar el servicio eléctrico a través de nuestros canales de atención**, lo que nos permite evaluar la viabilidad técnica y proceder con la instalación del medidor y sus componentes dentro de los plazos establecidos.

Este enfoque no solo garantiza la prestación de un servicio esencial, sino que también **refuerza nuestra reputación como empresa pública socialmente responsable**, comprometida con el bienestar de las comunidades más alejadas del país. Además, estas acciones contribuyen directamente al cumplimiento de nuestros compromisos en sostenibilidad y están alineadas con nuestro **Plan de Mejora de la Calidad de Servicios 2024.**

Este plan se basa en **pilares clave de acción**, enfocados en fortalecer la eficiencia operativa, optimizar la continuidad del servicio y asegurar el cumplimiento de los estándares técnicos exigidos por la regulación nacional. A través de este enfoque, trabajamos por una gestión preventiva, oportuna y orientada a resultados que nos permite **garantizar un servicio eléctrico cada vez más confiable, inclusivo y sostenible.**

#### **A. Actividades predictivas, preventivas y correctivas:**

Como parte de la implementación del **Plan de Mejora de la Calidad de Servicios 2024**, Adinelsa ejecutó un conjunto integral de **actividades predictivas, preventivas y correctivas**, orientadas a **reducir el número de interrupciones del servicio y mejorar la continuidad en los sistemas eléctricos rurales críticos.**

Estas acciones se enfocaron en la identificación temprana de riesgos operativos, el mantenimiento sistemático de infraestructura clave y la respuesta eficiente ante eventualidades. Entre las principales intervenciones realizadas destacan la limpieza de

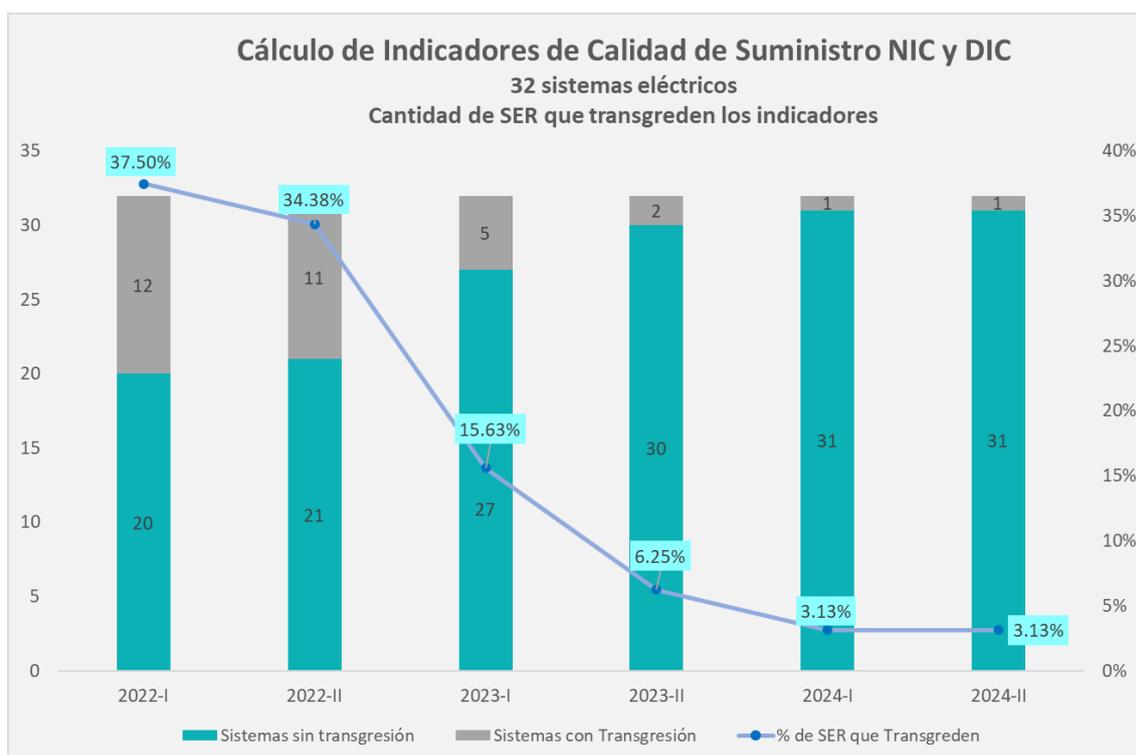
aisladores, inspección y mantenimiento de puestas a tierra de subestaciones y seccionamientos, limpieza de faja de servidumbre, cambios de estructuras, entre otros.

RESUMEN DE ACTIVIDADES REALIZADAS EN MEDIA TENSIÓN AÑO 2023 - ADINELSA		
ACTIVIDADES	UM	TOTAL
Limpieza de aisladores	UN	2,381
Cambio de postes	UN	66
Mantenimiento de PAT	UN	110
Limpieza de faja de servidumbre	KM	60
Cambio de transformador	UN	16

**Cuadro. Resumen de actividades realizadas en MT**

Un avance destacado durante el año fue la integración de **15 reconectores automáticos (reclosers)** en nuestros sistemas eléctricos. Esta mejora tecnológica permitió acelerar la reanudación del servicio ante interrupciones, reduciendo significativamente los tiempos de respuesta y aumentando la disponibilidad del sistema eléctrico.

Se muestran los resultados obtenidos con respecto a años anteriores:



**Gráfico. Indicadores de calidad de suministro NIC y DIC**

**Calidad de Tensión:**

Durante el 2024, se realizaron mediciones clave que evidenciaron un impacto positivo en la optimización del suministro. Destacando la corrección del 40.16% de los casos de mala calidad de tensión en Subestaciones de Distribución.

## B. Renovación del alumbrado público con tecnología LED

En el marco de nuestra estrategia de sostenibilidad energética, Adinelsa continúa promoviendo la modernización del alumbrado público rural mediante la **migración progresiva hacia luminarias con tecnología LED**. Esta iniciativa responde a nuestro compromiso con la eficiencia energética, la mejora continua del servicio y la reducción del impacto ambiental, en línea con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Durante el año 2024, se logró un avance significativo con la **instalación de 2,054 luminarias LED**, superando las metas iniciales y contribuyendo a una operación más eficiente. Este esfuerzo permitió alcanzar un **reemplazo del 50% de las luminarias tradicionales de vapor de sodio (VS)** por tecnología LED, mejorando notablemente la calidad de la iluminación, reduciendo el consumo energético y minimizando las emisiones asociadas.

Al cierre del ejercicio, el **parque total de alumbrado público bajo la administración de Adinelsa ascendió a 20,843 unidades**, de las cuales **7,747 ya corresponden a tecnología LED**, lo que representa el **37.2% del total instalado**. Este proceso de transformación tecnológica ha tenido un **impacto positivo en la seguridad y habitabilidad de los espacios públicos rurales**, al tiempo que fortalece una gestión más moderna, resiliente y sostenible del sistema eléctrico.



## TEMAS FOTOVOLTAICOS DOMICILIARIOS (SFD)

Además del suministro eléctrico convencional mediante redes de distribución, administramos los Sistemas Fotovoltaicos Domiciliarios en 9 regiones del país: Ayacucho, Arequipa, Cajamarca, Huancavelica, Junín, Lima, Loreto, Pasco y Ucayali.

# Sistema Fotovoltaico Domiciliario (SFD) en Adinelsa

El uso del SFD proporciona una serie de beneficios, que incluyen el ahorro de energía, la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, la independencia energética y la contribución a la transición energética.

### VENTAJAS



#### Ahorro de energía:

Los hogares reducen significativamente sus facturas de energía en comparación a la facturación de hogares con redes eléctricas convencionales.



#### Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero:

Al utilizar la energía solar en lugar de los combustibles fósiles, se reduce la cantidad de emisiones de gases de efecto invernadero que se liberan en la atmósfera, lo que contribuye a mitigar el cambio climático y proteger el medio ambiente.



#### Mayor independencia energética:

Al generar electricidad a partir de la energía solar, los hogares son menos dependientes de la red eléctrica convencional, lo que es especialmente importante en zonas con suministro eléctrico inestable o que aún no se encuentran electrificadas.



#### Contribución a la transición energética:

Al utilizar la energía solar en lugar de los combustibles fósiles, los hogares contribuyen a la transición hacia una economía más sostenible y respetuosa con el medio ambiente.

### Principales componentes:

Los componentes principales del SFD son el módulo fotovoltaico, batería y controlador de carga, dependiendo de la marca, tipo, fabricante y el modelo varía la eficiencia y el tiempo de vida útil de cada componente.



#### Panel Fotovoltaico:

En promedio la vida útil es de 20 años, sin embargo, conforme transcurre el tiempo disminuye la potencia, en Adinelsa se cuenta con paneles de dos tipos de celdas, monocristalino y policristalino el primero tiene un mayor rendimiento que el segundo.



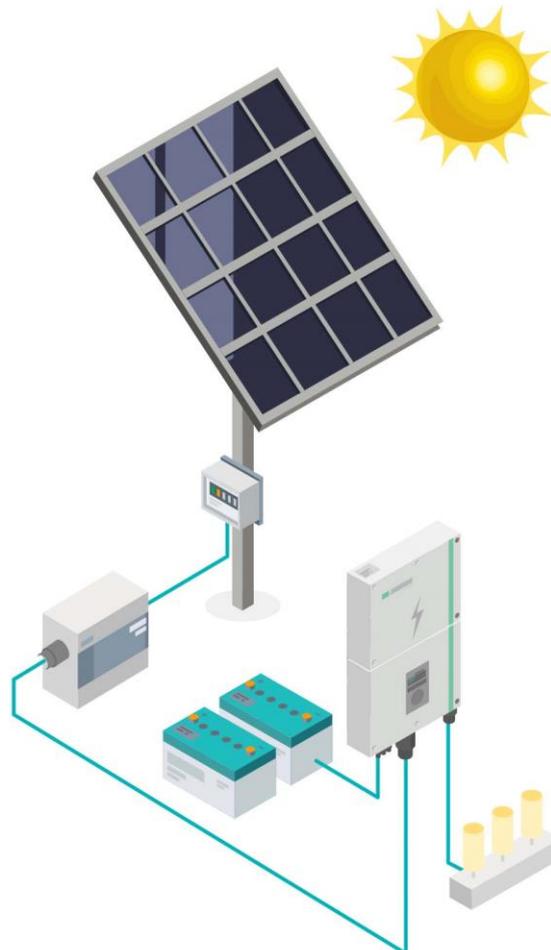
#### Controlador de Carga:

El promedio del tiempo de reposición es de 10 años, en Adinelsa se tiene dos tipos de controladores MPPT y PWM, el primero permite producir mayor energía que el segundo.



#### Batería:

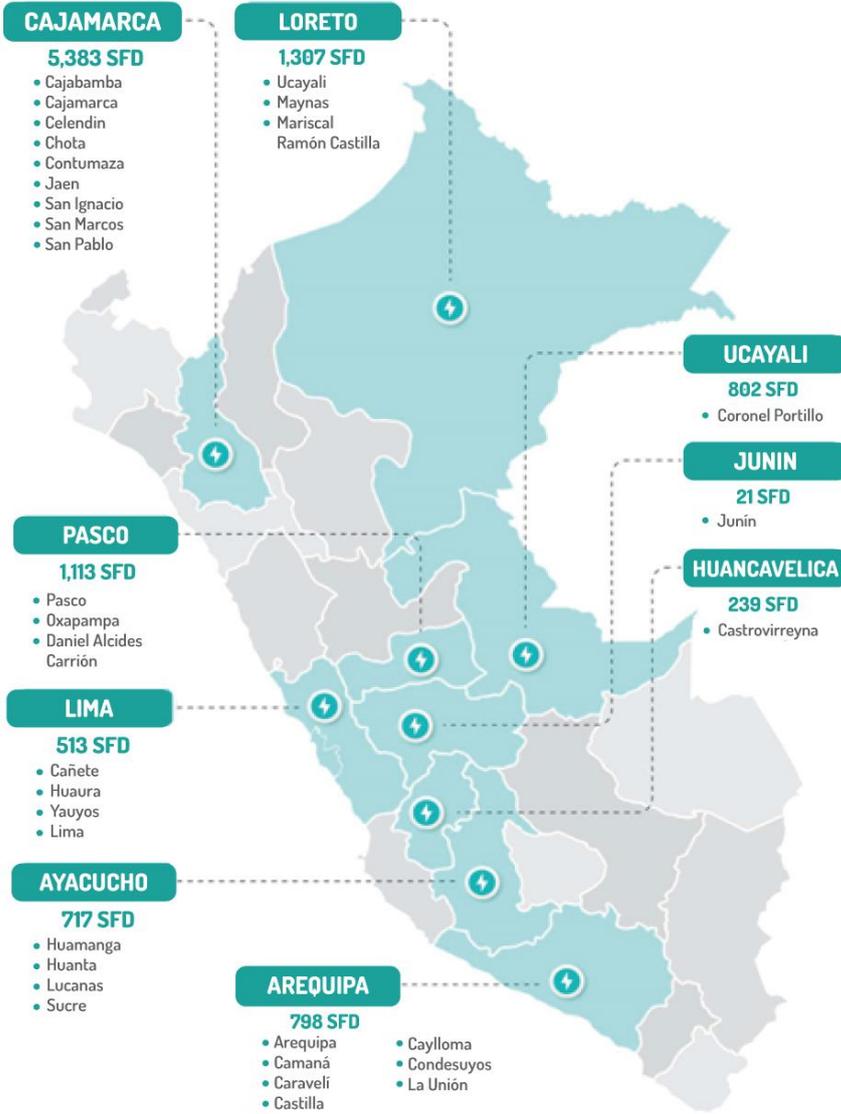
En Adinelsa se tiene diferentes tipos de baterías, el que más predomina es el de tipo gel, el tiempo de reposición es 5 años aproximadamente en condiciones adecuadas.



### Los SFD pueden estar compuestos por los siguientes componentes:

- Un **generador fotovoltaico compuesto** por un panel fotovoltaico, encargado de la generación eléctrica.
- Un **soporte para el generador fotovoltaico** permite posicionar el panel fotovoltaico en una adecuada orientación e inclinación para el máximo aprovechamiento energético.
- Un **banco de baterías de plomo-ácido compuesto por una batería**, encargada del almacenamiento de la energía generada por el panel fotovoltaico.
- Un **controlador de carga**, encargado del control y mejor distribución de la energía, priorizando el cuidado y protección de la batería.
- Lámpara en corriente continua** u otras cargas de consumo en CC.
- Accesorios** (cables, interruptores, cajas de conexión, tableros de conexión, caja de baterías, soporte de módulos, entre otros).

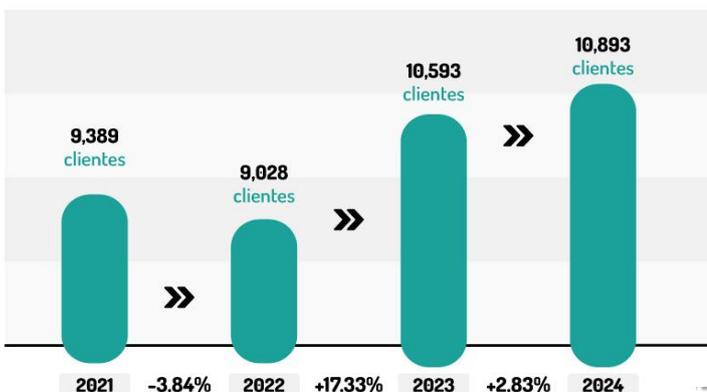
ADINELSA CUENTA CON **10,893** SISTEMAS FOTOVOLTAICOS DEL TIPO DOMICILIARIOS Y AISLADOS A LA RED ELÉCTRICA



Los SFD se encuentran ubicados en 9 regiones: Ayacucho, Arequipa, Cajamarca, Huancavelica, Junín, Lima, Loreto, Pasco y Ucayali

DEPARTAMENTO	USUARIOS	%
AREQUIPA	798	7.33%
AYACUCHO	717	6.58%
CAJAMARCA	5,383	49.42%
HUANCAVELICA	239	2.19%
JUNIN	21	0.19%
LIMA	513	4.71%
LORETO	1,307	12%
PASCO	1,113	10.22%
UCAYALI	802	7.36%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>10,893</b>	<b>100%</b>

UN	%	ZONA ADMIN.	USUARIO	%
SFD U01	13.91%	SFD AREQUIPA FONER	798	7.33%
		SFD AYACUCHO	27	0.25%
SFD U02	17.31%	SFD AYACUCHO FONER	690	6.33%
		SFD HUANCAVELICA	239	2.19%
		SFD LIMA FONER	513	4.71%
		SFD PASCO FONER	494	4.54%
		SFD PASCO G1	640	5.88%
SFD U04	49.42%	SFD CAJAMARCA	415	3.81%
		SFD CAJAMARCA FONER	844	7.75%
		SFD CAJAMARCA FONER II	2,701	24.80%
		SFD CONTUMAZA	1,423	13.06%
SFD U03	23.17%	SFD IQUITOS	1,307	12%
		SFD PUCALLMA	802	7.36%



AÑO 2024

FINALIZÓ CON UN TOTAL DE **10,893** CLIENTES SFD

### 3.3 CONTINUIDAD DEL SERVICIO

#### (GRI 3-3)

En Adinelsa, reconocemos que garantizar la **continuidad del suministro eléctrico** es fundamental para mejorar la calidad de vida, reducir desigualdades territoriales y promover el desarrollo de las comunidades rurales. Nuestro objetivo es brindar un servicio **seguro, confiable y permanente**, que permita a nuestros usuarios acceder de manera constante a energía para sus hogares, actividades productivas y servicios esenciales.

Nuestra estrategia se sustenta en **dos pilares fundamentales**: Primero, la **implementación de acciones predictivas, preventivas y correctivas**, enfocadas en reducir interrupciones y fortalecer la resiliencia de los sistemas eléctricos rurales.

Segundo, la **modernización del alumbrado público**, con la **renovación de 2,054 luminarias a tecnología LED**, mejorando la eficiencia energética y cumpliendo con los estándares de la **Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales (NTCSER)**.

En 2024, ejecutamos **importantes inversiones en infraestructura** para fortalecer la calidad y continuidad del servicio. Entre las principales destacan:

- **Remodelación de redes primarias y secundarias** en las localidades de Chiuchín, Lacsaura y Huancahuasi (SER Santa Leonor – Lima).
- **Mejoras en el PSE Huarmaca**, provincia de Huancabamba (Piura).
- **Ampliación y mejoramiento** de las subestaciones de transmisión **Coracora (Ayacucho)** y **Andahuasi (Lima)**.
- **Remodelación del SER Humay Pampano**, distrito de Humay (Pisco – Ica).
- **Elaboración de estudios definitivos** y expedientes técnicos para seis sistemas eléctricos, que beneficiarán a más de **8,000 usuarios**.

Durante 2024, **la inversión total destinada a la mejora de los sistemas eléctricos de distribución ascendió a S/ 18.79 millones**, demostrando el compromiso de Adinelsa con el fortalecimiento de su infraestructura y el cierre de brechas en el acceso a servicios energéticos esenciales.

Este conjunto de intervenciones refleja no solo una mejora en la calidad técnica del servicio, sino también una visión clara de sostenibilidad operativa y desarrollo territorial inclusivo. En Adinelsa, **la continuidad del servicio eléctrico no es solo una obligación técnica, sino un compromiso permanente con el país rural y su futuro**.



## HITOS 2024

- Consolidamos **20,843** unidades de alumbrado público, de las cuales **7,747** utilizan tecnología LED.
- Renovamos **2,054** luminarias LED, promoviendo eficiencia energética y sostenibilidad.
- Mejoramos el acceso a la energía beneficiando a **10,893** personas con **Sistemas Fotovoltaicos Domiciliarios (SFD)**.
- Integramos **15 re conectadores automáticos** en nuestros sistemas eléctricos, optimizando la continuidad del servicio.

## RETOS 2025

- Aumentar la renovación de **luminarias con tecnología LED** en alumbrado público.
- Ejecutar y poner en operación las obras de ampliación y mejoramiento de las SET Andahuasi (Lima) y Coracora (Ayacucho).
- **Ampliar** la implementación de re conectadores automáticos para reforzar la continuidad y confiabilidad del servicio eléctrico.



# Capítulo 04

## Gestión de clientes y usuarios

En 2024, alcanzamos un ISCAL de 58.8%, liderando entre las distribuidoras de FONAFE. Este resultado refleja una atención eficiente y una cultura de servicio orientada a las comunidades rurales.

### Temas materiales de este capítulo

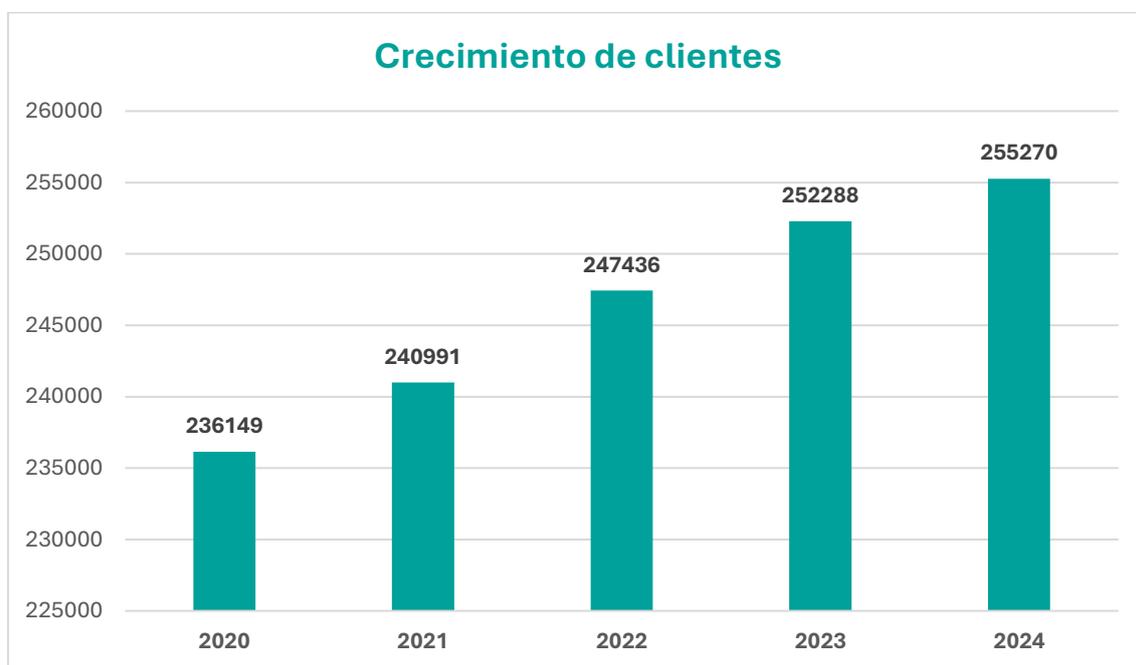
Atención y educación al cliente  
Modelo de cogestión con municipalidades locales  
Gestión de contratistas para el suministro eléctrico

## 4.1 GESTIÓN COMERCIAL

### (GRI 3-3)

En Adinelsa, concebimos la gestión comercial como un pilar estratégico que **articula eficiencia operativa, responsabilidad social y sostenibilidad económica**. Una gestión comercial ética, inclusiva y territorialmente enfocada no solo fortalece nuestra posición como empresa pública, sino que también **refuerza la confianza de nuestros usuarios rurales** y promueve el desarrollo de comunidades históricamente desatendidas.

A lo largo de nuestra trayectoria, hemos logrado una **expansión sostenida en zonas de difícil acceso**, ampliando progresivamente nuestra cobertura y demostrando nuestro compromiso con la equidad energética. Esta expansión ha estado acompañada de esfuerzos continuos por garantizar que el servicio eléctrico no solo sea accesible, sino también confiable, oportuno y adaptado a las realidades del entorno rural.



Durante el año 2024, **cerramos con un total de 255,270 clientes atendidos** en todo el país. De este total, **173,011 usuarios son administrados por las Empresas de Distribución Eléctrica (EDE)** con quienes Adinelsa mantiene convenios de gestión, mientras que **82,259 clientes son directamente atendidos por Adinelsa**. Este resultado representa un **crecimiento del 1.18% respecto al año 2023**, lo que reafirma la confianza de la población rural en nuestros servicios y la consolidación de nuestra cobertura operativa.

Este crecimiento no solo refleja un avance cuantitativo, sino también **una mejora en los procesos comerciales** orientados al usuario: atención descentralizada, facturación eficiente, soluciones digitales y acompañamiento técnico en comunidades rurales. En Adinelsa, **cada nuevo cliente es una oportunidad para generar impacto positivo**, fortalecer la inclusión energética y avanzar en el cierre de brechas en el acceso a servicios esenciales.

## CONTRATOS POR OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

En cumplimiento de lo dispuesto por la **Ley General de Electrificación Rural**, Adinelsa, en su calidad de **propietaria y administradora de infraestructura eléctrica en zonas rurales**, mantiene **contratos vigentes con empresas distribuidoras del sector eléctrico** para la **operación, mantenimiento, generación, transmisión y comercialización de energía** en sistemas eléctricos rurales bajo su gestión.

Este modelo de gestión compartida permite **extender nuestra cobertura operativa a través de concesionarios especializados**, asegurando eficiencia técnica, cumplimiento normativo y continuidad del servicio en zonas geográficamente dispersas y de difícil acceso.

Al cierre del año 2024, **el 67.78% de nuestros clientes es atendido a través de estas empresas concesionarias**, mientras que **el 32.22% recibe atención directa por parte de Adinelsa**, lo que refleja un esquema operativo mixto y descentralizado que fortalece nuestra presencia nacional y capacidad de respuesta.

Los sistemas eléctricos operados bajo contrato con empresas distribuidoras se ubican en los departamentos de **Tumbes, Piura, Lambayeque, Cajamarca, Amazonas, La Libertad, San Martín, Áncash, Huánuco, Pasco, Lima, Junín y Ayacucho**. Esta distribución territorial evidencia el alcance de nuestra labor institucional y la articulación efectiva con operadores regionales para **garantizar el acceso confiable y continuo a la energía eléctrica en comunidades rurales del país**.

Este esquema de operación conjunta con concesionarios es clave para avanzar en el **cierre de brechas energéticas** y alcanzar los objetivos del **Plan Nacional de Electrificación Rural**, maximizando el uso de recursos disponibles y optimizando la gestión de sistemas rurales en diversas regiones del Perú.

EMPRESA OPERADORA		CLIENTES 2023	CLIENTES 2024			Crecimiento 2023 a 2024
			Número	%	%	
DISTRILU	Electrocentro S.A.	66,929	68,061	26.66%	50.59%	1.69%
	Electronorte S.A.	27,284	26,987	10.57%		-1.09%
	Electronoroeste S.A.	16,535	16,505	6.47%		-0.18%
	Hidrandina S.A.	17,528	17,580	6.89%		0.30%
Electro Oriente S.A.		31,146	30,399	11.91%	11.91%	-2.4%
Coelvisac		215	217	0.09%	0.09%	0.93%
Electro Tocache S.A.		13,330	13,262	5.2%	5.2%	-0.51%
<b>TOTAL</b>		<b>172,967</b>	<b>173,011</b>	<b>67.78%</b>	<b>67.78%</b>	<b>0.03%</b>

*Cuadro. Contratos con empresas concesionarias*

## CONVENIOS DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

En el marco de nuestra labor descentralizada y de cercanía con las comunidades, Adinelsa atiende a una parte importante de sus clientes mediante **convenios con municipalidades**.

Al cierre del año 2024, **el 27.96% del total de nuestros clientes** fue atendido bajo este esquema de convenios con municipalidades, mientras que un **4.27% correspondió a usuarios de Sistemas Fotovoltaicos Domiciliarios (SFD)**, tecnología clave para llevar energía a zonas sin acceso a redes convencionales.

Durante el 2024, se registró **un crecimiento del 1.18% en el número de clientes atendidos bajo estos convenios y contratos**, en comparación con el año 2023. Este incremento refleja el compromiso conjunto por garantizar un servicio eléctrico confiable, seguro y adaptado a las condiciones geográficas y sociales de las comunidades más alejadas del país.

Este modelo de gestión colaborativa permite **responder de manera eficiente a los desafíos operativos en territorios rurales**, promoviendo la sostenibilidad técnica y financiera de los sistemas eléctricos y fortaleciendo el vínculo institucional con las autoridades locales.

EMPRESA OPERADORA	CLIENTES 2023	CLIENTES 2024		Crecimiento 2023 a 2024
		NÚMERO	%	
Municipalidades	68,726	71,366	27.96%	3.84%
Sistemas Fotovoltaicos Domésticos	10,593	10,893	4.27%	2.83%
<b>TOTAL CLIENTES</b>	<b>79,319</b>	<b>82,259</b>	<b>32.22%</b>	<b>3.71%</b>
<b>TOTAL CLIENTES</b>	<b>252,286</b>	<b>255,270</b>	<b>100%</b>	<b>1.18%</b>

*Cuadro. Convenios con municipalidades y contratos con empresas*

## 4.2 ATENCIÓN DE USUARIOS

Adinelsa centra su labor en **brindar atención oportuna, cercana y adaptada a las realidades de los usuarios rurales del país**, muchos de los cuales pertenecen a sectores económicos vulnerables y cuentan con acceso limitado a servicios educativos y de información técnica. En este contexto, la gestión de atención al usuario no solo cumple una función operativa, sino que constituye una herramienta fundamental para **fortalecer la inclusión social, mejorar la calidad de vida y promover el uso responsable de la energía**.

Nuestra estrategia se basa en implementar **acciones que informen, eduquen y acompañen** a los clientes en su interacción con el servicio eléctrico. Estas iniciativas no solo generan confianza, sino que también **contribuyen directamente a nuestros objetivos de eficiencia energética, sostenibilidad y desarrollo comunitario**.

Uno de los principales impactos positivos de este enfoque es el fortalecimiento de una **relación sólida y duradera con nuestros usuarios**, lo que se traduce en **mayores niveles de satisfacción, fidelización y corresponsabilidad** en el uso del servicio. Sin embargo, también reconocemos los desafíos persistentes, como **la limitada capacidad de algunas comunidades para adoptar prácticas sostenibles** debido a brechas informativas, económicas o tecnológicas.

Para abordar estos retos, Adinelsa desarrolla **charlas informativas, campañas de sensibilización comunitaria y canales de atención personalizados**, que permiten resolver dudas, difundir buenas prácticas y asegurar una atención integral al cliente, incluso en zonas de difícil acceso.

## ENFRENTAMOS LOS DESAFÍOS PARA ACERCARNOS A NUESTROS CLIENTES

Durante el 2024, Adinelsa enfrentó diversos retos en la atención y educación de sus clientes rurales, vinculados a barreras estructurales como la conectividad limitada, la dispersión geográfica, el bajo nivel educativo y las diferencias lingüísticas. Para superarlos, se implementaron **acciones concretas alineadas con los principios de inclusión, equidad y sostenibilidad**.

Ante la **falta de cobertura de comunicaciones**, se ejecutó un plan de conectividad en coordinación con el área TIC, instalando **internet satelital en oficinas comerciales y bases operativas**, asegurando el acceso a información en zonas aisladas (**ODS 9: Industria, innovación e infraestructura**).

Frente a la **lejanía de las localidades atendidas**, se reactivaron las **oficinas móviles**, lo que permitió llevar atención personalizada a zonas de difícil acceso y reducir brechas territoriales (**ODS 10: Reducción de las desigualdades**).

Para enfrentar el **bajo nivel educativo de algunos clientes**, se fortaleció la labor de los **agentes locales mediante capacitaciones continuas**, promoviendo una atención empática y adaptada al contexto social (**ODS 4: Educación de calidad**).

En áreas donde predomina el uso del **idioma quechua**, se contrató personal bilingüe en los centros de atención y el call center, promoviendo una **comunicación inclusiva y respetuosa de la diversidad cultural** (**ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas**).

Estas acciones nos permitieron **acercarnos más a nuestras comunidades**, mejorar la experiencia del cliente rural y consolidar un modelo de atención territorial que pone en el centro a las personas y sus realidades.

## MEJORAS PARA LA ATENCIÓN Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Como parte de nuestro **Plan de Gestión de Atención al Cliente**, durante el 2024 implementamos diversas iniciativas orientadas a fortalecer la calidad del servicio, la eficiencia operativa y la satisfacción de nuestros usuarios, especialmente en zonas rurales. Estas acciones permitieron mejorar la experiencia en cada uno de nuestros canales de atención y afianzar nuestro compromiso con una **gestión centrada en el usuario**.

### A. Fortalecimiento del conocimiento del personal

Conscientes de que una atención efectiva comienza por un equipo bien preparado, se continuó con la ejecución **trimestral de programas de capacitación** dirigidos al personal de todos los canales de atención. Estos programas incluyeron sesiones sobre temas técnicos, desarrollo de habilidades blandas y contenidos relacionados con coyunturas actuales.

Para garantizar la efectividad del aprendizaje, se **implementaron evaluaciones post capacitación**, permitiendo medir el nivel de aprovechamiento por parte del equipo. Además, se aplicaron **encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos**, con el objetivo de evaluar la percepción del servicio y retroalimentar los procesos internos.

Estas acciones contribuyen a **fortalecer las competencias del equipo de atención** y a consolidar una relación de confianza con nuestros clientes, alineada a principios de eficiencia, empatía y mejora continua.

## **B. Accesibilidad y sostenibilidad en los canales de pago**

Durante el 2024 se mantuvieron **plenamente operativos los canales de pago habilitados** en 2023, garantizando a nuestros usuarios **opciones seguras, cómodas y accesibles** para la gestión de sus recibos de electricidad. Actualmente, los pagos pueden realizarse a través de las siguientes entidades financieras:

- **Banco de Crédito del Perú (BCP):** atención en ventanilla, agentes afiliados y canales digitales.
- **Caja Municipal de Ica:** atención en ventanilla, agentes afiliados y canales digitales.
- **Banco de la Nación:** atención presencial y plataformas virtuales.

Este esquema multicanal ha facilitado la inclusión financiera de nuestros usuarios y ha contribuido a **reducir las barreras geográficas y operativas** en el proceso de pago. Se proyecta **ampliar este modelo durante el 2025** a todos los puntos de atención y canales de recaudación, fortaleciendo la cobertura nacional.

## **C. Evaluación permanente de la calidad del servicio**

Con el fin de monitorear de forma continua la calidad de atención brindada, se mantuvieron **reuniones de calibración quincenales y mensuales** con el personal del Contact Center operado por Atento. Estas sesiones permitieron revisar casos reales, establecer **planes de mejora específicos** y aplicar **acciones correctivas** en tiempo oportuno, fortaleciendo la experiencia del usuario desde el primer punto de contacto.

## **CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Durante el 2024, Adinelsa continuó fortaleciendo sus procesos comerciales con un enfoque integral orientado a la **mejora de la experiencia del cliente**. Este esfuerzo se tradujo en el fortalecimiento de las capacidades del personal de atención y del equipo operativo, así como en la **optimización de la presentación y funcionalidad de nuestras oficinas comerciales**, contribuyendo a mejorar la percepción de calidad por parte de los usuarios.

Estas acciones reflejan nuestro compromiso con una atención centrada en las personas, con énfasis en la empatía, la eficiencia y la imagen institucional como elementos clave para la **satisfacción y fidelización del cliente rural**.

Un hito destacado del año fue haber alcanzado el **primer lugar en la Encuesta de Satisfacción del Cliente Residencial de la Comisión de Integración Energética Regional (CIER)**, entre todas las Empresas de Distribución Eléctrica (EDE) del grupo FONAFE. Obtuvimos un **indicador ISCAL de 58.33%**, lo que representa una mejora de casi **5 puntos porcentuales** respecto al 2023 (53.5%). Este resultado evidencia el impacto positivo de nuestra gestión orientada a la mejora continua y al fortalecimiento del vínculo con las comunidades que atendemos.

## NIVEL DE ATENCIONES

Durante el año 2024, se registraron **47,102 atenciones a usuarios**, lo que representa un **incremento del 20.3%** respecto al año anterior. Este crecimiento en la demanda evidencia una mayor interacción de los clientes con nuestros canales de atención, impulsada por el fortalecimiento de la presencia territorial y la mejora en la accesibilidad del servicio.

A pesar del incremento en atenciones, el **indicador de nivel de atenciones** —que relaciona el número de atenciones con el total de clientes facturados mes a mes— **se mantuvo estable en 4.51%**, lo que demuestra una adecuada capacidad de respuesta y equilibrio operativo frente al crecimiento de nuestra base de usuarios.

Cabe resaltar que, en determinados períodos, como en abril de 2024, se presentaron **picos coyunturales en la demanda de atención**, producto de campañas informativas específicas, ajustes tarifarios o eventos operativos relevantes. Estas variaciones fueron gestionadas oportunamente mediante el refuerzo de personal, comunicación preventiva y monitoreo constante de los canales de contacto.

Estos resultados reflejan una **gestión eficiente y adaptativa**, que permite sostener la calidad del servicio al cliente incluso ante escenarios de mayor exigencia operativa.

## ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el año 2024, Adinelsa registró un total de **894 reclamos**, con un promedio mensual de aproximadamente **75 casos atendidos**. Este volumen se mantuvo dentro de parámetros operativos manejables, considerando la cantidad de clientes atendidos en zonas rurales con realidades diversas.

La **principal causa de reclamo estuvo asociada al consumo eléctrico percibido como excesivo (63%)**, seguida por reclamos por **excesiva facturación (18%)** y otras materias reclamables (8%). El **4% restante** correspondió a casos relacionados con **daños y perjuicios**.

Cabe destacar que el **100% de los reclamos fueron gestionados dentro de los plazos establecidos por el procedimiento administrativo vigente**, garantizando transparencia, celeridad y cumplimiento normativo. Este proceso incluyó el análisis técnico de gabinete, inspecciones de lectura, emisión de cartas de ofrecimiento de contraste (cuando correspondía), realización de pruebas técnicas, elaboración de resoluciones dentro de los plazos estipulados (10 o 30 días hábiles) y su notificación formal dentro de los 5 días hábiles siguientes.

Gracias a esta **gestión eficiente y rigurosa**, se logró **eliminar cualquier riesgo de sanción por parte del regulador**, fortaleciendo así la confianza de los usuarios en nuestros procedimientos y asegurando el cumplimiento del marco regulatorio en materia de protección al consumidor.



## HITOS 2024

- Alcanzamos un total de **255,270 clientes**, consolidando nuestra expansión en zonas rurales.
- Obtuvimos el **primer lugar en la Encuesta de Satisfacción del Cliente Residencial (CIER)** entre las EDE del grupo FONAFE, con un **ISCAL de 58.33%** mejorando en casi 5 puntos respecto al 2023.
- **100% de reclamos gestionados** dentro del plazo regulado.
- **Fortalecimos la formación del personal** con capacitaciones periódicas y evaluaciones post-entrenamiento, mejorando la experiencia del cliente.

## RETOS 2025

- **Superar el resultado ISCAL** y mantener el liderazgo entre las empresas del grupo FONAFE.
- Garantizar nuevamente el **100% de atención de reclamos** dentro del plazo regulado.
- **Capacitar al 100%** del personal de atención y CAC en habilidades técnicas y blandas.
- **Optimizar la gestión de reclamos** para reducir su volumen y aumentar la satisfacción post atención.



# Capítulo 05

## **Comprometidos con nuestra gente: Talento que impulsa el desarrollo**

En 2024 fuimos reconocidos como Empresa ABE Emprendedora y obtuvimos una calificación sobresaliente en el Modelo de Gestión Humana, reflejando nuestro compromiso con el bienestar y desarrollo de nuestro equipo

### **Temas materiales de este capítulo**

Relaciones laborales

Riesgos de seguridad y salud vinculados con la operación y mantenimiento

## 5.1 EQUIPO DE TRABAJO Y RELACIONES LABORALES

(GRI 3-3) (GRI 2-7) (GRI 401-1) (405-1)

En Adinelsa, consideramos que el **talento humano es un eje estratégico para el logro de nuestros objetivos institucionales** y para garantizar un servicio eléctrico sostenible, eficiente y con sentido social. Nuestra inversión continua en el desarrollo de las personas se ha traducido en una **mayor productividad, compromiso organizacional y capacidad de respuesta frente a los desafíos del entorno rural**.

Durante el 2024, mantuvimos nuestra apuesta por una gestión del talento centrada en la **formación, el bienestar y la mejora continua**, reconociendo que aún existen retos como la necesidad de fortalecer la atracción y retención de personal calificado, especialmente en zonas de operación de difícil acceso.

En línea con las políticas corporativas del grupo FONAFE, Adinelsa ha implementado el **Modelo de Gestión Humana Corporativo**, el cual está compuesto por 13 componentes que venimos gestionando desde el año 2020. A lo largo del presente ejercicio, se avanzó de manera significativa en la consolidación del modelo, alcanzando una **calificación de 109.60 puntos en la evaluación anual de FONAFE**, superando el objetivo establecido y ubicándonos en el **Grupo 1**, que agrupa a las empresas con mayor nivel de implementación dentro del holding.

Este resultado se vio reforzado por los avances en la **etapa de Identificación en Gestión del Conocimiento** y por los hitos alcanzados en **Seguridad y Salud en el Trabajo**, dos áreas clave para asegurar un entorno laboral seguro y sostenible.

Asimismo, se continuó promoviendo **buenas prácticas organizacionales**, entre ellas el programa de bienestar integral “*Me Quiero, Me Cuido*”, orientado a fomentar estilos de vida saludables, autocuidado y salud mental en el entorno laboral.

### IMPLEMENTACIÓN DE LA NUEVA ESTRUCTURA ORGÁNICA

Durante 2024, se **continúa con la implementación de la nueva estructura orgánica** que incluyó la incorporación del puesto de **Especialista en Seguridad y Medio Ambiente** (Subgerencia de Planeamiento y Control de Gestión). Esta posición refuerza nuestro compromiso con la **prevención de riesgos laborales y la gestión ambiental**, tanto al interior de la organización como en nuestras relaciones con socios estratégicos y contratistas.

En cuanto a la **composición demográfica de nuestra fuerza laboral**, del total de trabajadores en planilla, el **21% corresponde a mujeres**, reflejando nuestro compromiso con la equidad de género. Además, el **62% del personal se encuentra en el rango etario de 30 a 50 años**, mientras que el **38% tiene más de 50 años**, lo que nos brinda una **combinación valiosa de experiencia y dinamismo generacional**.

Estos resultados reflejan una **gestión humana integral**, orientada a construir un entorno de trabajo inclusivo, seguro, eficiente y alineado con los principios del desarrollo sostenible.

Sexo	Periodo 2023				Periodo 2024			
	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	De 51 años a más	Total	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	De 51 años a más	Total
Masculino	0	21	11	32	0	22	11	33
Femenino	0	7	2	9	0	4	5	9
Total	0	28	13	41	0	26	16	42

Tabla. Tasa de colaboradores que dejaron el trabajo y las nuevas contrataciones de trabajo

	Periodo 2023	Periodo 2024
N° de colaboradores que dejaron el trabajo	3	5
% del total de colaboradores que dejaron el trabajo	7.31%	11.9%
N° de colaboradores nuevos	16	3
% del total de nuevos colaboradores	39%	7.14%

Finalmente, todos nuestros colaboradores cuentan con **beneficios económicos y no económicos** que fortalecen su bienestar integral y calidad de vida. Entre ellos destacan: **canasta navideña, vestimenta de oficina, seguro vida ley, seguro contra accidentes, SCTR salud y pensión, EPS y una póliza oncológica cubierta al 85.80%**. Además, se otorgan **bonos por Convenio de Gestión y distribución de utilidades**, vinculados al logro de metas institucionales.

Estas acciones contribuyen directamente al cumplimiento de los **ODS 3 (Salud y bienestar)** y **ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)**, al promover condiciones laborales justas, saludables y motivadoras para nuestro equipo humano.

## 5.2 CLIMA LABORAL Y CULTURA

### MODELO DE GESTIÓN HUMANA

En Adinelsa, el **Modelo de Gestión Humana Corporativo** constituye la base de una gestión integral centrada en las personas. Este modelo, alineado a las directrices de FONAFE, abarca 13 componentes clave como **selección, inducción, desempeño, capacitación, planificación** y, desde 2023, **gestión del conocimiento**. Su implementación refuerza la construcción de un entorno laboral motivador, inclusivo y sostenible.

Durante el 2024, se continuaron promoviendo **buenas prácticas organizacionales**, entre ellas el programa de estilo de vida saludable *“Me Quiero, Me Cuido”*, que promueve el autocuidado, la salud mental y el equilibrio entre vida personal y laboral, contribuyendo a los **ODS 3 (salud y bienestar)** y **ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)**.

### RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CLIMA Y CULTURA

El ambiente laboral es un factor clave para el bienestar, la motivación y el rendimiento de nuestros colaboradores. En 2024, alcanzamos un **92% de satisfacción** en la **Encuesta de Clima Laboral**, reflejo del impacto positivo de nuestras políticas de gestión humana y del compromiso con una cultura organizacional centrada en las personas.

Este resultado reafirma la consolidación de un entorno de trabajo **sólido, participativo y motivador**, basado en el respeto, la comunicación efectiva y el desarrollo integral del talento, en coherencia con los principios de **equidad, inclusión y mejora continua**.

FACTORES	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Satisfacción ISG
1. Cultura organizacional	0%	0%	0%	40%	60%	90%
2. Liderazgo	0%	0%	0%	32%	68%	92%
3. Equidad	0%	0%	0%	27%	73%	93%
4. Relaciones interpersonales	0%	0%	0%	28%	72%	93%
5. Trabajo en equipo	0%	0%	0%	29%	71%	93%
6. Identidad y compromiso	0%	0%	0%	25%	75%	94%
7. Organización en el trabajo	0%	0%	0%	28%	72%	93%
8. Comunicación organizacional	0%	0%	0%	35%	61%	88%
9. Reconocimiento	0%	0%	0%	38%	60%	88%
10. Formación	0%	0%	0%	25%	75%	94%
11. Servicio	0%	0%	0%	33%	67%	92%
12. Compensación	0%	0%	0%	33%	65%	90%
13. Condiciones de trabajo	0%	0%	0%	31%	69%	92%
<b>TOTAL</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>31%</b>	<b>68%</b>	<b>92%</b>

Cuadro. Factores de evaluación clima laboral

Los **valores corporativos** constituyen el cimiento de una organización sólida, resiliente y orientada al largo plazo. En Adinelsa, estos principios no solo guían nuestras decisiones y conductas, sino que también **moldean nuestra identidad, cohesionan al equipo humano y fortalecen una cultura organizacional basada en la ética, el respeto y el compromiso colectivo.**

En el **Estudio de Cultura Organizacional 2024**, alcanzamos un **90.1% de cumplimiento en alineación con los valores institucionales**, un resultado que refleja el alto nivel de compromiso, participación y sentido de pertenencia de nuestros colaboradores. Este indicador reafirma nuestra convicción de que **una cultura sólida es clave para impulsar el desempeño, la integridad y la sostenibilidad** de nuestra gestión.

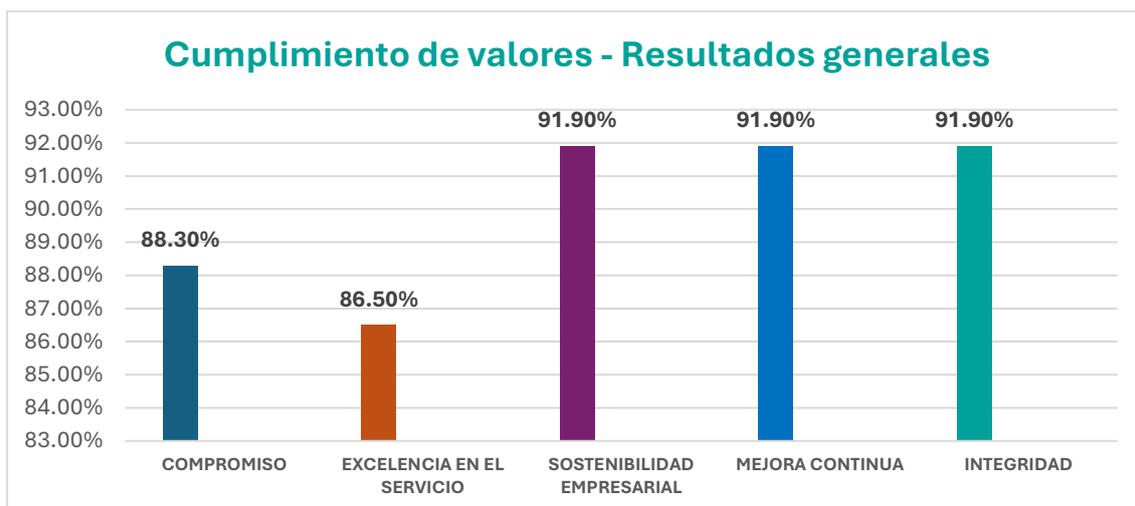


Gráfico. Cumplimiento de valores

## 5.3 CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

### (GRI 404-1) (GRI 404-2) (GRI 404-3)

Durante el 2024, Adinelsa fortaleció su compromiso con el desarrollo continuo de sus colaboradores a través de la **ejecución de planes de capacitación funcional**, diseñados según las responsabilidades y competencias requeridas por cada puesto. Esta estrategia permitió **alinear la formación del personal con los objetivos estratégicos** de la organización y avanzar en la mejora continua de los procesos.

En el marco del **Programa de Actualización y Capacitación (PACA)**, se llevaron a cabo **23 actividades formativas**, con una participación promedio de **35 colaboradores por curso**, lo que representa un **88% de cobertura sobre la plantilla total**. Este nivel de alcance demuestra el enfoque sistemático y transversal de nuestra gestión del conocimiento.

### ÁREAS PRIORITARIAS

- **Gerencia Comercial y de Promoción:** formación en gestión de proyectos con enfoque BIM y nociones de contabilidad para la toma de decisiones estratégicas.
- **Gerencia Técnica:** formación en gestión de proyectos con enfoque BIM y transformación digital aplicada a las redes eléctricas.

Ambas líneas de acción estuvieron enfocadas en fortalecer el desempeño operativo y técnico, así como en mantener el cumplimiento de los estándares exigidos por nuestras certificaciones en calidad, seguridad y antisoborno, contribuyendo a nuestra política de mejora continua.

### CAPACITACIÓN TRANSVERSAL

Adicionalmente, se implementaron **cursos transversales** que abordaron políticas internas, normativas nacionales vigentes, procedimientos organizacionales y desarrollo de **habilidades blandas**. Estas acciones permitieron avanzar en los siguientes ejes:

- **Eficiencia y productividad:** optimización del desempeño individual y colectivo.
- **Compromiso laboral:** mayor alineación con los valores y la visión institucional.
- **Cohesión de equipos:** fortalecimiento del trabajo colaborativo y de la cultura organizacional.

Gracias a estos esfuerzos, Adinelsa consolida un entorno laboral más preparado, comprometido y resiliente, en línea con los principios de equidad, sostenibilidad y excelencia operativa.

Capacitación	Nombre	Horas
Diplomados	<ul style="list-style-type: none"><li>• Especialización en Gestión de Proyectos bajo el Enfoque BIM para el Sector Eléctrico</li><li>• Especialización en Seguros de Patrimonio</li></ul>	220
Cursos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interpretación de la norma ISO 27001</li><li>• Interpretación de la norma ISO 9001</li><li>• Gestión por procesos e innovación</li><li>• Gestión integral de riesgo</li><li>• Fundamentos de la Transformación digital de las redes</li></ul>	70

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 27806: Transparencia y acceso a la información pública</li> <li>• Sistema de Control Interno – SCI</li> <li>• Buen Gobierno Corporativo</li> <li>• Sistema de gestión antisoborno (ISO 37001)</li> <li>• Ética y Compliance</li> <li>• Contabilidad para no contadores</li> <li>• Habilidades blandas, liderazgo y trabajo en equipo</li> </ul>	
<b>Talleres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilización: Importancia de la Metodología BIM</li> <li>• Ley 29783: Seguridad y Salud en el Trabajo y modificatorias</li> <li>• Funciones y Responsabilidades del Comité SST</li> <li>• Brigadas de evacuación y rescate</li> <li>• Lineamientos y requisitos de SST para inicio de trabajos y comunicación</li> <li>• Gestión y manejo de residuos sólidos</li> <li>• El Rol de Adinelsa y su vinculación con OEFA y leyes ambientales</li> <li>• Expo Internacional del Sector Eléctrico PECIER-FISE</li> </ul>	60
<b>Foro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foro Compliance: Integridad en la era digital 2024</li> </ul>	4
<b>Total de horas</b>		<b>354</b>

## 5.4 BIENESTAR LABORAL

El **Plan de Bienestar Laboral** tiene como objetivo principal identificar y atender las necesidades de todos los colaboradores, promoviendo su satisfacción y desarrollo integral. Para ello, se implementan actividades diseñadas para fomentar la participación, el sentido de pertenencia y la identificación con la empresa.

Estas actividades incluyen iniciativas de carácter social, asistencial, recreativo, cultural, y de celebración, entre otras, enfocadas en:

- Incrementar la participación activa de los colaboradores.
- Fortalecer la identificación con su trabajo y los objetivos organizacionales.
- Promover un compromiso genuino con la empresa.

A través de este enfoque integral, buscamos consolidar un ambiente laboral positivo, que motive a los colaboradores y contribuya al logro de sus metas individuales y organizacionales.

Área de intervención	Actividad		Modalidad
Protección y servicios sociales	Prevención de la salud	Cuidado de la salud integral	Charla y boletín informativo sobre el cuidado de la piel, ojos y uso adecuado del bloqueador
			Concurso: Reduciendo mi peso y mejorando mi vida
			Control de Glicemia en ayunas
			Boletín informativo y entrega de alimentación saludable
			Charla sobre prevención de COVID y otras enfermedades respiratorias
			Pausas activas para disminuir el estrés laboral, agotamiento mental, emocional y físico

			Boletín informativo en el marco del Día Mundial de Cáncer
			Campaña: Valoración nutricional, antropométrica e indicaciones de dietas
			Charla informativa en el marco del Día Mundial de la Obesidad
			Boletín informativo en el marco del Día Mundial de la Tuberculosis
			Gimnasia laboral para el manejo de estrés
			Boletín informativo en el marco del Día Mundial de la Higiene de Manos
			Boletín informativo en el marco del Día Mundial de la Hipertensión
			Campaña de vacunación contra la influenza
			Campaña de Donación de Sangre
			Campaña informativa sobre los efectos adversos del consumo de alcohol, tabaco y drogas
			Charla informativa en el marco del Día Internacional contra el Dengue
			Capacitación sobre ergonomía
			Capacitación y entrenamiento en primeros auxilios
			Campaña en el marco del Día Mundial de la Salud Mental
			Charla informativa sobre medidas preventivas de la diabetes
			Boletín informativo en el marco del Día Mundial del Sida
	<b>Actividades de asistencia social</b>	Uso adecuado del comedor	Supervisor zona de toma de alimentos a colaboradores
		Implementación de lactario	Incorporar un área higiénica para madres en etapa de lactancia
	<b>Integración y cultura organizacional</b>	Concursos	Concurso de danzas típicas “Adinelsa tiene talento 2024”
			Actividad de integración deportiva
			Bingo de integración y familia, reconocimiento a los colaboradores
		Encuestas	Desarrollo de encuestas para medir el clima laboral
	<b>Actividades de confraternidad</b>	Festejos corporativos	Día de la Energía
			Día de la Mujer
			Día de la Secretaria
			Día de la Seguridad y Salud en el Trabajo
			Día del Trabajo
			Día de la Madre
			Fiestas Patrias
			Actividad de integración deportiva
			Navidad y Fin de Año

El **Plan de Bienestar Social**, aprobado por la Gerencia General, ha contribuido significativamente a mejorar el desempeño de los colaboradores en sus responsabilidades, abordando aspectos clave de su bienestar personal, familiar y laboral. Este enfoque integral promueve una mayor integración de los colaboradores con la empresa, fortaleciendo su compromiso y alineación con los objetivos organizacionales.

## 5.5 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

(GRI 3-3) (GRI 403-1) (GRI 403-2) (GRI 403-3) (GRI 403-6) (GRI403-7) (GRI 403-8)

En Adinelsa, reconocemos que una gestión efectiva de la **Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)** no solo protege la vida e integridad de nuestros colaboradores, sino que también fortalece la sostenibilidad de nuestras operaciones y la confianza de nuestros grupos de interés.

El establecimiento de un entorno seguro y saludable contribuye directamente a los **ODS 3: Salud y Bienestar**, y **ODS 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico**, al reducir accidentes laborales, prevenir enfermedades ocupacionales y garantizar condiciones laborales dignas para todos.

Por el contrario, la ausencia de medidas adecuadas puede ocasionar eventos con consecuencias negativas para las personas, la empresa y el entorno, afectando la continuidad operativa y la reputación institucional.

### PRINCIPALES MEDIDAS IMPLEMENTADAS

Durante el 2024, se ejecutaron diversas acciones preventivas y correctivas para mitigar riesgos, fortalecer la cultura preventiva y asegurar el cumplimiento normativo:

- **Cumplimiento de políticas y procedimientos de SST**, alineados con las normativas vigentes.
- **Capacitación continua** en prácticas seguras para todo el personal operativo y administrativo.
- **Identificación proactiva de riesgos** en campo mediante evaluaciones periódicas y observaciones de seguridad.
- **Promoción de una cultura organizacional de seguridad**, transversal a todos los niveles jerárquicos.

### LOGROS ALCANZADOS EN 2024

- **Cero accidentes de trabajo** registrados en 115,718 horas hombre trabajadas, reflejando un entorno laboral controlado y seguro.
- **100% de cumplimiento del Programa Anual de SST**, con implementación efectiva de todas las medidas planificadas.
- **12 reuniones ordinarias del Comité Paritario de SST**, con asistencia total de sus integrantes.
- **Reducción del 33.33% en el indicador de severidad** y del **72.38% en el indicador de frecuencia** respecto a 2023.
- **498 capacitaciones en SST**, abordando temas clave como ergonomía, primeros auxilios, uso de EPP, y cultura preventiva.
- **Jornadas conmemorativas por el Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo**, desarrolladas en todas las sedes y unidades operativas, promoviendo el compromiso colectivo.

## ACCIONES FORMATIVAS ESPECÍFICAS

Se llevaron a cabo entrenamientos técnicos especializados en temas de alto riesgo, incluyendo:

- **Simulacros de emergencia**
- **Prevención de riesgos**
- **Manejo defensivo para personal operativo y conductores**

Estos resultados consolidan una **cultura organizacional basada en la seguridad, la prevención y el cuidado integral**, reafirmando nuestro compromiso con el bienestar de los trabajadores y el cumplimiento riguroso de nuestras obligaciones en materia de salud ocupacional.

## FOMENTO DE LA SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS

(GRI 401-2)

En 2024, logramos importantes avances en la protección y promoción de la salud de nuestros colaboradores:

- **Fomento de Estilos de Vida Saludable:** Implementamos un programa cuyo objetivo es promover hábitos saludables y prevenir enfermedades relacionadas con el estilo de vida.
- **Campañas de Prevención y Vacunación:** Realizamos actividades en nuestras instalaciones para prevenir enfermedades y proteger la salud de nuestro equipo.

## GESTIÓN DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS

Con el compromiso de garantizar condiciones laborales seguras, durante el 2024 implementamos acciones clave en prevención y control de riesgos:

- **Inspecciones a Unidades Operativas:** Se verificó el cumplimiento de lineamientos de seguridad en todas las operaciones.
- **Registro de horas sin accidentes:** Se alcanzaron 115,718 horas hombre sin accidentes mortales, reflejando una sólida cultura preventiva.
- **Actualización de PETS:** Se adecuaron 188 Procedimientos Escritos de Trabajo Seguro (PETS), asegurando operaciones bajo protocolos claros y actualizados.

## EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP)

Como parte de nuestra política integral de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), durante el 2024 se garantizó la entrega oportuna de **Equipos de Protección Personal (EPP)** a todos los colaboradores vinculados a nuestros convenios operativos con las **Municipalidades Distritales de Huantán, San José de los Chorrillos y la Municipalidad del Centro Poblado Menor de Picoy**.

Esta acción reafirma nuestro compromiso con un entorno laboral **seguro, saludable y en cumplimiento con las disposiciones vigentes**, contribuyendo al **ODS 3** al reducir riesgos y proteger la integridad física de nuestro personal y aliados estratégicos.

## COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD

El **Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo**, integrado por tres representantes de los trabajadores y tres de la empresa, sostuvo reuniones mensuales con una **asistencia del 100%** a lo largo del año. Entre sus principales logros destacan:

- **Inspecciones trimestrales** en materia de seguridad y salud por parte de la plana gerencial a las oficinas administrativas y de atención al cliente ubicadas en las Unidades Operativas.
- **Inspecciones bimensuales** del Comité en la sede central.
- **Reportes trimestrales estadístico y de actividades del Comité** a Gerencia General con análisis de accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales.
- **Aprobación de instrumentos clave**, Plan y Programa Anual de SST, Plan de Capacitación, Matriz IPERC.
- **Capacitación especializada** a todos los miembros del Comité en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Estas acciones fortalecen una cultura organizacional basada en la **prevención, participación activa y mejora continua**, en línea con el **ODS 8**, que promueve condiciones laborales seguras y decentes.

## FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD

(GRI 403-1) (GRI 403-5) (GRI 403-9) (GRI 403-10)

Durante el 2024, implementamos un programa robusto de **formación y sensibilización en seguridad**, dirigido tanto a colaboradores como a socios estratégicos. Estas capacitaciones permitieron reforzar el conocimiento, la capacidad de respuesta y la prevención de riesgos laborales en contextos operativos complejos.

### ACTIVIDADES DESTACADAS:

- **Simulacros de emergencia** ejecutados en todas las unidades operativas.
- **Cursos especializados** en manejo a la defensiva, orientados a conductores de Adinelsa y de convenios municipales.
- **Curso de entrenamiento de brigadas** en primeros auxilios y, en prevención y control de incendios.
- **Formación teórico-práctica** en temas críticos como:
  - Lineamientos SST para contratistas
  - Prevención de riesgos eléctricos
  - Investigación de incidentes y accidentes laborales
  - Tolerancia cero en el manejo de vehículos
  - Ley de Seguridad y Reglamento de Seguridad con Electricidad (RESESATE)
  - IPERC y matrices de riesgo
  - Prevención de riesgos en la gestión comercial

Estos esfuerzos consolidan nuestra cultura de prevención y refuerzan el compromiso de Adinelsa con un entorno laboral más seguro, eficiente y en plena concordancia con los marcos normativos nacionales e internacionales de salud ocupacional.



## HITOS 2024

- Alcanzamos **cero accidentes incapacitantes o mortales**, reflejando una cultura preventiva sólida.
- **La Alta Dirección** participó activamente en visitas de supervisión a Unidades Operativas en materia de SST.
- Reconocimiento como **Empresa ABE por AmCham**, por nuestro compromiso con el bienestar laboral.
- Obtuvimos **92% de satisfacción laboral** y baja rotación (11.9%), **98.58% en la evaluación de desempeño** y **90.1% en la evaluación del Estudio de Cultura Organizacional 2024**.
- Logramos una **puntuación sobresaliente** en el Modelo de Gestión Humana Corporativo.

## RETOS 2025

- Alcanzar una **participación promedio del 90%** en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Ingresar al ranking de **Great Place to Work**, validando nuestro entorno laboral.
- Implementar el Modelo de Gestión Humana 2025, buscando **calificaciones sobresalientes en sus componentes**.
- **Fidelizar al talento humano**, manteniendo o reduciendo la tasa de rotación.
- Continuar con la implementación de la **nueva estructura orgánica** conforme a lo programado.

Adinelsa

 **Adinelsa**

[www.adinelsa.com.pe](http://www.adinelsa.com.pe)



# Capítulo 06

**Impulsando el desarrollo  
en comunidades rurales**

"Al Cine con Adinelsa" promovió la seguridad eléctrica y el acceso cultural en zonas rurales, impactando a 1,433 niñas y niños con una experiencia única y transformadora.

**Temas materiales de este capítulo**

Contribución a la dinamización de la economía rural

Contribución a la mejora de la calidad de vida de poblaciones rurales

## 6.1 DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES

### (GRI 3-3)

La electrificación rural es uno de los catalizadores más poderosos para el desarrollo sostenible. En Adinelsa, nuestra labor va más allá de llevar energía: generamos **impacto social positivo, promovemos la equidad territorial y construimos oportunidades reales** para las comunidades más alejadas del país.

Al brindar acceso confiable a electricidad, contribuimos directamente a **mejorar la calidad de vida**, facilitar el acceso a salud y educación, fomentar la productividad local y **reducir las brechas sociales y económicas**, en línea con los **ODS 1 (Fin de la pobreza)**, **ODS 7 (Energía asequible y no contaminante)**, **ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)**, **ODS 10 (Reducción de desigualdades)** y **ODS 11 (Ciudades y comunidades sostenibles)**.

Sin embargo, somos conscientes de los desafíos asociados a nuestras operaciones. Reconocemos que, si no se gestionan adecuadamente, las actividades de electrificación pueden generar impactos en los ecosistemas, alterar dinámicas sociales o generar resistencias culturales. Por ello, gestionamos con responsabilidad y respeto cada intervención, articulando nuestras acciones con un enfoque preventivo, participativo y culturalmente sensible.

### ENFOQUE ESTRATÉGICO: RESPONSABILIDAD SOCIAL CON IMPACTO

De acuerdo con nuestro **Plan de Responsabilidad Social**, orientamos nuestras acciones hacia el uso productivo de la energía, la inclusión social y el empoderamiento comunitario. Esta gestión se estructura en torno a nueve objetivos secundarios que guían nuestras intervenciones sociales:

1. Promover el diálogo activo y el involucramiento con los grupos de interés.
2. Medir y monitorear indicadores de participación y percepción social.
3. Mantener actualizado el Reporte de Sostenibilidad como herramienta de transparencia.
4. Apoyar la gestión del desarrollo local desde un enfoque participativo.
5. Gestionar los impactos sociales de nuestras operaciones con enfoque preventivo.
6. Fortalecer relaciones con organizaciones sociales y actores locales.
7. Impulsar el financiamiento de iniciativas con enfoque social.
8. Generar sinergias en proyectos de alto valor compartido.
9. Diseñar y proponer proyectos sociales, económicos y ambientales de impacto local.

### POLÍTICAS Y ACCIONES IMPLEMENTADAS

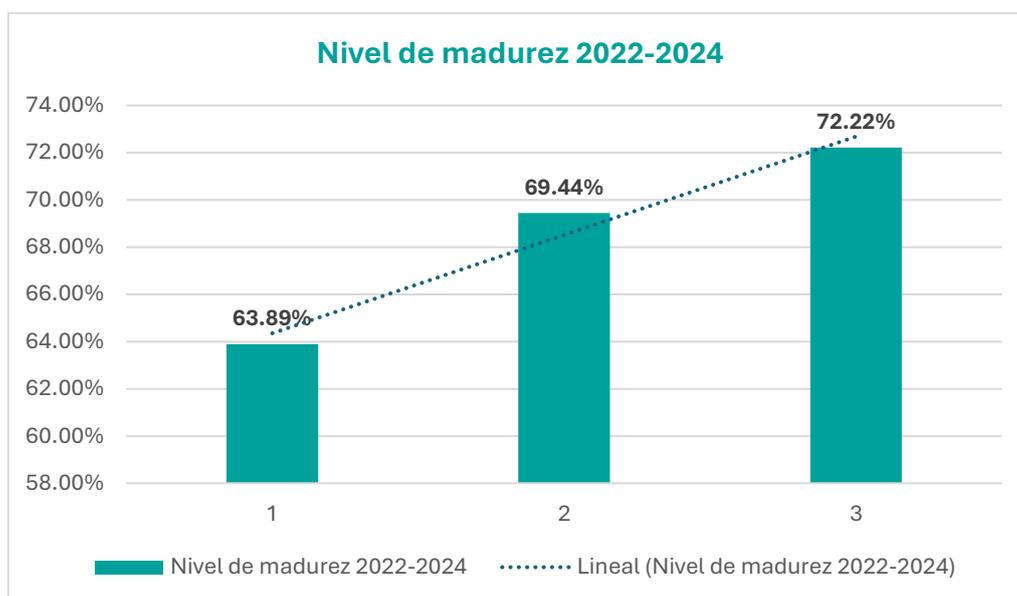
Nuestra gestión social se basa en un conjunto de **instrumentos normativos y operativos** que garantizan un enfoque transparente, preventivo y alineado con los lineamientos corporativos:

- **Política de Responsabilidad Social y Lineamientos de Relacionamento Social**
- **Política de comunicación con grupos de interés**
- **Manual de prevención de conflictos sociales**

- **Política de cumplimiento de compromisos sociales**

Durante el 2024, consolidamos importantes avances gracias al compromiso activo del **Comité Interno de Responsabilidad Social**, destacando la designación de su secretario como **gestor responsable del seguimiento y articulación de los proyectos sociales**. Además, fortalecimos el **voluntariado corporativo** como una valiosa herramienta de integración institucional y de vinculación solidaria con las comunidades donde operamos.

Como resultado, logramos cumplir el **100% de las acciones propuestas en el Plan de Responsabilidad Social** y alcanzamos un **nivel avanzado (72.22%)** en la **herramienta de madurez de Responsabilidad Social Corporativa** de FONAFE, consolidando a Adinelsa como una empresa pública comprometida con el desarrollo inclusivo, participativo y sostenible.



## 6.2 ACTIVIDADES Y PROYECTOS

### (GRI 3-3) (GRI 203-1) (413-1)

En Adinelsa, concebimos la electrificación rural como una oportunidad transformadora para generar bienestar, equidad y progreso en las comunidades más alejadas del país. Nuestro compromiso con la sostenibilidad va más allá del suministro eléctrico: trabajamos de manera activa para ser un agente de cambio social, impulsando iniciativas que mejoran la calidad de vida, promueven el emprendimiento local y fortalecen el tejido comunitario.

A través de nuestros programas sociales, acercamos soluciones integrales a nuestros usuarios, abordando tanto las necesidades energéticas como aquellas vinculadas al desarrollo económico, educativo y cultural. Desde el impulso a los usos productivos de la energía, hasta proyectos educativos para la infancia rural, promovemos una relación cercana y colaborativa con nuestros clientes, basada en la confianza, la inclusión y la corresponsabilidad.

Creemos firmemente que la sostenibilidad se construye con acciones concretas y articuladas. Por ello, continuamos desplegando esfuerzos orientados al cumplimiento de

los Objetivos de Desarrollo Sostenible, generando nuevas oportunidades para que las comunidades rurales puedan avanzar hacia un futuro más justo, resiliente y sostenible.

## **PROGRAMA DE USOS PRODUCTIVOS “JUNTOS PRODUCIMOS CON ENERGÍA”**

El programa *Juntos Producimos con Energía* representa una de nuestras iniciativas más relevantes para dinamizar la economía rural mediante el uso eficiente y sostenible de la electricidad. Su objetivo **es potenciar las capacidades productivas** de los pequeños emprendedores y mejorar los ingresos familiares en zonas rurales, promoviendo así la inclusión económica y la reducción de desigualdades.

Nos dirigimos especialmente a productores que aún no cuentan con un suministro adecuado para desarrollar sus actividades, facilitando el acceso a energía de calidad como motor del emprendimiento.

Este programa se estructura en tres líneas de acción clave:

1. **Asesoramiento técnico y productivo** a través de los Sistemas Eléctricos Rurales (SER).
2. **Desarrollo y gestión** de proyectos productivos con enfoque sostenible.
3. **Promoción del uso productivo de la energía eléctrica** como herramienta de desarrollo.

### **RESULTADOS 2024:**

Durante el año, se habilitaron **24 nuevos suministros para actividades productivas**, que generaron un **consumo total de 237,719.12 kWh** y una **facturación de S/ 765,445.04**. Además, se realizaron **67 talleres** presenciales sobre usos productivos de la energía, beneficiando a **1,826 pobladores rurales** con formación práctica y orientación técnica.

Uno de los avances más significativos fue el diseño de la plataforma web **Compra con Energía**, una herramienta digital que permitirá a nuestros emprendedores rurales comercializar sus productos con mayor alcance, fortaleciendo el vínculo entre desarrollo energético, emprendimiento local y sostenibilidad.

Este programa contribuye directamente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular al **ODS 7** (Energía asequible y no contaminante), **ODS 8** (Trabajo decente y crecimiento económico) y **ODS 10** (Reducción de las desigualdades), consolidando nuestro compromiso con el progreso de las comunidades que atendemos.

### **OFICINA MÓVIL A TIEMPO: ATENCIÓN QUE CRUZA DISTANCIAS**

El programa *Oficina Móvil a Tiempo* representa una de nuestras estrategias más efectivas para **acercar la atención técnica y comercial a los usuarios de las zonas rurales más aisladas del país**. A través de unidades itinerantes, llevamos soluciones concretas directamente a las comunidades, asegurando un servicio oportuno, eficiente y cercano.

Esta iniciativa busca garantizar el acceso equitativo a servicios eléctricos, reducir las barreras territoriales y fortalecer la relación con nuestros clientes rurales, promoviendo la inclusión energética y social.

## PRINCIPALES LOGROS 2024:

Durante el año, se realizaron **10,983 atenciones integrales** en campo, abordando consultas, reclamos, solicitudes de nuevos suministros y reportes de fallas en el alumbrado público. Estas intervenciones fueron ejecutadas en las **cuatro unidades operativas de ADINELSA**, destacando el despliegue en **Coracora**, la unidad con mayor dispersión geográfica.

En total, se efectuaron **88 salidas programadas** con participación de personal especializado en atención al cliente, técnicos de campo y personal de apoyo. Gracias a una planificación articulada con autoridades locales y el uso de canales de comunicación comunitaria, se logró visitar **563 localidades rurales**, brindando soluciones inmediatas y fortaleciendo la confianza de los usuarios.

La *Oficina Móvil a Tiempo* llegó a los **35 Sistemas Eléctricos Rurales (SER)** que gestiona Adinelsa, consolidándose como una herramienta clave para cerrar brechas de acceso, reforzar la equidad en la atención y cumplir con la normativa vigente sobre atención itinerante en zonas rurales.

Esta iniciativa contribuye directamente a los **ODS 10 y 7**, al promover la igualdad de oportunidades en el acceso a servicios esenciales, fortalecer la inclusión social y garantizar un trato digno a los ciudadanos que viven en contextos de difícil acceso.

## AL CINE CON ADINELSA

El programa social “**Al Cine con Adinelsa**” se ha consolidado como una de nuestras iniciativas de mayor impacto comunitario, combinando educación en seguridad eléctrica con experiencias culturales únicas para la niñez rural. Desde su lanzamiento en junio de 2023, ha beneficiado a **1,433 niñas y niños** en distintas localidades, muchos de los cuales vivieron por primera vez la experiencia del cine.

## OBJETIVO Y ENFOQUE

La finalidad principal del programa es **educar a la infancia sobre el uso seguro de la electricidad**, enseñándoles a identificar riesgos y prevenir accidentes en el entorno doméstico. Esta formación se presenta de forma lúdica, a través de funciones de cine itinerante, lo que transforma una capacitación técnica en una experiencia memorable.

## IMPACTO 2024

- **1,433 niños y niñas capacitados** en riesgo eléctrico y eficiencia energética.
- Primer acercamiento al cine en comunidades sin acceso previo a actividades recreativas similares.
- Promoción de la seguridad, el conocimiento y la cultura en contextos vulnerables.

## TRANSFORMACIÓN CON PROPÓSITO

El programa ha contribuido no solo a **empoderar a los más pequeños como agentes de prevención en sus hogares**, sino también a fortalecer los lazos de confianza con las comunidades, reforzando nuestro compromiso social.

Cada función ha sido un espacio de alegría, aprendizaje y encuentro comunitario, demostrando que la educación, la cultura y la energía pueden unirse para generar un impacto duradero. **Al Cine con Adinelsa** es más que un programa: es una herramienta de transformación para un futuro más seguro, inclusivo y sostenible en las zonas rurales del país.

## **VOLUNTARIADO ADINELSA: COMPROMISO QUE TRANSFORMA**

Durante el 2024, el voluntariado corporativo de Adinelsa se consolidó como una **plataforma estratégica de acción social y ambiental**, reafirmando nuestro compromiso con las comunidades rurales en las que operamos. A través de actividades solidarias, nuestros colaboradores se movilizaron activamente para generar un impacto positivo en el entorno, fortaleciendo el vínculo entre empresa, sociedad y medio ambiente.

Esta iniciativa refleja nuestros valores institucionales y el compromiso con una cultura organizacional basada en la empatía, la cooperación y la participación activa. Cada acción desarrollada contribuye a mejorar la calidad de vida de la población beneficiada, promoviendo el desarrollo sostenible en zonas históricamente vulnerables.

### **RESUMEN DE LOGROS 2024:**

- 4 actividades de alto impacto social y ambiental
- Más de 130 voluntarios involucrados
- Más de 15 horas de trabajo voluntario efectivas

### **ACTIVIDADES DEL VOLUNTARIADO 2024:**

Durante el año, el voluntariado corporativo de Adinelsa desarrolló acciones clave en beneficio de comunidades vulnerables, promoviendo el cuidado ambiental, la educación, la salud y la solidaridad, en línea con los ODS 3, 4, 11, 12 y 13.

### **PRINCIPALES INICIATIVAS EJECUTADAS:**

- **Reciclaje y disposición de botellas PET:** Se recolectaron 192.6 kg de plástico para su entrega a la Municipalidad de San Juan de Miraflores, promoviendo la gestión sostenible de residuos y la cultura del reciclaje.
- **Juntos por la Educación (Pisco):** Implementación de una biblioteca escolar con mobiliario recuperado y donación de libros, beneficiando a más de 90 niños de primaria con un nuevo espacio de aprendizaje.
- **Campaña de Donación de Sangre:** Participación de 27 voluntarios en apoyo al Hospital Guillermo Kaellin, fortaleciendo valores de empatía y salud comunitaria.
- **Iluminando la Navidad:** Actividad navideña en Huaral que benefició a 55 niños y sus familias con regalos, chocolatada, dinámicas educativas sobre riesgo eléctrico y eficiencia energética.
- **Talleres de fortalecimiento del voluntariado:** Tres sesiones formativas sobre liderazgo, trabajo en equipo y cultura solidaria, con la participación de más de 100 colaboradores.

Estas acciones reflejan el compromiso activo de nuestros colaboradores por construir comunidades más sostenibles, solidarias e inclusivas.



## HITOS 2024

- Alcanzamos un **72.22%** en el nivel de madurez de la herramienta de Responsabilidad Social de FONAFE, ubicándonos en el nivel avanzado.
- Ejecutamos **24 nuevos suministros** para actividades productivas, con un consumo de **237,719.12 kWh** y una facturación de **S/ 765,445.04**.
- Desarrollamos **67 talleres presenciales** de usos productivos de la energía, beneficiando a **1,826 pobladores rurales**.
- Realizamos **88 salidas de la Oficina Móvil**, con **10,983 atenciones integrales** en **563 localidades rurales**.
- Ejecutamos el programa **"Al Cine con Adinelsa"**, sensibilizando a **1,433 niñas y niños** sobre seguridad eléctrica mediante una experiencia cultural transformadora.
- Impulsamos el voluntariado corporativo con **4 actividades** de alto impacto, más de **130 voluntarios** y **15 horas** de trabajo efectivo.

## RETOS 2025

- **Alcanzar el nivel "líder"** en la herramienta de medición de responsabilidad social de FONAFE.
- Ampliar las actividades de voluntariado con **mayor impacto social y ambiental**, aumentando la participación del personal.
- Lanzar el programa **"La Ruta de la Energía"**, una iniciativa educativa itinerante orientada a sensibilizar a estudiantes de secundaria sobre el uso eficiente y seguro de la energía, y promover el interés por las carreras técnicas del sector eléctrico en zonas rurales.



[www.adinelsa.com.pe](http://www.adinelsa.com.pe)



# Capítulo 07

## Compromiso Ambiental y Desarrollo Sostenible

ejecutamos nuestro Programa Anual Ambiental con un cumplimiento del 100%, reafirmando nuestra responsabilidad con la protección del entorno y el desarrollo sostenible en las zonas rurales donde operamos.

**Temas materiales de este capítulo**  
Gestión de los impactos en la biodiversidad y fenómenos naturales

## 7.1 ENFOQUE AMBIENTAL

(GRI 3-3) (GRI 301-4) (GRI 304-2)

En Adinelsa, entendemos que la electrificación rural debe avanzar de la mano con la protección del entorno. Por ello, aplicamos un enfoque de gestión ambiental preventiva, alineado con la normativa vigente y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente el **ODS 12** (Producción y consumo responsables), **ODS 13** (Acción por el clima) y **ODS 15** (Vida de ecosistemas terrestres).

Entre nuestras principales prácticas ambientales responsables se encuentran:

- Aplicación de **medidas de mitigación ambiental** según los compromisos establecidos en nuestros proyectos.
- **Fortalecimiento de capacidades** del personal en temas ambientales y sostenibles.
- Ejecución de campañas internas de **sensibilización y educación ambiental**.
- Continuidad del **programa de segregación** de residuos entre nuestros colaboradores
- **Control del uso de sustancias peligrosas** mediante planes de gestión ambiental.
- **Monitoreo regular** en centrales hidroeléctricas y subestaciones para evaluar la calidad de los componentes ambientales.

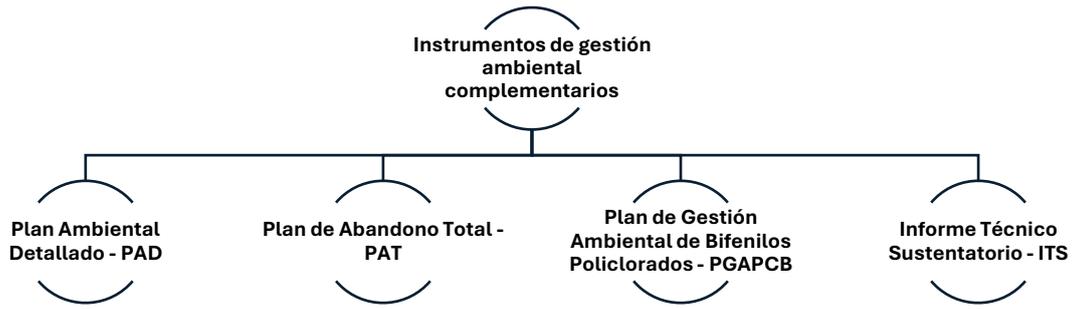
Estas acciones reflejan nuestro compromiso con una gestión energética que respeta el entorno natural y promueve una cultura organizacional responsable con el medio ambiente.

### **LINEAMIENTOS Y HERRAMIENTAS EN RELACIÓN CON LA GESTIÓN AMBIENTAL Y DEL CAMBIO CLIMÁTICO:**

- Plan de Gestión Ambiental de PCB Bifenilos Policlorados: para la disposición final del aceite dieléctrico residual, altamente contaminante.
- Planes Ambientales Detallados (PADs).
- Informe Técnico Sustentatorio de Andahuasi.
- Estudios de Impacto Ambiental.

### **INSTRUMENTOS DE GESTIÓN AMBIENTAL COMPLEMENTARIOS**

Los instrumentos de gestión ambiental son herramientas esenciales para garantizar que nuestras operaciones se desarrollen con el menor impacto posible sobre el entorno. Dentro de ellos, contamos con:



Durante 2024, consolidamos nuestro compromiso ambiental con la aprobación de cinco (05) **Planes Ambientales Detallados (PAD)** por parte de la Dirección General de Asuntos Ambientales de Electricidad (DGAAE) del Ministerio de Energía y Minas (MINEM). Estos instrumentos refuerzan el cumplimiento normativo y la aplicación de medidas de mitigación en los siguientes Sistemas Eléctricos Rurales (SER):

- SER Asquipata
- SER Chuquibamba
- SER Gracias a Dios
- SER Ihuarí
- SER Santa Leonor

La implementación de estos PAD asegura que nuestras operaciones se realicen bajo principios de prevención, minimización de impactos y sostenibilidad, alineándose con los Objetivos de Desarrollo Sostenible: **ODS 12 (Producción y consumo responsables)** y **ODS 15 (Vida de ecosistemas terrestres)**.

Adicionalmente, en el 2024 se aprobó y ejecutó el **Informe Técnico Sustentatorio (ITS)** para la obra de **Ampliación y Mejoramiento de la Subestación Eléctrica Andahuasi**, garantizando que nuestros nuevos proyectos cumplan rigurosamente con los estándares ambientales desde su etapa de planificación.

## INICIATIVAS DE CONSERVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

### (GRI 302-4)

En línea con nuestro compromiso por reducir la huella energética institucional, durante 2024 impulsamos un conjunto de acciones dirigidas a la promoción de una **cultura de ecoeficiencia** entre nuestros colaboradores. A través de campañas internas, fomentamos hábitos responsables como el apagado de equipos no esenciales, el uso racional de iluminación y climatización, la desconexión de dispositivos al finalizar la jornada y la correcta disposición de los residuos.

Asimismo, se promovieron mejoras en la infraestructura, como la migración progresiva hacia sistemas de **iluminación LED de bajo consumo**, y la optimización de equipos de aire acondicionado mediante aislamiento térmico en oficinas. Estas acciones reflejan nuestro compromiso con el **ODS 7 (Energía asequible y no contaminante)** y el **ODS 13 (Acción por el clima)**, reduciendo el consumo energético y las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero.

## GESTIÓN DE RESIDUOS

### (GRI 306-1)

Nuestra gestión de residuos se sustenta en un enfoque preventivo y responsable, alineado con los principios de economía circular y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente el **ODS 11 (Ciudades y comunidades sostenibles)** y el **ODS 12 (Producción y consumo responsables)**.

En Adinelsa, identificamos, clasificamos y gestionamos adecuadamente los residuos generados en nuestras operaciones, priorizando su reducción en la fuente, segregación eficiente, reciclaje y disposición final segura, según su tipología:

- **Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)**
- **Residuos peligrosos**
- **Residuos de construcción y demolición**
- **Residuos municipales y reciclables (papel, cartón, plástico, entre otros)**

Entre las acciones destacadas durante el 2024, se gestionó la valorización de **postes de concreto dados de baja**, a través de una empresa operadora de residuos, evitando su disposición en relleno sanitario y promoviendo la reutilización de materiales.

Asimismo, los RAEE son entregados exclusivamente a empresas autorizadas por el **Ministerio del Ambiente (MINAM)**, garantizando su manejo conforme a la normativa vigente. Paralelamente, impulsamos campañas internas de **segregación en la fuente**, fomentando la clasificación adecuada de residuos dentro de nuestras instalaciones y promoviendo el reciclaje, especialmente de plásticos PET, papel y cartón.

Estas iniciativas reafirman nuestro compromiso con la sostenibilidad, minimizando nuestra huella ambiental y contribuyendo a comunidades más limpias y resilientes en las zonas rurales donde operamos.

## DISPOSICIÓN DE RESIDUOS GENERADOS

### (GRI 306-2)

Durante el 2024, reforzamos nuestra gestión responsable de residuos mediante prácticas alineadas con los principios de economía circular y cumplimiento normativo ambiental.

Los **residuos de postes de concreto dados de baja** fueron valorizados a través de una empresa operadora autorizada, asegurando su reaprovechamiento y evitando su disposición en rellenos sanitarios. En el caso de los **residuos peligrosos**, su disposición final se realizó en **vertederos de seguridad debidamente autorizados**, mediante convenios con operadores certificados, garantizando un tratamiento seguro y conforme a la legislación ambiental vigente.

En el marco de nuestro compromiso con la sostenibilidad, promovimos activamente la **segregación de residuos en la fuente**, involucrando a nuestros colaboradores y al personal de convenios municipales, a través de campañas de sensibilización sobre la correcta disposición de residuos sólidos.

Además, implementamos iniciativas orientadas a la reutilización de **residuos de construcción y demolición** generados durante trabajos de mantenimiento y cierre. Estos materiales fueron aprovechados como:

- Base para la instalación de nuevos postes,
- Relleno estructural en las cimentaciones, y
- Cobertura para estabilización de terrenos en zonas operativas.

Estas acciones no solo optimizan el uso de recursos, sino que también contribuyen directamente a la **reducción de impactos ambientales** en las zonas donde operamos, alineándose con los **ODS 11 (Ciudades y comunidades sostenibles)** y **ODS 12 (Producción y consumo responsables)**.

(GRI 306-3) (GRI 306-4) (GRI 306-5)

	2023	2024
<b>Residuos no destinados a eliminación</b>	<b>10.8</b>	<b>35.53</b>
<b>Residuos destinados a eliminación</b>	<b>310.24</b>	<b>43.23</b>
<b>Residuos generados en toneladas métricas</b>	<b>321.04</b>	<b>78.76</b>

*Tabla. Peso total en toneladas métricas de los residuos generados*

## EJECUCIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL DE BIFENILOS POLICLORADOS (PCB)

En coherencia con nuestro compromiso con la gestión ambiental responsable y el cumplimiento de la normativa vigente, Adinelsa ha continuado con la implementación del **Plan de Gestión Ambiental de Bifenilos Policlorados (PCB)**. Las acciones ejecutadas durante 2024 incluyeron:

- **Identificación de equipos** con potencial presencia de PCB.
- **Toma y análisis de muestras** de aceite dieléctrico en transformadores: se analizaron un total de **503 muestras**, todas con resultados **inferiores a 50 ppm**, cumpliendo con los límites permitidos por la normativa ambiental.
- **Capacitaciones periódicas** al personal técnico sobre el manejo seguro de equipos contaminados y la aplicación de medidas preventivas, reforzando una cultura de seguridad y cumplimiento ambiental.

Estas acciones garantizan un manejo adecuado de sustancias peligrosas y previenen riesgos para la salud y el medio ambiente, alineándose con los principios del **ODS 12 (Producción y consumo responsables)** y el **ODS 3 (Salud y bienestar)**.

## MONITOREOS AMBIENTALES EN CENTRALES HIDROELÉCTRICAS Y SUBESTACIONES ELÉCTRICAS

Durante el 2024, Adinelsa realizó monitoreos ambientales en sus instalaciones estratégicas: las minicentrales hidroeléctricas Santa Leonor y Gorgor, así como en las subestaciones eléctricas Coracora y Andahuasi. Estas acciones incluyeron la evaluación de parámetros clave como la **calidad del agua**, los **niveles de ruido** y las **radiaciones no ionizantes**, asegurando el cumplimiento de los estándares ambientales vigentes. Estos monitoreos permiten identificar oportunamente posibles impactos al entorno, prevenir

afectaciones a los ecosistemas locales y fortalecer la gestión ambiental preventiva en nuestras operaciones.

## **CAPACITACIÓN EN TEMAS AMBIENTALES**

Durante el 2024, Adinelsa fortaleció las competencias de su personal administrativo y operativo mediante un programa integral de capacitación ambiental, reafirmando su compromiso con una gestión responsable y sostenible de sus operaciones.

Las temáticas abordadas incluyeron:

- **Gestión de residuos sólidos y reciclaje.**
- **Identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales.**
- **Normativa ambiental vigente en el subsector eléctrico.**
- **Manejo seguro de sustancias peligrosas, como Bifenilos Policlorados (PCB).**
- **Buenas prácticas operativas en centrales hidroeléctricas, subestaciones y líneas de transmisión.**
- **Sensibilización sobre ecoeficiencia y cultura ambiental en el entorno laboral.**

Estas acciones formativas promovieron una mayor conciencia ambiental y facilitaron el cumplimiento normativo en todas nuestras áreas de influencia. En total, 329 personas participaron activamente en estas capacitaciones, consolidando una cultura interna alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 12 y ODS 13).

## **7.2 GESTIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES**

En Adinelsa priorizamos un enfoque preventivo frente a fenómenos naturales, mediante la implementación de planes y protocolos que permiten mitigar sus impactos en nuestras operaciones y en las comunidades rurales que atendemos.

Contamos con un **Plan de Contingencia Operativa**, que establece medidas específicas para salvaguardar la infraestructura y garantizar la continuidad del servicio ante eventos como sismos, huaycos y lluvias intensas.

### **ACCIONES DESTACADAS POR TIPO DE FENÓMENO:**

- **Sismos**
  - Señalización de zonas seguras en instalaciones.
  - Simulacros y capacitaciones para personal operativo.
  - Formación de brigadas con apoyo de municipalidades.
- **Huaycos**
  - Identificación de cauces y zonas de riesgo.
  - Implementación de zonas de evacuación seguras.
  - Preparación de barreras físicas (bolsas de arena) en áreas vulnerables.
- **Lluvias intensas**
  - Refuerzo de capacidades operativas mediante contratación de servicios especializados de mantenimiento preventivo.

Estas acciones forman parte de nuestra estrategia de **adaptación al cambio climático** y contribuyen al cumplimiento de los **ODS 13 (Acción por el clima)** y **ODS 11 (Ciudades y comunidades sostenibles)**, fortaleciendo la resiliencia de nuestra infraestructura y el bienestar de las poblaciones rurales.



## HITOS 2024

- Implementamos los compromisos ambientales establecidos en los cinco **Planes Ambientales Detallados (PAD)** correspondientes a los SER de Asquipata, Chuquibamba, Gracias a Dios, Ihuari y Santa Leonor, así como el **Informe Técnico Sustentatorio (ITS)** para la obra en Andahuasi.
- Ejecutamos el **Plan de Gestión Ambiental de Bifenilos Policlorados (PCB)**, analizando 503 muestras, todas con resultados inferiores a 50 ppm, conforme a la normativa.
- **Aumentamos en 50% la participación** del personal de Adinelsa y de convenios municipales en capacitaciones ambientales.

## RETOS 2025

- **Gestionar la modificación del Plan de Abandono** incorporando un enfoque de reutilización y valorización de materiales.
- Alcanzar el **100% de cobertura en el análisis de PCB** en muestras de aceite de todos los transformadores de Adinelsa.

The image features two men in business suits and white hard hats, both with the Adinelsa logo. They are leaning over a table, looking at and pointing to architectural blueprints. The man on the right is wearing glasses and holding a pen. The background is a solid teal color.

**Adinelsa**

[www.adinelsa.com.pe](http://www.adinelsa.com.pe)

# Capítulo 08

Sobre el reporte

## 8.1 SOBRE ESTE REPORTE

### (GRI 2-3) (GRI 2-29)

Desde 2020, ADINELSA reafirma su compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas mediante la publicación anual de su Reporte de Sostenibilidad. Este documento es una herramienta esencial para comunicar nuestro desempeño en los ámbitos económico, social y ambiental, en concordancia con los lineamientos del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE) y en diálogo permanente con nuestros grupos de interés.

El presente reporte presenta los avances y resultados obtenidos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, y ha sido elaborado conforme a los estándares de la **Global Reporting Initiative (GRI)**, complementados con indicadores internos desarrollados por la organización. Ambos marcos están alineados con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, asegurando que nuestras acciones aporten de manera concreta al desarrollo sostenible a nivel local y global.

Este informe busca fortalecer la confianza de nuestros stakeholders, compartir los impactos de nuestras operaciones y reafirmar nuestro compromiso con una gestión ética, responsable y sostenible.

Para consultas o comentarios relacionados con este reporte, puede escribirnos a: [comunicaciones@adinelsa.com.pe](mailto:comunicaciones@adinelsa.com.pe)

Grupos de interés	Subgrupos de interés
Proveedores de energía	Electroperú Enel Otros
Distribuidores de energía y otros proveedores	Estructura operativa de convenios municipales Empresas concesionarias Proveedores de sistemas fotovoltaicos Empresas aseguradoras Empresa ERGON Consultores Distribuidores de energía Proveedores de bienes y servicios Agentes locales
Clientes individuales	Personas naturales
Clientes mayores	Empresas (empresas de telecomunicaciones y otros) Organizaciones sin fines de lucro Entidades públicas
Medio ambiente	Autoridad Local del Agua – ALA OEFA – Dirección de Supervisión Ambiental en Infraestructura y Servicios Autoridad Nacional del Agua – ANA Ministerio del Ambiente
Colaboradores	Personal CAP

	Personal contratado mediante locación de servicios
<b>Municipalidades del área de influencia de operaciones</b>	Municipalidad de Huantán Municipalidad de San José de Chorrillos Municipalidad del Centro Poblado Menor de Picoy

## PROCESO DE MATERIALIDAD

### (GRI 3-1)

El proceso de materialidad es un pilar clave en nuestra estrategia de sostenibilidad, ya que nos permite identificar, evaluar y priorizar los temas económicos, sociales y ambientales que generan mayor impacto en nuestra organización y en nuestros grupos de interés.

Para asegurar un enfoque riguroso y alineado con las mejores prácticas internacionales, seguimos lo establecido en el estándar **GRI 3: Material Topics (2021)** de la **Global Reporting Initiative (GRI)**. Este marco nos permite comprender no solo cómo nuestras operaciones afectan al entorno, sino también cómo los cambios en el contexto externo influyen en nuestra gestión.

### COMPRENSIÓN DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

El proceso comenzó con un análisis detallado de **24 documentos estratégicos** relacionados con temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), que reflejan los impactos más relevantes vinculados a nuestras operaciones.

Adicionalmente, realizamos un **análisis comparativo sectorial** con cinco empresas del rubro eléctrico, lo que nos permitió contrastar nuestras prioridades con las tendencias del sector, identificar riesgos emergentes y reafirmar nuestra alineación con el entorno político, regulatorio y social en el que operamos.

Este enfoque nos ha permitido construir una matriz de materialidad robusta y representativa, que guía nuestras decisiones y refuerza nuestro compromiso con una gestión sostenible, responsable y alineada a las expectativas de nuestros grupos de interés.

### IDENTIFICACIÓN DE IMPACTOS ACTUALES Y POTENCIALES

En esta etapa del proceso de materialidad, nos enfocamos en **identificar y documentar los impactos reales y potenciales** que nuestras operaciones generan sobre los grupos de interés. Este análisis se sustentó principalmente en la revisión documental previamente realizada, lo cual nos permitió mapear tanto los riesgos como las oportunidades relacionadas con nuestra actividad.

Adicionalmente, para enriquecer el análisis y asegurar una comprensión completa de las percepciones externas, **desarrollamos espacios de consulta con actores clave**, incluyendo:

- **Dos grupos focales** con supervisores de convenios municipales y representantes de oficinas móviles.

- **Entrevistas virtuales** con responsables en Gestión Humana, Administración y Finanzas, Comercial, Técnica, Seguridad y Salud en el Trabajo, Medio Ambiente, Buen Gobierno, Legal.
- **Una encuesta digital** dirigida a representantes de agentes locales en zonas de intervención.

Este proceso participativo aseguró que los temas priorizados reflejen no solo nuestra visión institucional, sino también las expectativas, preocupaciones y necesidades de quienes interactúan directamente con nuestras operaciones. Esta información fue clave para validar los temas materiales que estructuran el presente Reporte de Sostenibilidad.

## EVALUACIÓN DE LOS IMPACTOS MÁS SIGNIFICATIVOS

Para determinar los temas materiales, realizamos una evaluación de doble perspectiva, considerando tanto la relevancia para nuestros grupos de interés como para nuestra organización. Este análisis se basó en los impactos identificados previamente, evaluando dos variables clave:

- **Impactos positivos:** alcance y probabilidad de ocurrencia.
- **Impactos negativos:** alcance e irremediabilidad.

Como resultado, se identificaron **60 impactos** (positivos y negativos), los cuales fueron agrupados por afinidad temática. Este proceso permitió definir una **lista inicial de 12 temas materiales**, que guían el contenido del presente Reporte de Sostenibilidad y orientan nuestras acciones estratégicas hacia una gestión más responsable y alineada a las expectativas de nuestros stakeholders.

## PRIORIZACIÓN DE LOS TEMAS MATERIALES

Con la lista de los 12 temas materiales definida, realizamos un ejercicio de priorización que consideró su relevancia tanto para Adinlsa como para nuestros grupos de interés. Esta evaluación fue validada y refinada, permitiéndonos consolidar los temas que hoy orientan nuestra estrategia de sostenibilidad.

Como cierre del proceso, elaboramos una **matriz de brechas de gestión de sostenibilidad**, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y definir acciones concretas que fortalezcan nuestro desempeño en cada tema material. Esta herramienta será clave para integrar progresivamente prácticas más sostenibles en todas nuestras operaciones, incrementando así nuestro impacto positivo en los ámbitos ambiental, social y económico.

1. Contribución a la mejora de la calidad de vida de poblaciones rurales
2. Contribución a la dinamización de la economía rural
3. Atención y educación al cliente
4. Gestión de los impactos en la biodiversidad y fenómenos naturales
5. Relaciones laborales
6. Riesgos de seguridad y salud vinculados con la operación y mantenimiento
7. Acceso al suministro eléctrico continuo y de calidad en zonas rurales
8. Modelo de cogestión con municipalidades locales para el despliegue de operaciones
9. Ética empresarial y gobernanza responsable
10. Gestión eficiente para la sostenibilidad financiera

11. Gestión integral de riesgos y cumplimiento normativo
12. Gestión de contratistas para el suministro eléctrico

## LISTA DE TEMAS MATERIALES FINALES

(GRI 3-2)

Tema material	Estándar vinculado	GRI	Cobertura
1. Contribución a la mejora de la calidad de vida de poblaciones rurales	GRI 203 GRI 413		Externa
2. Contribución a la dinamización de la economía rural	GRI 203 GRI 413		Externa
3. Atención y educación al cliente	-		Externa
4. Gestión de los impactos en la biodiversidad y fenómenos naturales	GRI 304		Externa
5. Relaciones laborales	GRI 401 GRI 404		Interna
6. Riesgos de seguridad y salud vinculados con la operación y mantenimiento	GRI 403		Interna y externa
7. Acceso al suministro eléctrico continuo y de calidad en zonas rurales	GRI 203		Externa
8. Modelo de cogestión con municipalidades locales para el despliegue de operaciones	-		Interna y externa
9. Ética empresarial y gobernanza responsable	GRI 205		Interna
10. Gestión eficiente para la sostenibilidad financiera	GRI 201		Interna
11. Gestión integral de riesgos y cumplimiento normativo	-		Interna
12. Gestión de contratistas para el suministro eléctrico	-		Interna y externa

## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

<b>Declaración de uso</b>		Adinelsa ha presentado información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1ero de enero 2023 y el 31 de diciembre 2024 utilizando como referencia los Estándares GRI
<b>GRI 1 utilizado</b>		GRI 1: Foundation 2021
<b>Estándar sectorial utilizado</b>		No aplica
<b>ESTÁNDAR GRI</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>NÚMERO DE PÁGINA</b>
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>		
<b>GRI 2: Información General 2021</b>	2-1 Detalles organizacionales	5
	2-2 Entidades incluidas en el reporte de sostenibilidad de la organización	5
	2-3 Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto	5
	2-4 Reformulaciones de la información	No sea realizado reformulación de la información
	2-5 Verificación externa	No se realizó verificación de terceras partes

	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	5, 6, 11, 12
	2-7 Empleados	53, 54
	2-9 Estructura y composición de la gobernanza	14, 15, 16
	2-10 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	14, 15, 16
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	14, 15, 16
	2-12 Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	14, 15, 16
	2-15 Conflictos de intereses	14, 15
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	2, 3
	2-27 Cumplimiento de las leyes y reglamentos	26
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	78, 79, 80
<b>TEMAS MATERIALES</b>		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso para determinar los temas del material	79, 80
	3-2 Lista de temas materiales	81
<b>Ética empresarial y gobernanza responsable</b>		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	14, 15, 16
GRI 2: Contenidos generales	2-9 Estructura de gobernanza y composición	14, 15, 16
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	14, 15, 16
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	14, 15, 16
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	14, 15, 16
	2-15 Conflicto de interés	14, 15
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	18
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	18
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	18, 19
<b>Gestión integral de riesgos y cumplimiento normativo</b>		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	23, 24, 25
<b>Gestión eficiente para la sostenibilidad financiera</b>		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	26, 27
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	27, 28, 29, 30
<b>Contribución a la dinamización de la economía rural</b>		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	64
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	65, 66, 67
<b>Contribución a la mejora de la calidad de vida de poblaciones rurales</b>		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	65
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	65, 66, 67
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y desarrollo	65, 66, 67
	413-2 Operaciones con impactos significativos – reales o potenciales – en las comunidades locales	7, 8, 9, 10
<b>Relaciones laborales</b>		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	50, 51, 52
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-7 Empleados	50, 51, 52

<b>GRI 401: Empleo 2016</b>	<b>401-1</b> Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	<b>50, 51, 52</b>
	<b>401-2</b> Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporal	<b>60</b>
<b>GRI 404: Formación y educación 2016</b>	<b>404-1</b> Promedio de horas de formación al año por empleado	<b>56, 57</b>
	<b>404-2</b> Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	<b>56, 57</b>
	<b>404-3</b> Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	<b>56</b>
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>	<b>405-1</b> Diversidad de órganos de gobierno y empleados	<b>53, 54</b>
<b>Riesgos de seguridad y salud vinculados con la operación y mantenimiento</b>		
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	<b>3-3</b> Gestión de temas materiales	<b>59, 60</b>
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018</b>	<b>403-1</b> Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	<b>59, 61</b>
	<b>403-2</b> Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	<b>59, 60</b>
	<b>403-3</b> Servicios de salud en el trabajo	<b>59, 60</b>
	<b>403-5</b> Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	<b>59</b>
	<b>403-6</b> Promoción de la salud de los trabajadores	<b>59, 60</b>
	<b>403-7</b> Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	<b>59, 60</b>
	<b>403-8</b> Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	<b>59, 60</b>
	<b>403-9</b> Lesiones por accidente laboral	<b>61</b>
	<b>403-10</b> Las dolencias y enfermedades laborales	<b>61</b>
	<b>Gestión de los impactos en la biodiversidad y fenómenos naturales</b>	
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	<b>3-3</b> Gestión de temas materiales	<b>71, 72</b>
<b>GRI 302: Energía 2016</b>	<b>302-4</b> Reducción del consumo energético	<b>72</b>
<b>GRI 304: Biodiversidad 2016</b>	<b>304-2</b> Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	<b>71, 72</b>
<b>GRI 306: Residuos 2020</b>	<b>306-1</b> Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	<b>73</b>
	<b>306-2</b> Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	<b>73, 74</b>
	<b>306-3</b> Residuos generados	<b>75</b>
	<b>306-4</b> Residuos no destinados a eliminación	<b>75</b>
	<b>306-5</b> Residuos destinados a eliminación	<b>75</b>
<b>Gestión de contratistas para el suministro eléctrico</b>		
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	<b>3-3</b> Gestión de temas materiales	<b>13</b>
<b>Acceso al suministro eléctrico continuo y de calidad en zonas rurales</b>		
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	<b>3-3</b> Gestión de temas materiales	<b>37</b>
<b>Atención y educación al cliente</b>		
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	<b>3-3</b> Gestión de temas materiales	<b>42</b>
<b>Modelo de cogestión con municipalidades locales para el despliegue de operaciones</b>		
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	<b>3-3</b> Gestión de temas materiales	<b>13</b>

