

# RENDICIÓN 20 DE CUENTAS 23

 **EmelNorte**



EL NUEVO  
**ECUADOR** III

Ministerio de  
Energía y Minas

## 1. INTRODUCCIÓN

EmelNorte, es una empresa que entrega servicio público de energía eléctrica con calidad, calidez, responsabilidad social y ambiental a la población dentro de su área de concesión, que comprende: los cantones de Pedro Moncayo y Cayambe en la provincia de Pichincha, las provincias de Imbabura y Carchi, cantón Sucumbíos en la provincia del mismo nombre y los sectores de Alto Tambo y Durango en la provincia de Esmeraldas.

### MISIÓN

Proveer el servicio público de energía eléctrica y servicio de alumbrado público general, con calidad, responsabilidad social y ambiental a la población del área de concesión.

### VISIÓN

En los siguientes 10 años ser una empresa pública que entregue a la comunidad, servicio de energía eléctrica y alumbrado público general, liderando el sector energético, cumpliendo con estándares técnicos, tecnológicos y orientada en la innovación tecnológica.

## 2. DESARROLLO

EmelNorte en la construcción de su Plan Estratégico 2022-2025 ha establecido objetivos que se encuentran alineados al Plan Nacional de Desarrollo Creando Oportunidades 2021-2025- y al Plan Maestro de Electricidad 2018-2027.

### 2.1 PLANIFICACIÓN

#### CALIDAD DE ENERGÍA

Para determinar la calidad del producto, se instalaron analizadores de red en 19 barras de subestaciones, 336 transformadores de distribución, 60 clientes en medio voltaje y 324 clientes en bajo voltaje, esto de acuerdo con lo estipulado en la Regulación ARCERNR 002/20 de "Calidad del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica"; en base a informes técnicos enviados a las Direcciones de Distribución y Comercial, estas ejecutaron mantenimientos preventivos para mejorar la calidad de producto; se realizaron mantenimientos predictivos mediante análisis termográficos para mantener el sistema eléctrico de EmelNorte dentro de los índices de calidad de servicio eléctrico en cuanto a la reducción de la frecuencia media y tiempo total de interrupción, se efectuaron análisis termográficos en las subestaciones San Agustín, Ajaví, Alpachaca, Cotacachi, Cayambe, El Ángel, El Chota, El Rosal, La Carolina, La Esperanza, Otavalo, Atuntaqui, San Vicente, El retorno, Tulcán, en las líneas de subtransmisión Esperanza - Cananvalle - Cayambe, Chota - La Carolina, Ibarra - San Agustín, Bellavista - Atuntaqui, Bellavista - San Agustín, Alpachaca - El Ambi y las centrales de generación El Ambi, San Miguel de Car, La Playa, cuyos resultados han sido registrados en fichas técnicas e informes elaborados por la Dirección de Planificación y remitidos a las Direcciones de Distribución,

Comercial y Generación para que se tomen las acciones preventivas del caso. Las fichas e informes termográficos determinan la ubicación de los componentes defectuosos, el detalle termográfico, grado de severidad, posible causa, recomendaciones y acciones a tomar.

### **SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA**

Una vez que se implementó el validador Data Reviewer para la presentación de proyectos eléctricos, se realizaron varias capacitaciones al personal de la Dirección de Distribución y Departamento de Fiscalización sobre el “Diseño de proyectos eléctricos en ArcGIS Desktop 10.6.1” abordando como temática principal la validación y reporte de errores, y la corrección de los mismos; también, se realizaron capacitaciones a los nuevos ingenieros eléctricos y estudiantes de la carrera de Ingeniería Eléctrica de la Universidad técnica del Norte.

Dentro del proceso de arrendamiento de infraestructura eléctrica con las empresas de telecomunicaciones presentes en el área de concesión de EmelNorte, se nombró al responsable del área de Sistemas de Información Geográfico para la validación de la información presentada, la misma que debe corresponder al “Modelo de Datos de Arrendamiento de Infraestructura” homologado por el Ministerio de Energía y Minas; se han validado más de 100 proyectos en toda el área de concesión de las diferentes operadoras de telecomunicaciones.

El Ministerio de Energía y Minas en conjunto con la Secretaria Nacional de Gestión de Riesgos ante la inminente llegada de la Oscilación del SUR (ENOS) al territorio Ecuatoriano solicitó realizar un análisis de la infraestructura del sector eléctrico que podría estar en riesgo, tanto de inundación como de movimiento de masas. Se conformó un equipo multidisciplinario de cada área de EmelNorte, por parte del Gis se identificó la infraestructura eléctrica existente en dos fases, la primera: subestaciones, centrales de generación, torres y líneas de subtransmisión, y la segunda fase: edificios, agencias y bodegas, los posibles riesgos de inundaciones y de movimiento de masas.

En el año 2023 han sido registrados 978 transformadores instalando un total de 24.767 KVA, las redes de medio voltaje se incrementaron en 327 km y las de bajo voltaje en 721 km, además de 11.331 estructuras soporte con sus respectivos elementos de soporte de red, sujeción y protección de descargas, en equipos de iluminación se ingresaron 16.729 nuevas luminarias tipo LED en su mayoría, se registraron 10.806 puntos de carga donde se instalaron 12.633 nuevos clientes en el Sistema de Información Geográfico.

## IMPACTOS SOCIO AMBIENTALES DEL SISTEMA ELÉCTRICO

El Plan de Manejo Ambiental tiene 26 proyectos que permiten cumplir con los servicios necesarios para mejorar la operación y mantenimiento del Sistema de Distribución y Subtransmisión de EmelNorte.

Se ha realizado el seguimiento del Convenio entre EmelNorte Y GAD PARROQUIAL DE SAN PABLO DEL LAGO, comunidad Uksha, de rehabilitación ambiental para la protección de fuentes de agua e implementación de sistemas agroforestales, con el uso de especies locales, en la cuenca hidrográfica del lago San Pablo, cantón Otavalo, provincia de Imbabura” y el Convenio Nro. 125 “Proyecto de Conservación de páramos andinos y reforestación con especies nativas de Angochagua” Cantón Ibarra, Provincia de Imbabura.

Comprometidos con el ambiente, EmelNorte realizó la recolección adecuada de desechos peligrosos como mercurio, cadmio, hidrocarburos, aceites dieléctricos libres y contaminados con bifenilos policlorados (PCBs), evitando la contaminación del suelo, agua y aire; mejorando la calidad de vida de nuestros usuarios.

Se realizó el seguimiento, en el Ministerio de Agua, Ambiente y Transición Ecológica del Estudio de Impacto Ambiental mediante Contrato Nro. 18 para el proyecto “Línea de Subtransmisión de doble circuito de 69 kV S/E Tabacundo, y la Auditoría Ambiental del Sistema de Distribución y Generación de EmelNorte”, y el seguimiento del Informe de Auditoría Ambiental de Conjunción, mismos que se encuentran aprobados.

### Porcentaje de cobertura eléctrica

El porcentaje de cobertura eléctrica en el área de concesión de EmelNorte alcanza un promedio del 98,75%, cabe indicar que esta es un área dispersa en la que existe un pequeño número asentado en el área rural y gran número de habitantes asentados en zonas urbana y urbano-marginales.

Tabla Nro. 1 % DE COBERTURA

Provincia	% de Cobertura
Carchi	98,58%
Imbabura	98,77%
Pichincha	98,90%
<b>Promedio</b>	<b>98,75%</b>

Fuente: EmelNorte

## Plan de Expansión de EmelNorte 2023-2032

Se realizó la actualización del Plan de Expansión y mejoras del sistema de distribución de EmelNorte 2023-2032, instrumento de gestión cuyo conjunto de proyectos se basan en diagnósticos de soporte como estudios técnicos y factibilidad financiera requeridos, para la implementación de subestaciones de distribución, líneas de subtransmisión, circuitos primarios, transformadores de distribución, redes secundarias, generación renovable, acometidas y medidores, gestión administrativa, operatividad comercial, talento humano, manejo socio ambiental y sistemas de información, necesarios para satisfacer el crecimiento de la demanda, cumpliendo las diferentes regulaciones emitidas por la ARCERNNR en donde se exigen, niveles de confiabilidad, reducción de pérdidas y calidad del servicio eléctrico.

### 2.2 DISTRIBUCIÓN

Se cuenta con 74 alimentadores primarios a un nivel de voltaje de 13,8 kV con una longitud de 6572,72 km, 4.707,37 km de ramales monofásicos, 35,54 km de ramales bifásicos y 1.829,8km de ramales trifásicos, cuenta con 19.537 transformadores de distribución con una potencia total instalada de 557,84 MVA, de los cuales 16.792 son monofásicos con una potencia instalada de 331,99 MVA y 2.745 son trifásicos con una potencia instalada de 225,85 MVA. Un total de 7.612,11km de redes secundarias de las cuales, 5.578,64 km son aéreas, 1.767,78 km son preensambladas, y 265,69 km son subterráneas, cuenta con 63.668 medidores monofásicos, 210.182 medidores bifásicos y 3.658 medidores trifásicos, conectados mediante 220.790 acometidas con una longitud 4.483,87 Km.

#### Índices en alimentadores y redes de distribución FMIK y TTIK

En los índices de interrupción a nivel de red, EmelNorte alcanza un valor de 1.71 para la Frecuencia Media de Interrupción (FMIK) y de 2.66 para el Tiempo Total de Interrupción (TTIK), valores que se han disminuido con relación al año anterior cumpliendo las metas establecidas para la empresa; los límites en los índices establecidos por la Regulación 002/2020 Calidad de Servicio Eléctrico de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica (Codificada) emitida por el ARCERNNR son máximo de 6,00 para el FMIK y 8,00 para el TTIK.

Se ha realizado de los proyectos de subtransmisión:

Tabla Nro. 2 PROYECTOS DE SUBTRANSMISIÓN

Proyecto Subtransmisión	Valor Inversión
CONSTRUCCIÓN DE LA LST COTACACHI - VACAS GALINDO 69 kV	\$2.812.232,53
CONSTRUCCIÓN DE LA S/E VACAS GALINDO 10 MVA - 69 Kv	\$1.843.208,80
CONSTRUCCIÓN DEL PATIO 69 KV SE COTACACHI 69 kV	\$1.081.211,25
CONSTRUCCIÓN DE LA AMPLIACIÓN DE LA S/E SAN AGUSTÍN	\$2.693.212,00
REEMPLAZO DE BANCOS Y CARGADORES DE BATERIAS PARA SUBESTACIONES	\$39.188,80
SUMINISTRO Y MONTAJE DE UN TRANSFORMADOR DE POTENCIA (10MVA)	\$397.880,00

PROCESO DE CONTRATACIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN DE 69KV DE LA S/E La Esperanza	\$1.187.987,38
ESTUDIOS DE DISEÑO DE S/E Y LÍNEAS DE SUBTRANSMISIÓN	\$477.543,75
PRUEBAS DE ACEITE EN TRANSFORMADORES DE POTENCIA	\$11.424,00
MANTENIMIENTO DE FRANJA DE SERVIDUMBRE DE LÍNEAS DE SUBTRANSMISIÓN	\$34.876,20
PINTURA DE TORRES DE SUBTRANSMISIÓN	\$66.483,20
COMPRA DE MATERIALES PARA SUBTRANSMISIÓN	\$44.642,08
<b>TOTAL</b>	<b>\$10.726.824,10</b>

Fuente: EmelNorte

EmelNorte cuenta con 17 Subestaciones de Distribución, con una capacidad instalada de 207,5 MVA OAF, todas a un voltaje nominal de 69/13,8 kV. Además, se cuenta con dos transformadores de potencia de 10 MVA – 69/34,5 kV y 5 MVA – 69/34,5 kV en las subestaciones Alpachaca y El Rosal respectivamente, las cuales se utilizan para evacuar la generación de las centrales hidráulicas Ambi y San Miguel de Car, respectivamente.

En el año 2023 se continuó con la ejecución y puesta en funcionamiento la subestación Vacas Galindo de 10 MVA - 69/13.8 kV, por un valor de USD \$1.843.208,80 incluido IVA. Esta subestación cubrirá la demanda de parte de los cantones Cotacachi y Otavalo de la provincia de Imbabura en las parroquias de Apuela, Cuellaje, García Moreno, Plaza Gutiérrez, Peñaherrera y Vacas Galindo; y una séptima a la jurisdicción del cantón Otavalo (Selva Alegre), de la zona de Intag.

Se concluyó la Construcción del Patio 69 KV de la Subestación Cotacachi; este proyecto tiene la finalidad de mejorar la confiabilidad del sistema de subtransmisión de EmelNorte y permitir la derivación de la línea de subtransmisión Cotacachi- Vacas Galindo, que permitirá la energización de la Subestación Vacas Galindo la inversión realizada tiene un valor de USD 1.081.211,25 incluido el IVA.

Se continúa con la ejecución de la subestación San Agustín con el fin de mejorar la potencia disponible y cubrir la demanda del sistema de distribución de la parte occidental de Ibarra, mejorar la calidad de producto y servicio en los clientes de la ciudad de Ibarra.

### Líneas de subtransmisión

A diciembre del 2023, EmelNorte cuenta con 21 líneas de subtransmisión de 69 kV con una longitud de 291,76 km, y 2 líneas de subtransmisión de 34,5 kV con una extensión de 17,59 km, estas últimas para para evacuar la generación de las centrales hidráulicas Ambi y San Miguel de Car.

Con la finalidad de minimizar la desconexión de las líneas de subtransmisión, se realiza el mantenimiento de la franja de servidumbre de las zonas donde se encuentra mayor vegetación de todas las líneas del sistema de subtransmisión de EmelNorte.

### 2.3 GENERACIÓN

Se ha implementado políticas y programas que han permitido mantener operativas las cuatro centrales de generación hidroeléctrica que actualmente dispone EmelNorte, las centrales son:

Tabla Nro. 3 ENERGÍA Y RECURSOS GENERADOS

NOMBRE	UBICACIÓN	N.º DE GRUPOS	POTENCIA EFECTIVA KW	ENERGÍA GENERADA 2023 (MWh)	INGRESOS POR ENERGÍA 2023 (USD)
El Ambi	Imbabura	2	8.000	48.228,71	776.631,77
Buenos Aires	Imbabura	1	980		
San Miguel de Car	Carchi	1	2.950		
La Playa	Carchi	3	1.300		

Fuente: EmelNorte

El principal problema operativo en 2022 fue en junio, la salida e indisponibilidad de la central Buenos Aires por causa de deslizamientos de tierra que provocaron la rotura en un tramo de tubería de conducción. Sin embargo, en 2023 se realizó la consultoría del ESTUDIO Y DISEÑO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA VARIANTE DE LA TUBERÍA DE CONDUCCIÓN Y LA VÍA DE ACCESO DE LA CENTRAL BUENOS AIRES, por un monto de \$50.325,00 sin IVA, el cual ya concluyó y se tiene como objetivo la construcción de la variante de la tubería para el año 2024.

La central La Playa presenta un decrecimiento de generación de energía, debido a una falla interna de su transformador, esto a causa de variaciones en el Sistema Nacional Interconectado S.N.I., lo que obligó a que esta central salga de operación; para solventar este inconveniente, se realizó el proyecto de SUMINISTRO Y MONTAJE DE UN TRANSFORMADOR DE POTENCIA ELEVADOR TRES DEVANADOS DE 2 MVA 6300/13800/220V PARA LA CENTRAL LA PLAYA, actualmente este proyecto adjudicado por un monto de \$89.300,00 sin IVA, y se encuentra en etapa de entrega del equipo, lo que permitirá el ingreso en operación comercial de sus tres unidades generadoras.

Se realizó la ADQUISICIÓN DE MAQUINARIA PESADA EQUIPO CAMINERO PARA EmelNorte por un monto de \$304.980,00 sin IVA, con la finalidad de apoyar en labores de mantenimiento y operación de las centrales eléctricas. Además, se está llevando a cabo el proceso de capacitación del personal de EmelNorte para su respectivo manejo.

Además, se realizaron procesos de ínfimas cuantías, donde se adquirió materiales de ferretería, lubricantes, escobillas para la excitatriz, reparación de piezas mecánicas y limpiezas de

reservorio y bocatoma, todos estos procesos ayudan a realizar mantenimientos preventivos con la finalidad de reducir las fallas y por consecuencia la salida de operación de las centrales.

## 2.4 GESTIÓN COMERCIAL

### Atención al cliente

En el año 2023, se atendieron de manera normal e ininterrumpida en todos los servicios que presta EmelNorte siendo estos: nuevos servicios, cambios de nombre, cambios de tarifa, cambios de medidor, entre otros.

La estructura de clientes en nuestra área de concesión es la siguiente:

Tabla Nro. 4 ENERGÍA Y RECURSOS GENERADOS

PROVINCIA	CANTÓN	No AGENCIAS	USUARIOS	TOTAL POR PROVINCIA
Pichincha	Cayambe	1	28.898	2
	Tabacundo	1	13.044	
Imbabura	Pimampiro	1	5.844	8
	Ibarra	2	86.327	
	Urcuquí	1	6.547	
	Antonio Ante	1	18.404	
	Cotacachi	1	15.275	
	Otavaló	2	38.946	
Esmeraldas	San Lorenzo		642	1
Sucumbíos	Sucumbíos	1	1.064	1
Carchi	Tulcán	1	31.774	6
	San Gabriel	1	11.298	
	Huaca	1	2.652	
	Bolívar	1	6.035	
	Mira	1	5.452	
	El Ángel	1	5.498	
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>	<b>277.701</b>	<b>16</b>

Fuente: EmelNorte

### Recaudación vs. Facturación

La recaudación en el año 2023 fue de 60'570.960, por lo que el porcentaje de recaudación del año da un valor del 95,38 %. Realizando el mismo cálculo, el porcentaje de recaudación en el año 2022 fue de 99,52%, por lo que este indicador ha caído 4,14 puntos porcentuales y está por debajo del 98% establecido por el Ministerio de Energía y Minas.

Cabe mencionar que la recaudación en el 2023 se ha visto afectada por la contracción económica, que según datos del INEC el desempleo en Ecuador se ubicó en porcentajes



superiores al 2022, lo que tiene un impacto en la capacidad de cumplir con las obligaciones por parte de los usuarios, ya que a pesar de mantener el servicio de cortes y reconexiones, y de realizar un gran número de suspensiones, no ha sido suficiente para mantener los porcentajes de recaudación en periodos similares de años anteriores.

Adicionalmente se puede acotar que el año 2023 la tasa de morosidad a nivel del sector financiero creció con respecto al año anterior (según ASOBANCA), lo cual podría estar ligado a la pérdida de capacidad de pago por parte de los clientes.

### **Cartera Vencida**

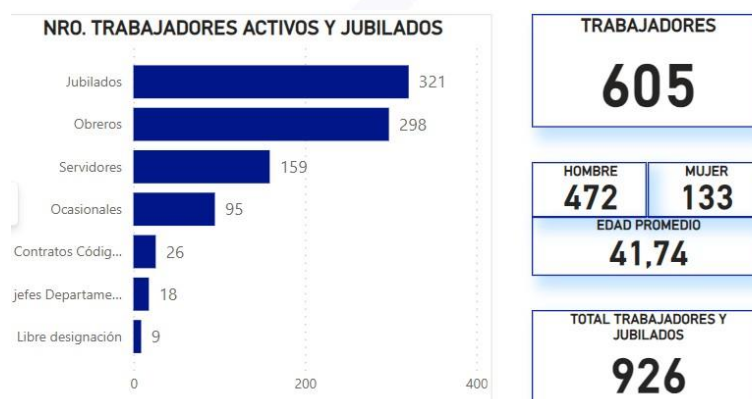
Se iniciaron varias actividades en relación con la recuperación de cartera como son: notificaciones de corte o suspensión de servicio, y campañas del pronto pago de valores pendientes, mediante convenios, lo que permitirá volver a los límites establecidos por la Regulación.

Se ha realizado notificaciones masivas mediante mensajes SMS, correo electrónico, y llamadas telefónicas a través del centro de contacto respecto a los valores pendientes de pago, esto para que los abonados puedan acceder a los convenios, posterior a la notificación se inició con la suspensión de servicio eléctrico a partir del segundo mes de mora y desde el mes de mayo se retomaron los procesos coactivos. Se ha planteado un Proyecto de Gestión de Recuperación de Cartera vencida mediante las actividades de cortes y reconexiones del servicio eléctrico; para el mes de diciembre de 2023 se tiene un incremento del 4,55% comparado con el mes de noviembre del año 2023.

## **2.5 DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO**

La Dirección de Talento Humano cerró el 2023 con un total de 605 trabajadores activos, siendo 472 hombres y 133 mujeres. Adicionalmente, a este grupo se suman 321 ex trabajadores con jubilación patronal.

Ilustración Nro. 1 TRABAJADORES EMELNORTE



El comportamiento de la nómina del 2023 fue:

Ilustración Nro. 2 TRABAJADORES POR MES



En el año 2023 se realizó concursos tanto internos como externos de méritos y oposición culminando 68 concursos.

Se ejecutaron 18 cursos de capacitación con un total de \$82.027,04 mejorando las competencias labores, tanto de obreros como de servidores.

En el año 2023, se adquirieron 38 vehículos con una inversión de USD 1'211.642,88; 5 equipos camineros por un monto de USD 390.070,69; y como parte de la responsabilidad ambiental institucional un vehículo eléctrico.

Con la finalidad de manejar una imagen institucional acorde al manual corporativo se realizó una inversión total de USD 323.542,37; para mantenimientos menores, sistemas hidrosanitarios y de incendios y remodelación de fachadas de los edificios de 12 agencias.

## 2.6 GESTIÓN DEL PRESUPUESTO

Para el año 2023 el presupuesto de EmelNorte fue de \$ 114.082.002,77 (Ciento catorce millones ochenta y dos mil dos con 77/100) de los cuales el 49.86% corresponde Gasto Corriente y el 50.14% a Inversión.

La ejecución presupuestaria a diciembre 2023 se presenta a continuación:

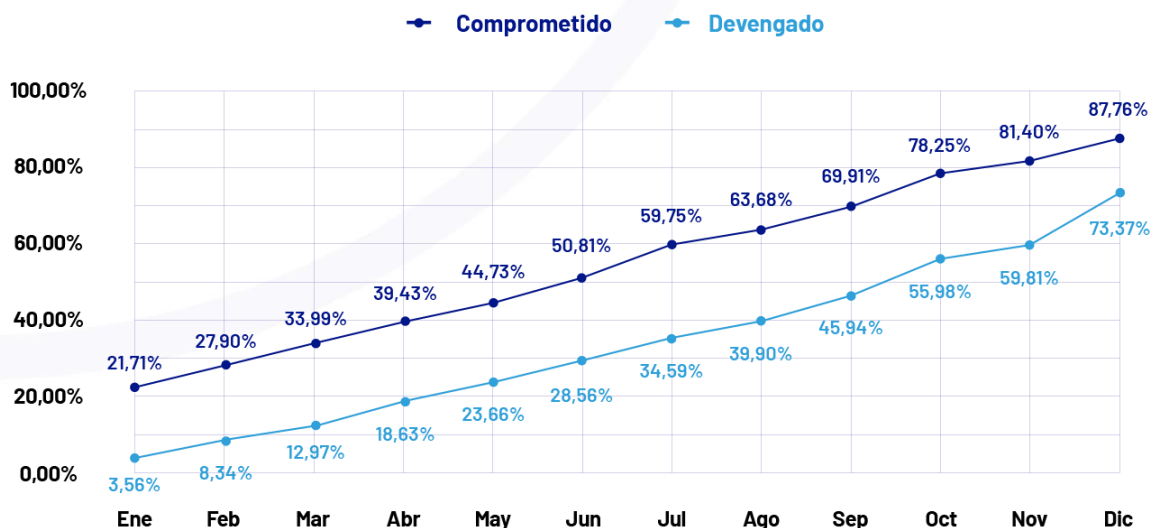
Tabla Nro. 5 EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

TOTAL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL	GASTO CORRIENTE CODIFICADO	GASTO CORRIENTE EJECUTADO	INVERSIÓN CODIFICADO	INVERSIÓN EJECUTADO
114.082.002,77	56.876.512,34	56.661.734,76	57.205.490,43	27.045.072,54

Fuente: EmelNorte

Es decir que la ejecución presupuestaria total corresponde al 73.37%; sin embargo, se alcanzó el 87.76% en comprometido.

Ilustración Nro. 3 EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA MENSUAL



Los procesos de adquisición de bienes y servicios que se han realizado en el portal de compras públicas son los siguientes:

Tabla Nro. 6 CONTRATACIÓN PÚBLICA

TIPO DE CONTRATACIÓN	NÚMERO	Valor Total
SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA	39	8.204.891,21
CATÁLOGO ELECTRÓNICO	35	3.311.568,24
MENOR CUANTÍA	5	5.514.796,19
COTIZACIÓN	16	6.098.189,24
LICITACIÓN	6	586.976,87
CONSULTORÍA	31	1.636.878,02
RÉGIMEN ESPECIAL	9	165.288,37
ÍNFINA CUANTÍA	93	409.917,47
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>	<b>25.928.505,61</b>

Fuente: EmelNorte

## 2.7 ASESORÍA JURÍDICA

En observancia a la Auditoría a los Estados Financieros por el ejercicio económico del año terminado al 31 de diciembre de 2021, realizado por la SBV AUDITORES ASOCIADOS CÍA LTDA, en virtud del contrato de prestación de servicios de auditoría 079 (PROCESO CDC-EENORTE-018-2021) suscrito el 08 de abril de 2021, mediante la cual se concluyó que: “Al 31 de diciembre de

2020, en la cuenta "...1.2.1.01.01.01 Terrenos Costo Histórico..." se registró 1 771 978,00 USD de los cuales luego de la revisión efectuada por el equipo auditor, se evidenció estructuras de propiedad, que justifican la legalización de 2 inmuebles por un valor de 429 078,00 USD; y, 9 inmuebles que no se dispone de escrituras públicas que formalicen la legalización de la propiedad por 1 342 900,00 USD (...); la Dirección de Asesoría Jurídica en el año 2023, legalizó los siguientes predios:

Tabla Nro. 7 PREDIOS

Nro.	PREDIO	CANTÓN	FECHA DE INSCRIPCION
1	Subestación El Ángel	ESPEJO	19 de octubre de 2022
2	Subestación San Vicente	OTAVALO	17 de julio de 2023
3	Subestación Tulcán	TULCAN	28 de agosto de 2023
4	Central San Gabriel	MONTUFAR	18 de octubre de 2023
5	Subestación Cayambe	CAYAMBE	09 de noviembre de 2023
6	Central Hidroeléctrica San Miguel de Car	TULCAN	12 de diciembre de 2023

Fuente: EmelNorte

Predios que se encuentran en trámite de legalización:

- Subestación San Gabriel
- Terreno Lita
- Subestación Alpachaca

### 3. ACCIONES RELEVANTES

EmelNorte es una empresa que entrega el servicio público de energía eléctrica y alumbrado público a toda la comunidad dentro del área de concesión, en cumplimiento de la misión y visión institucional que forman parte del Plan Estratégico, proyectándose principalmente una rentabilidad económica o social y sin descuidar el uso eficiente de los recursos públicos.

En este contexto se debe mencionar que se ha mejorado la calidad y continuidad del servicio público de energía eléctrica y alumbrado público, lo que ha permitido el desarrollo social, económico y productivo de la región norte del país, medido a través de varios indicadores técnicos, siendo los principales: FMIK, TTIK.

Las inversiones son un factor fundamental para el logro de los objetivos institucionales expuestos en el plan estratégico, por lo que en el último cuatrimestre se ha dado un gran impulso a la ejecución presupuestaria principalmente de inversiones.

También es necesario recalcar que el tiempo de atenciones a los pedidos ciudadanos principalmente en lo que se refiere a mantenimientos del sistema de distribución, ha mejorado significativamente, conforme lo resultados obtenidos en los indicadores de calidad de servicio técnico, mejorando la percepción de los clientes con el servicio recibido.

#### **4. PROPUESTA DE MEJORA**

Los recursos financieros incluidos en el presupuesto del 2024 permitirán el logro de los objetivos, para lo cual se requiere máxima eficiencia en la utilización y ejecución de los mismos; en este sentido, se evitará retrasos cualquiera de las fases de los proceso de contratación, gestionando un control permanente, para evaluar la gestión y su incidencia en la ejecución real, lo que permitirá tomar las decisiones correctivas en el momento oportuno y alcanzar altos niveles de ejecución presupuestaria, lo cual garantiza que se atiendan oportunamente las necesidades de la población, llegando con la inversión, a todos los rincones del área de concesión y que no cuentan con este importante servicio, brindando oportunidades para mejorar su calidad de vida.

Es importante que impulsar el cumplimiento de las metas fijadas, fortaleciendo los equipos de trabajo, equipamiento tecnológico y operativo, reduciendo tiempos de respuesta.

La gestión comercial se enfocará en el mejoramiento tanto de los procesos como de los procedimientos en la atención de los servicios de energía eléctrica realizando gestiones encaminadas a la recuperación de cartera, lo que asegurará el flujo de recursos económicos y financieros, los que serán destinados en la operación e inversión de la empresa.

#### **5. CONCLUSIONES**

- Los índices de calidad del servicio eléctrico están bajo el límite o meta establecida por el organismo rector, lo que implica la continuidad en la entrega de energía a los clientes de toda el área de concesión, generando desarrollo económico y nuevas oportunidades de negocio con menores costos operativos.
- Los resultados obtenidos durante el 2023, con respecto a los indicadores comerciales están alineados a la planificación establecida para el cumplimiento de las metas, es así

como únicamente 2 indicadores están fuera del límite durante el 2024, se implementarán estrategias para mejorar.

- EmelNorte a través de las acciones realizadas durante el 2023 permitieron atender el crecimiento de demanda en el área de concesión.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:  
**ROBINSON ALEXANDER  
MEJIA ARROYO**

Ing. Robinson Mejía

**PRESIDENTE EJECUTIVO EmelNorte S.A.**