



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2020

DELSUR

Grupo-epm



Redacción y Edición:

Fiona Alfaro y María Teresa Menéndez

Diseño:

Karla Aguilar

CONTENIDO

Presentando a DELSUR

- Mensaje de la Gerente General
- Alcance del Reporte
- ¿Quiénes Somos?

Desempeño de DELSUR en materia de Sostenibilidad

- Estrategia de Sostenibilidad
- Personas
- Planeta
- Prosperidad
- Paz
- Pactos



MENSAJE DE LA GERENTE GENERAL



A nuestros grupos de interés:

En nombre de la Junta Directiva, Comité Gerencial y colaboradores de DELSUR, es un gusto dirigirme a ustedes para presentarles en este contenido, el resultado de nuestro trabajo durante 2020. Sin duda, la Pandemia COVID-19 desencadenó nuevos retos a nivel social, económico y ambiental profundizando aquellos ya existentes y generando un entorno históricamente desafiante a nivel global.

Frente a este panorama nuestro propósito empresarial: "Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor" tomó especial relevancia, motivándonos a innovar y adaptar nuestra gestión para continuar garantizando el suministro de la energía eléctrica a nuestros clientes y usuarios, incluyendo al sector médico y productivo del país; generando progreso en las comunidades donde operamos y manteniendo nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.

Como parte de esta visión, me complace confirmar que Distribuidora de Electricidad DELSUR, S.A. de C.V., reafirma su compromiso con el desarrollo social, económico y ambiental en El Salvador, cumpliendo con los principales marcos internacionales de la Sostenibilidad, tales como los 10 principios del Pacto Global, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de Naciones Unidas.

Este compromiso nos ha permitido generar un mayor valor interno, promover el desarrollo de nuestras zonas de operación y continuar siendo más atractivos para nuestros clientes. Este hecho se ve reflejado, según nuestro reporte financiero, en una utilidad neta de \$10.1 millones para 2020 y el otorgamiento del Premio CIER Plata por nuestro alto nivel de atención al cliente.

Gracias al excelente rendimiento, compromiso y resiliencia de nuestros colaboradores, en DELSUR asumimos los nuevos retos planteados por la Pandemia COVID-19 y continuaremos llevando desarrollo a las zonas donde operamos, entregando bienestar a nuestros clientes y garantizando la prestación del servicio de energía con una excelente calidad.

En este documento encontrarán una descripción de las actividades realizadas durante el año, las cuales permitieron cumplir con los principales objetivos del negocio y sobre todo dar cumplimiento a nuestros valores empresariales: transparencia, calidez y responsabilidad. Confiamos que los resultados presentados sean de su entera satisfacción.

Carolina Quintero Gil
Gerente General DELSUR



ALCANCE DEL INFORME

El presente documento detalla y rinde cuentas sobre las acciones que DELSUR, como parte de Grupo EPM, ha impartido durante 2020 para dar cumplimiento a su Estrategia de Sostenibilidad y lograr la consecución de un desarrollo sostenible económico, social y ambiental.

Los indicadores y demás información presentada abarcan todas las actividades de la empresa junto a sus grupos de interés, dentro de su zona de operación.



DELSUR

Grupo-epm

NOVA

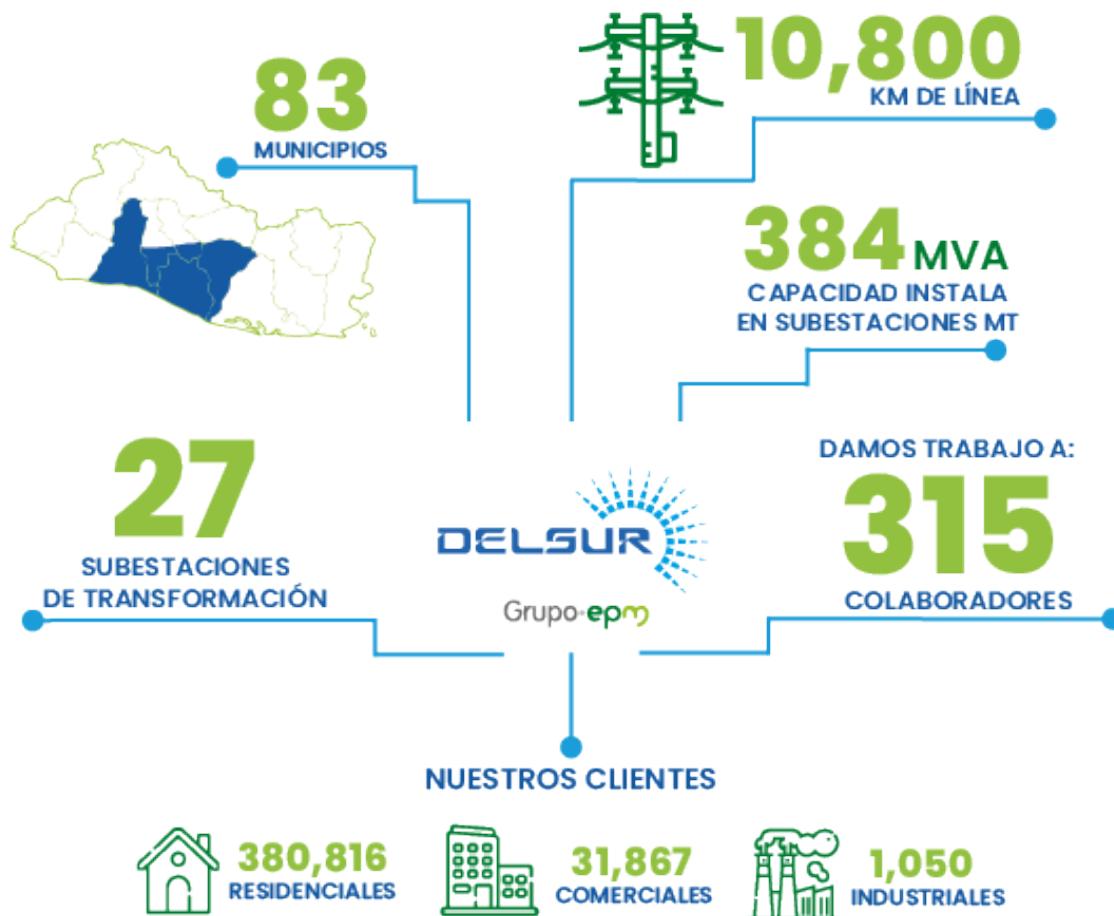
¿QUIÉNES SOMOS?

DELSUR es una empresa salvadoreña dedicada a la transformación, distribución y comercialización de energía eléctrica que suministra electricidad a más de 413,000 usuarios en la zona centro-sur del país. En total, la empresa tiene operaciones en 83 municipios ubicados en San Salvador, La Libertad, La Paz, Cuscatlán y San Vicente. Desde 2011, DELSUR pertenece a Grupo EPM con sede en Medellín, Colombia; reforzando con ello su visión de construir y fomentar territorios sostenibles, competitivos y contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor.

Su principal compromiso es favorecer el desarrollo económico del país como empresa de servicios esenciales, brindando a clientes un alto grado de calidad técnica y comercial, cumpliendo con estándares internacionales de seguridad y ética, así como respetando el marco regulatorio y legal salvadoreño. Este interés por los clientes y los trabajadores, así como por impulsar el desarrollo sostenible de las comunidades donde opera, ha convertido a DELSUR en una compañía líder en el mercado eléctrico de El Salvador, recibiendo reconocimientos internacionales por destacar entre las mejores empresas de distribución en Latinoamérica; incluyendo el Premio CIER de Calidad 2020, categoría Plata.



DELSUR COMO ORGANIZACIÓN



ACTIVOS TOTALES (En miles de dólares): 163,216



CT31528

CADENA DE VALOR

NEGOCIO PRINCIPAL

Retiro de energía de transmisión y de generadores de distribución

Transformación a media tensión

Distribución en líneas de media tensión

Transformación a baja tensión

Distribución en líneas de baja tensión

Conexión a clientes

APOYO

Contratación

Medición

Facturación

Recaudación

Manejo de fondos

Adquisición de bienes y raíces

Administración y contabilidad

Gestión de personal

Compra de energía

Informática y Comunicaciones

ESTRATÉGICOS

Regulatorio

Imagen y medios

RSE

Investigación y desarrollo

Auditoria y control

Legal

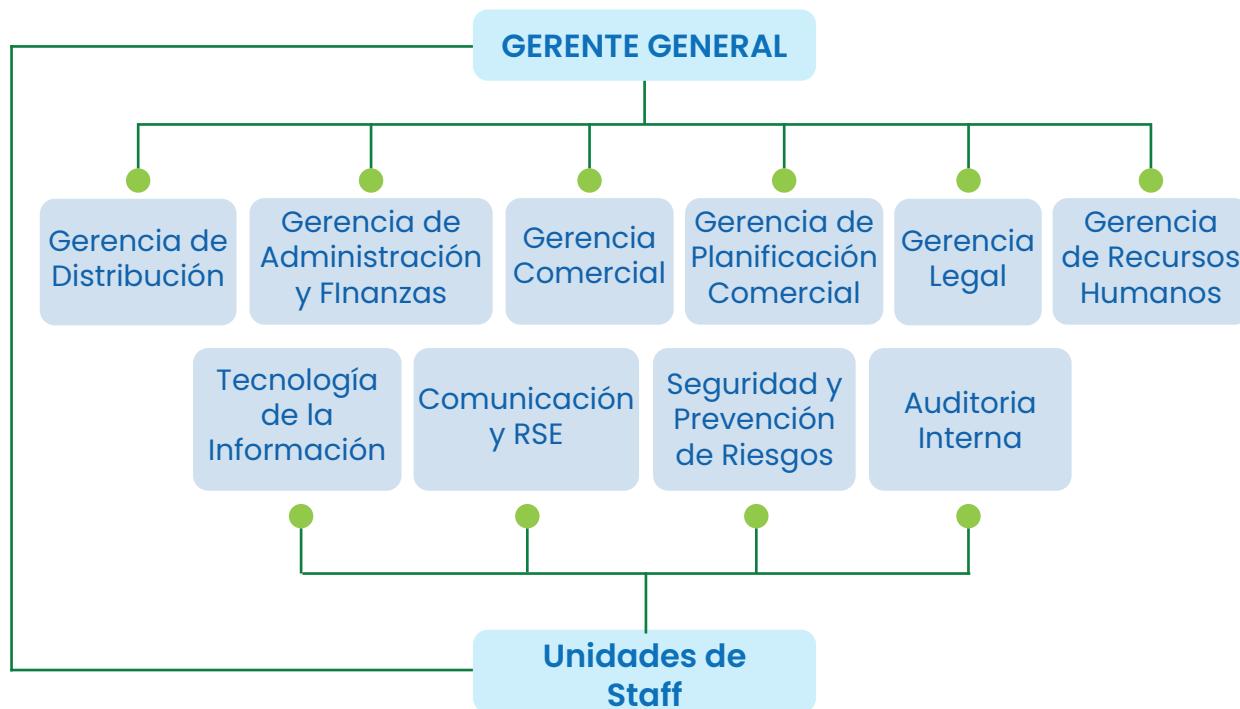
Seguridad y ambiente

JUNTA DIRECTIVA 2020 – 2022

- **Presidente** Inés Helena Vélez Pérez
- **Vice-presidente** Louis Eric Casamiquela Rodríguez
- **Secretario** Carlos Mario Tobón Osorio
- **Primer Director Suplente** Diego Humberto Montoya Mesa
- **Segundo Director Suplente** José Enrique Salazar Velásquez



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

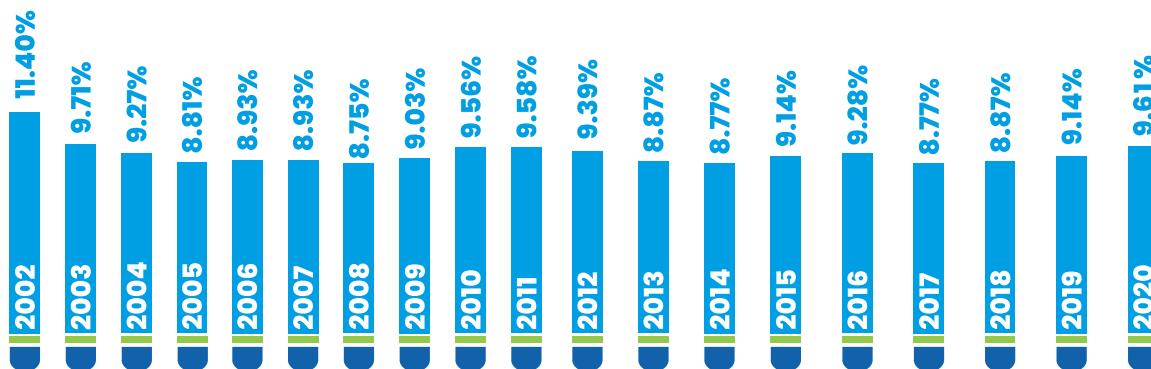




En DELSUR, los indicadores de pérdidas de energía, el SAIFI y el SAIDI miden la eficiencia del sistema de distribución en el año, permitiendo evaluar la gestión de sus operaciones durante 2020.

EFICIENCIA DEL SISTEMA

Histórico de pérdidas de energía en la red de distribución: El valor registrado en 2019 fue de 9.14% y en 2020 el valor registrado es de 9.61%. La siguiente gráfica muestra su evolución:

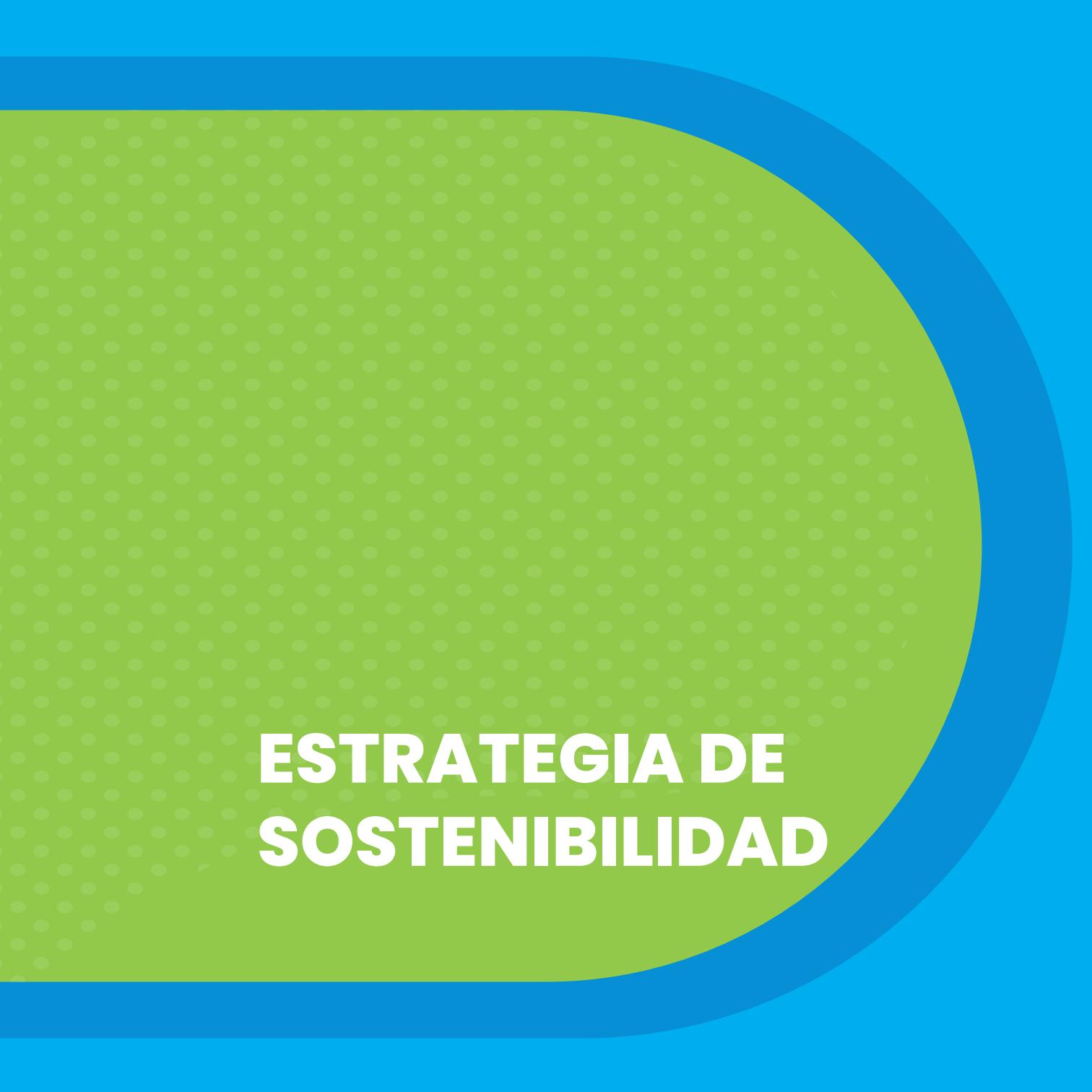


Las medidas de control para administrar este indicador son dos: El aumento en la capacidad de transporte de energía de las redes de distribución instalando cables y equipos de mayor tamaño adecuados a la demanda de zonas atendidas, así como también el control sobre el hurto de la energía y errores en medición. Para ello, se realizan inspecciones de campo para detectar anomalías y cambios en los patrones de consumo, así como a partir de denuncias de usuarios del servicio eléctrico.

SAIDI y SAIFI:

Tiempo Total Promedio de Interrupción (SAIDI): **Real- 15.65 / Meta- 16.6**
Frecuencia Media de Interrupción (SAIFI): **Real- 7.26 / Meta- 8.3**

**“Generamos
progreso y
territorios
sostenibles”**



**ESTRATEGIA DE
SOSTENIBILIDAD**

DELSUR, como parte de Grupo EPM, adopta su propósito empresarial: “Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor.”

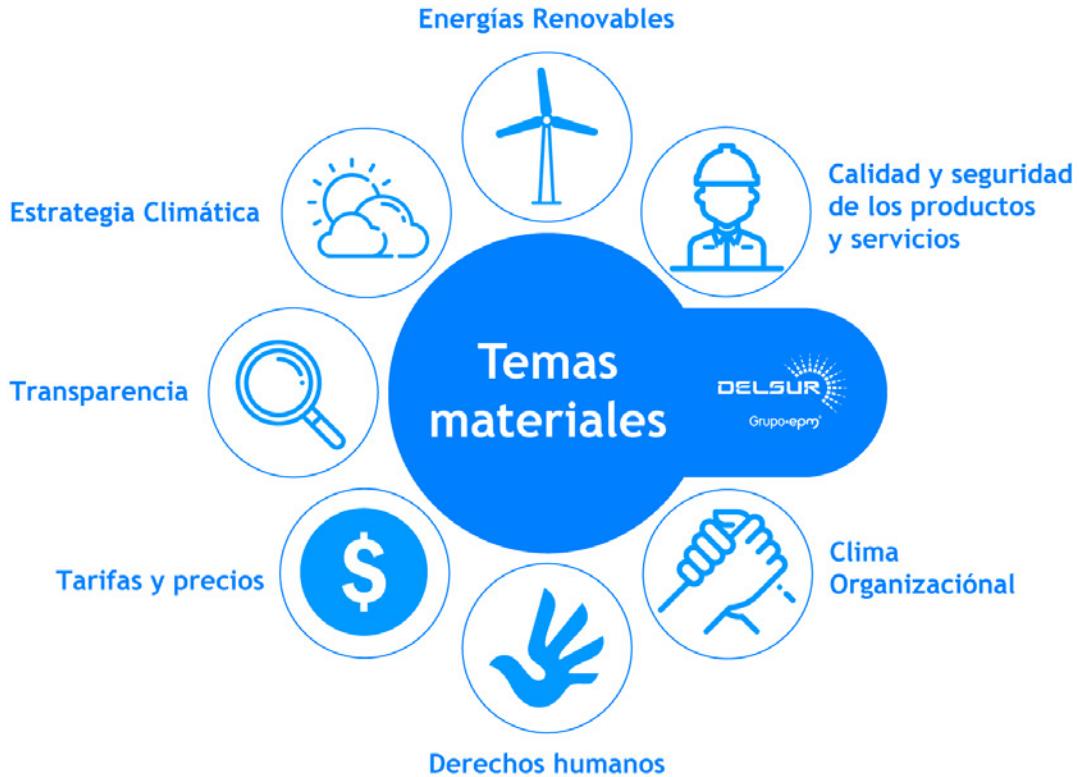
La empresa reconoce que el bienestar social y la armonía con el medio ambiente son aspectos que deben de estar vinculados a su actividad económica, haciendo del desarrollo sostenible un principio intrínseco de su estrategia de negocio. Bajo esta perspectiva, su Estrategia de Sostenibilidad se basa en generar progreso y desarrollar territorios sostenibles en las zonas donde opera; tomando como base las “5P” de la Sostenibilidad determinadas en la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

La Estrategia de Sostenibilidad de DELSUR también toma como base el relacionamiento con sus grupos de interés, la gestión de sus temas materiales y los principales referentes internacionales para el desarrollo sostenible: Los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) y el Pacto Global de Naciones Unidas.

GRUPOS DE INTERÉS



TEMAS MATERIALES



ODS Y PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

DELSUR se adhirió al Pacto Global de Naciones Unidas en diciembre 2016, reafirmando su compromiso con el desarrollo sostenible y con diez principios basados en: derechos humanos, estándares labores, medio ambiente y anticorrupción. Así mismo, su estrategia de negocios contribuye a la consecución de seis ODS principales los cuales están directamente relacionados a sus temas materiales y los impactos que genera:



METAS EN SOSTENIBILIDAD

Con el fin de profundizar su impacto y contribución al desarrollo sostenible, Grupo EPM cuenta con una Meta Grande y Ambiciosa (MEGA) a cumplirse para 2025 junto al apoyo de sus filiales internacionales que incluye:

- Garantizar el acceso a los servicios que presta y en los territorios en que opera, al 100% de la población.
- Ser una empresa carbono neutral.

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD



P
E
R
S
O
N
A
S

- Vive DELSUR
- Equidad para el Progreso



Clima Organizacional



Energías Renovables



Estrategia Climática



- Planeta Azul
- Ecoeficiencia Operacional
- Promoción y uso de las energías renovables
- Facturación electrónica

P
L
A
N
E
T
A



P
R
O
S
P
E
R
I
D
A
D

- Electrificación rural
- Electromovilidad
- Electroguardianes



Calidad y seguridad de los productos y servicios



Tarifas y precios



Derechos humanos



- El poder que transforma
- Relacionamiento con comunidades estratégicas
- Promoción de DDHH en cadena de valor

P
A
Z



P
A
C
T
O
S

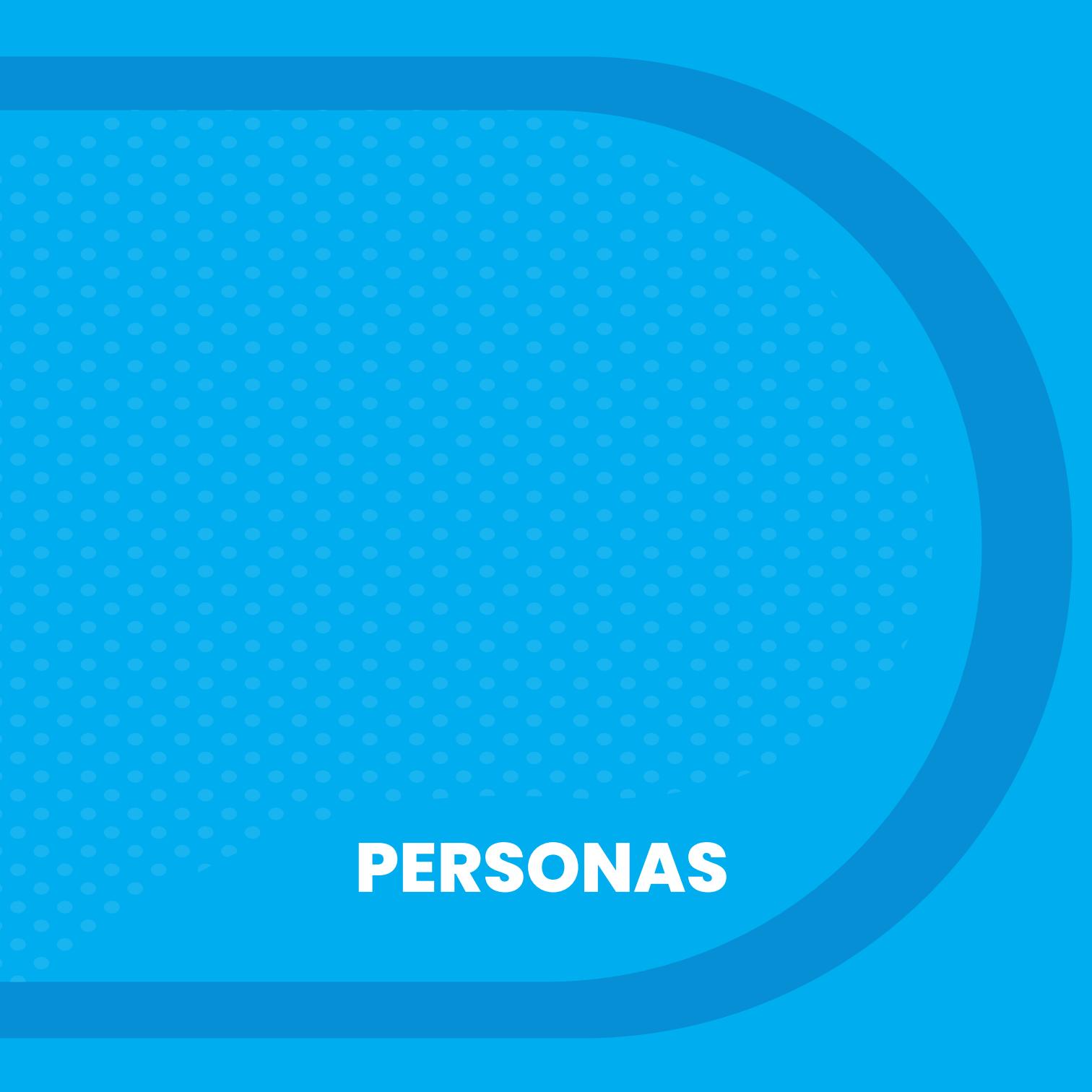
- ODS
- Pacto Global
- WEPs
- Alianzas Multisectoriales



Transparencia



**“Invertimos
en el bienestar
y crecimiento
de nuestro
personal”**



PERSONAS

CIFRAS RELEVANTES

315

256 Hombres

COLABORADORES

59 Mujeres

166 Profesionales

149 Técnicos

Porcentaje de rotación: 4.73%

Resultados encuesta clima organizacional: 81%

REMUNERACIONES Y BENEFICIOS

DELSUR es una de las empresas más competitivas en El Salvador, actualmente el menor salario de entrada a la empresa es tres veces más alto que el salario mínimo vigente en el país, lo que la convierte en una empresa atractiva en cuanto a su esquema de remuneración. Así mismo, la empresa cuenta con beneficios adicionales a la legislación laboral incluyendo:

- Préstamos a colaboradores
- Apoyo en gastos escolares
- Subsidio canasta básica
- Subsidio transporte
- Fondo de ahorros
- Fiesta navideña infantil
- Seguro médico hospitalario y de vida
- Compra de lentes para colaboradores que lo requieran
- Apoyo económico para defunción de familiares
- Fiesta navideña para colaboradores con la participación del cónyuge

FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

Durante 2020, se continuó con el Programa de Formación de la empresa, brindando:



9,500 Horas de capacitación

65 Eventos presenciales y virtuales

- **78% orientados a competencias técnicas**
- **El 22% a habilidades blandas**

Adicionalmente, se realizaron **1,721 horas de capacitación** enfocadas a fortalecer conocimientos y habilidades en el personal que realiza actividades en campo de las Gerencias de Distribución y Comercial.

DELSUR también implementa anualmente su Programa de Liderazgo, enfocado en brindar herramientas a liderazgos dentro de la organización para gestionar el talento dentro de su equipo, contribuir a generar buenos entornos de trabajo, establecer dirección, conducir la toma de decisiones y gestionar los resultados. En total, participaron **44** Gerentes y Jefes de Departamento y **35** líderes (jefes de unidad, supervisores y coordinadores).



El Programa “Vive DELSUR” promueve el bienestar integral de colaboradores, brindándoles las condiciones óptimas para desarrollarse como profesionales y

seres humanos. Este programa ofrece un mejor ambiente laboral, lo que permite contribuir al orgullo y sentido de pertenencia hacia la organización. Debido a los nuevos retos planteados por la Pandemia COVID-19, el programa promovió tres temas centrales con el personal: salud mental, salud física y balance vida-trabajo, realizando las siguientes actividades:



- Comunicados y mensajes organizacionales brindando consejos y recomendaciones para combatir el COVID-19, medidas de higiene, salud mental y nutricional.

- Webinars sobre la salud mental, convivencia familiar y salud física contando con la participación de la mayor parte de la organización.





- Consejos y actividades para promover la convivencia familiar y el balance vida-familia-trabajo durante la cuarentena domiciliar decretada a raíz de la Pandemia COVID-19.

- Encuesta para evaluar el bienestar físico y mental de personal durante la Pandemia COVID-19 y seguimiento a personal en riesgo.



270

Colaboradores participaron en el chequeo médico anual

Jornada de vacunación contra la influenza

678

Consultas médicas en la clínica empresarial

566

Consultas psicológicas

102

Consultas nutricionales en alianza con la empresa Healthy Company

RECONOCIMIENTOS A PERSONAL

- “Energy Awards”: Durante 2020, se lanzaron los “Energy Awards”, enfocados en reconocer y motivar a colaboradores por cumplir y sobrepasar metas y por ejecutar nuevas iniciativas de impacto para la organización. El evento se enfocó en reconocer el trabajo realizado por obtener eficiencia en los procesos y el logro de resultados, premiando de esta manera al personal de campo de Atención de Fallas y personal del Departamento de Tecnología Comercial.



- Reconocimiento a personal técnico: Se hizo un reconocimiento especial a los colaboradores técnicos y de campo que garantizaron la continuidad del servicio eléctrico de manera presencial durante la cuarentena decretada a raíz de la Pandemia COVID-19. En este sentido, también se realizó la campaña de comunicaciones “Héroes DELSUR” como muestra de apoyo y agradecimiento por la labor realizada por este personal en el año.



DELSUR promueve la reducción de la brecha de género dentro de la empresa y del sector eléctrico, uno de los desafíos más grande del mismo. Durante 2020, la empresa continuó su alianza con Plan Internacional para generar conciencia sobre la necesidad de incrementar puestos de liderazgo femeninos dentro del sector eléctrico. Para ello, Dayana, joven de 14 años fungió como Gerente General por un día, llevando a cabo un diálogo con múltiples representantes de la empresa. A través de estas iniciativas se busca inspirar a que más niñas y adolescentes estudien carreras STEM (Ciencias, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas por sus nombres en inglés), relevantes para el sector eléctrico local. Adicionalmente, durante el mes de noviembre DELSUR formó parte de las primeras ocho empresas en El Salvador en firmar los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de Naciones Unidas (WEPs).

Como parte del Proyecto de USAID “Engendering Utilities”, tres representantes de DELSUR participaron en el “Programa liderazgo con agenda de género y diversidad de la CECACIER”, a través del cual recibieron mejores prácticas sobre equidad en la región y herramientas para diagnóstico y diseño de un plan de acción-intervención dentro de la empresa.

SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL DURANTE LA PANDEMIA COVID-19:

En febrero 2020 se activa el Comité de Crisis de la empresa, teniendo como principal objetivo garantizar la salud de los colaboradores, contratistas y proveedores; así como la continuidad y calidad del servicio eléctrico, el cual fue de vital importancia para la operación de instituciones de primera línea del gobierno y el sector productivo del país. El Comité estructuró protocolos para enfrentar la emergencia sanitaria producto de la Pandemia, incluyendo:





- Identificación y resguardo domiciliario de trabajadores con vulnerabilidades en salud.
- Diseño de estrategia de trabajo bajo la modalidad home office para el **65%** del personal de la empresa.
- Reuniones de seguridad periódicas con personal operativo y empresas contratistas para transmitir conocimientos en auto cuidado y medidas de bioseguridad para prevenir contagios de COVID-19.
- Elaboración de más de **30** protocolos de trabajo y bioseguridad relacionados a COVID-19.
- Contratación de médico y enfermeras para fortalecer la gestión de la clínica empresarial.
- Compra de equipo de bioseguridad.
- Adecuación de las instalaciones para prevenir posibles contagios y garantizar el distanciamiento mínimo de dos metros en cada puesto de trabajo.

- Autorización de uso de vehículos de la empresa para el transporte de colaboradores que no poseen vehículo propio, para evitar posibles contagios al usar transporte público.
- Habilitación de opción voluntaria de resguardo dentro del Plantel Central, para aquellos colaboradores que prefieran quedarse a dormir y evitar riesgo de contagio en el traslado a sus lugares de residencia.
- Reuniones con diferentes entes del Gobierno en la prevención y actualización de información sobre COVID-19.
- Elaboración de protocolo de regreso a la nueva normalidad y estrategia de regreso progresivo de colaboradores trabajando desde casa.
- Apoyo económico para personal contratista, que incluyó: kit preventivo y de desinfección, kit de higiene personal, subsidio para la alimentación, reconocimiento del 15% del valor total de enseres domésticos a utilizar durante la cuarentena domiciliar.
- Apoyo económico para empresas contratistas que utilizaron los vehículos de la empresa para transportar a personal durante la Pandemia.



CAPACITACIONES SOBRE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL:



13 Capacitaciones sobre salud y seguridad ocupacional

Eventos presenciales y virtuales, siguiendo protocolos de bioseguridad, con la participación de 1,002 asistentes y 2,945 horas de formación.



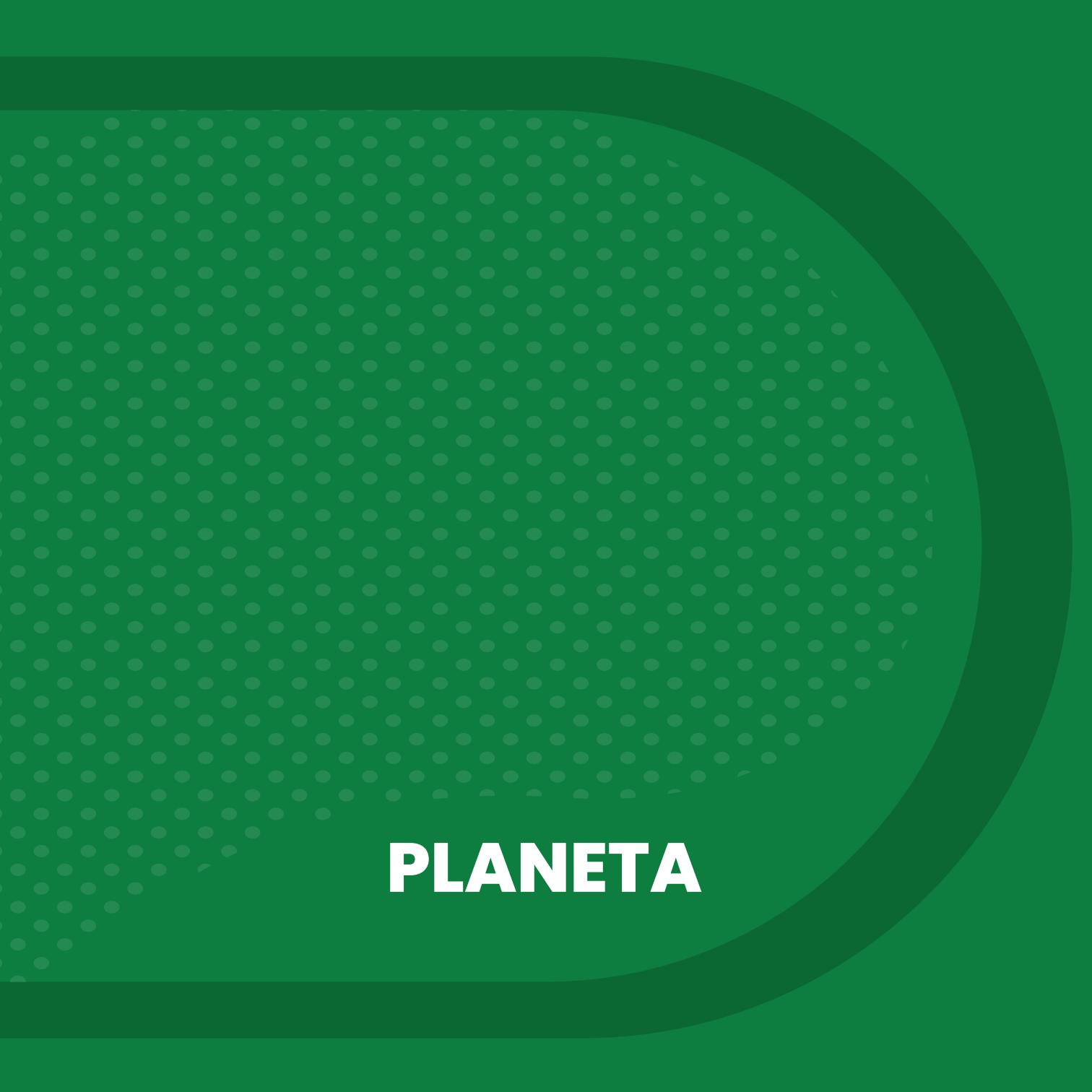
Principales temáticas abordadas: bioseguridad y medidas de prevención de COVID-19, análisis de riesgos y gestión de la SSO.

ACCIDENTES DE TRABAJO:

CERO
ACCIDENTES

CON LESIONES
INCAPACITANTES EN
PERSONAL PROPIO
DURANTE 2020

**“Mitigamos
el impacto
ambiental
de nuestra
operación”**



PLANETA

ECOFICIENCIA OPERACIONAL

GESTIÓN DE RESIDUOS Y DESECHOS:

DELSUR realiza una adecuada gestión de residuos y desechos, logrando de esta forma aprovechar el **83%** de los residuos generados enviando únicamente el **17%** a disposición final en rellenos sanitarios. En cuanto a desechos peligrosos, durante 2020 se lograron procesar **8.69 TN de aceite residual sin PCB** co-procesados en hornos cementeros y **337 lámparas fluorescentes con vapor de mercurio**; contribuyendo a proteger la salud de la población y reduciendo el impacto ambiental de la empresa. En cuanto a los desechos con PCB, se cuenta con un **avance del 75%** en el plan de eliminación de PCB de los transformadores de la empresa, esperando estar libres de PCB para el año 2025.

EMISIONES:

FUENTES DE EMISIÓN	ALCANCE	CLASIFICACIÓN	GEI					EMISIONES TOTALES		
			CO2	CH4	N2O	SF6	HFC	2018	2019	2020
Pérdidas de SF6	1	Emisión fugitiva				x		16	12	630
Pérdidas de electricidad en T&D	2	Combustión fuente fija	x					100,211	105,833	105,498
Consumo de combustibles fósiles en vehículos	1	Combustión fuente móvil	x	x	x			679	573	537
Emisiones fugitivas de HFCs y HCFs en equipos de refrigeración y aire acondicionado	1	Emisión fugitiva					x	39	262	189
Consumo de energía eléctrica comprada (consumo propio)	2	Combustión fuente fija	x					1,041	986	902
EMISIONES TOTALES DELSUR (TCO2E)								101,985	107,666	107,756

MITIGACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES:

IMPACTO AMBIENTAL	ACCIONES
Desmejoramiento de la fauna y flora	Instalación de cable protegido y protectores profauna para disminuir la afectación a la flora por la poda y electrocución de fauna.
Consumo de energía eléctrica	Recomendaciones sobre el uso eficiente de la energía eléctrica, control de luces encendidas en horas no laborales, uso de luminaria LED en sustitución de lámparas fluorescentes, ajuste en programación de aires acondicionados e instalación de aires acondicionados con tecnología Inverter.
Desechos sólidos	Gracias a la gestión ambientalmente responsable de residuos se obtuvo un aprovechamiento del 83%. Todos los desechos peligrosos son procesados por empresas aprobados por el MARN.
Consumo de agua potable	Se cuenta con un programa de optimización de uso de agua potable enfocado en la concientización. Se hace seguimiento a fugas de agua reportadas y uso de tecnología ahorradora de agua en baños y lavamanos.
Emisiones de gases de efecto invernadero	Para dar cumplimiento a la Estrategia Climática del Grupo EPM y su MEGA, DELSUR cuenta con un plan de acción para lograr el objetivo de carbono neutralidad en sus operaciones para 2025. Algunas de las actividades que se han realizado para contribuir a la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero son: Cambio de aires acondicionados con tecnología Inverter y gas refrigerante ecológico, cambio de luminarias a LED, 25.86 TN de CO ₂ evitadas gracias a la planta fotovoltaica ubicada en Plantel Central, proyectos de disminución de pérdidas en la red eléctrica, manejo de gas SF ₆ en equipos eléctricos, entre otras.

PLANTA FOTOVOLTAICA DELSUR

DELSUR cuenta con una planta fotovoltaica en el techo de su Escuela Técnica, la cual tiene una capacidad de generación de **29.1 Kwp**. En 2020, la empresa fijó como meta ahorrar un total de **48 TN de CO2** en el año. En total, se generó un ahorro de **25.86 TN de CO2**. La generación de energía fotovoltaica para el autoconsumo contribuye a reducir las emisiones y huella ambiental generada por las operaciones de DELSUR.



TRANSFORMACIÓN DE LA MATRIZ ENERGÉTICA NACIONAL

Fiel a su visión de crear territorios sostenibles, DELSUR jugó un papel activo en contribuir a la transformación de la matriz energética de El Salvador, así como también en la consolidación de negocios sostenibles y ambientalmente responsables en su cadena valor.

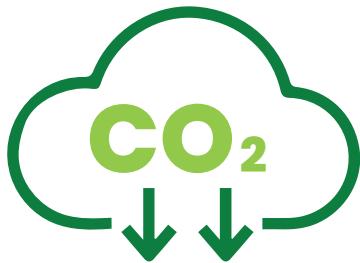
En abril del 2020 iniciaron operación comercial tres proyectos que totalizan **110 MW** de generación solar fotovoltaica conectados en red de transmisión que fueron adjudicados en el proceso de licitación DELSUR-CLP-RNV-1-2016. En cuanto a proyectos bilaterales durante el último trimestre del 2020 inició el suministro con dos plantas fotovoltaicas que totalizan **5.2 MW**. Además, se suscribieron tres nuevos contratos por una potencia de **3.45 MW**, con usuarios finales de DELSUR.





SIN PAPEL ES MEJOR

EMISIONES



Ahorro de 1.186 TN de CO₂ gracias a la reducción en rutas de entrega de facturas en físico, tala de árboles y producción de papel.

En el 2019 DELSUR ofrece la opción de facturación electrónica, reduciendo sus impactos ambientales y ofreciendo a clientes una alternativa sostenible para reducir su consumo de papel mensual.

Para el cierre del 2020, la empresa contó con **4,062 clientes** suscritos a esta modalidad electrónica, generando los siguientes impactos positivos en el año:

PAPEL

Se evitó el consumo de 42,785 páginas para la impresión de facturas.



MOVIMIENTO



Se continuó implementando el Programa “Planeta Azul” con el fin de sensibilizar al público interno sobre las siguientes fechas conmemorativas:

Día de la Eficiencia Energética: Junto a un equipo de voluntarios, se visitó el Centro Escolar Nuestra Señora de las Gracias (ONUVA), ubicada en Santa Tecla, La Libertad para la entrega de **130 focos LED** con el fin de sustituir luminarias menos eficientes

y promover la eficiencia energética dentro del centro educativo. Se impartió una charla educativa sobre la temática y útiles consejos para implementar la eficiencia energética en el hogar y centro educativo. También se exhibió el carro eléctrico de la empresa con el fin de sensibilizar a estudiantes sobre el uso de tecnologías verdes que reducen el impacto ambiental.



Día Mundial del Agua: Se compartieron útiles consejos para poner en práctica el uso responsable de este recurso en el hogar, dado que el 65% del personal de la empresa estuvo trabajando desde casa.

Día de la Tierra: Se invitó a colaboradores a crear un video en el cual compartieran útiles consejos sobre el cuidado de los recursos naturales, la eficiencia energética, y consejos eco-amigables para poner en práctica en el hogar. Los tres mejores videos recibieron un reconocimiento especial el cual pudieron disfrutar en casa.

Día Mundial del Medio Ambiente: DELSUR conmemoró la fecha compartiendo con colaboradores un kit de actividades de educación ambiental para llevar a cabo en familia y en casa. Las actividades incluyeron: Leer el libro de “Electroguardianes” sobre la promoción de la eficiencia energética, manualidades utilizando materiales reciclados, lista de películas familiares sobre el cuidado del medio ambiente y actividades sugeridas por el Programa para el Medio Ambiente de Naciones Unidas.

PLANTATÓN 2020

En diciembre se realizó una actividad de siembra de 42 árboles en el área verde del Plantel Central de la empresa. La actividad se llevó a cabo con 12 voluntarios que sembraron diversos árboles frutales y de sombra; como actividad de concientización y responsabilidad ambiental para compensar árboles caídos durante las Tormentas Tropicales Amanda y Cristóbal, así como por la poda de árboles de la empresa.



**“Contribuimos
a generar
condiciones
favorables en
los territorios
donde
operamos”**



PROSPERIDAD

RESPUESTA ANTE LA PANDEMIA COVID-19

Continuidad del servicio:

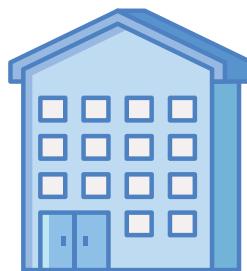
La principal apuesta de RSE implementada por DELSUR durante la Pandemia COVID-19 fue garantizar la continuidad del suministro eléctrico en sus 83 municipios de operación, permitiendo así una buena calidad en el acceso a este servicio básico a más de **413,000 clientes y usuarios** incluyendo entidades de primera línea para hacer frente al COVID-19:



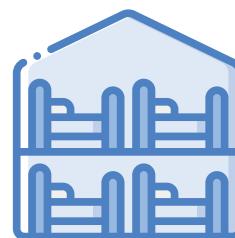
16 Hospitales



135 Unidades de salud



24 Centros de contención



3 Centros de acopio

Medidas de alivio económico para clientes y usuarios:

Debido a las complicaciones económicas experimentadas por clientes y usuarios para pagar la factura por el suministro de energía eléctrica durante la Pandemia COVID-19, DELSUR brindó facilidades de pago a través de planes de financiamiento para pago de deuda. Además, brindó un plazo adicional a los establecidos por el Gobierno de El Salvador y acuerdos emitidos por las instituciones públicas, para que clientes afectados pudieran realizar los pagos de mora hasta agosto 2020 sin sufrir desconexiones, garantizándoles de esa manera la continuidad del suministro.

Donación a víctimas de la Pandemia COVID-19 y Tormentas Tropicales Amanda y Cristóbal:

Entre mayo y junio, los colaboradores de DELSUR lideraron una campaña de recolección de fondos ante los estragos generados por la pandemia del COVID-19 y las tormentas tropicales Amanda y Cristóbal, resaltando el alto grado de empatía y solidaridad que los caracteriza.

La empresa, en reconocimiento y como promotor del voluntariado, duplicó el aporte brindado por colaboradores y generó una alianza con Plan Internacional para brindar kits alimenticios a **288 familias** afectadas por ambas emergencias nacionales en los municipios de Santa Tecla (Cantón Álvarez, Progreso y Granadillas) y Santo Tomás (El Guaje y Casitas). Se apoyaron a siete colaboradores que también fueron afectados por los fenómenos.



ELECTRIFICACIÓN RURAL

Cumpliendo con la visión de generar territorios sostenibles en su zona de operación y en cumplimiento con la MEGA de Grupo EPM, DELSUR realiza proyectos de electrificación rural para introducir la energía eléctrica a comunidades vulnerables que previamente no contaban con acceso a este servicio básico. Estos proyectos son financiados a través de dos maneras: proyectos de coinversión con alcaldías o financiados al 100% por DELSUR. A través de estos proyectos, la empresa amplía la red eléctrica a miles de familias, lo que contribuye al desarrollo económico y social de estos habitantes.



Durante el año, se han ejecutado **14 proyectos** de electrificación rural (tres finalizados a diciembre 2020). Once de ellos financiados al 100% por DELSUR y tres desarrollados bajo modalidad coinversión. La inversión de la empresa en estos proyectos ascienda a **\$191,609.85**, beneficiando a **480 personas**.



ELECTROGUARDIANES



Se continuó implementando “Electroguardianes” con el fin de sensibilizar a clientes y usuarios sobre el uso seguro y eficiente de la energía eléctrica, así como el respeto a los trabajadores de campo. Dicho Proyecto se llevó a cabo en alianza con el medio La Prensa Gráfica.

Debido a la Pandemia COVID-19, la iniciativa migró a las plataformas virtuales de DELSUR y La Prensa Gráfica, realizando actividades de cuenta cuentos sobre el respeto a los trabajadores y el uso seguro y eficiente de la energía eléctrica. Así mismo, durante dos meses, La Prensa Gráfica publicó páginas

coleccionables con actividades relacionadas al respeto de los trabajadores de DELSUR. También se realizó un concurso el cual invitaba a que niños representaran en un dibujo por qué los trabajadores de campo de DELSUR son héroes. Como resultado, los mensajes sobre el respeto a trabajadores de campo alcanzaron un total de **3,540 usuarios de redes sociales** y se premiaron a **48 ganadores** en el concurso de dibujo.



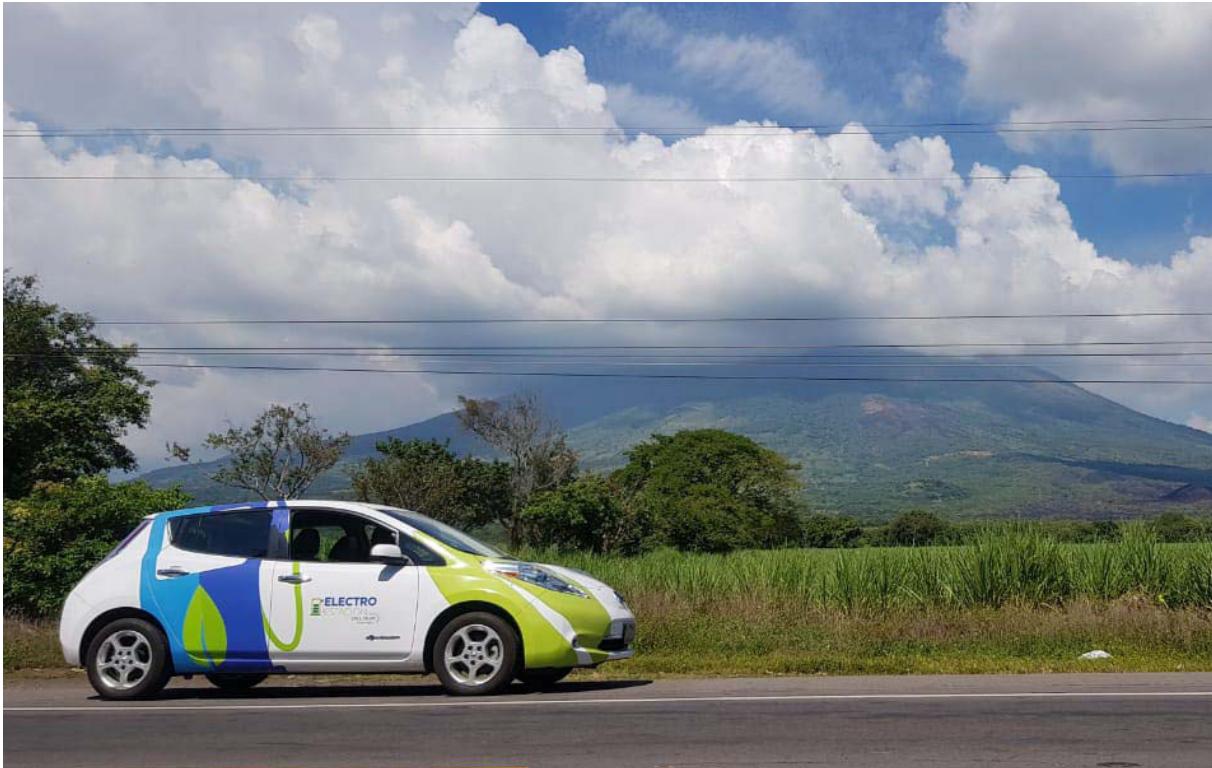
PROYECTO EL BUEN VECINO

Con el fin de promover la convivencia ciudadana y la licencia social para operar dentro de la zona de operación de DELSUR, se estableció una alianza con la Alcaldía de Antiguo Cuscatlán, FUNDEMAS y las empresas Bimbo y Termoencogibles para realizar la construcción de una cancha de basquetbol en las cercanías del Centro de Negocios de la empresa en el municipio de Antiguo Cuscatlán, La Libertad. Dicha cancha se inauguró en el mes de diciembre beneficiando a **200 habitantes** al mes de manera directa y a **2,400 personas** de manera indirecta que habitan y trabajan en la cercanía de la cancha.

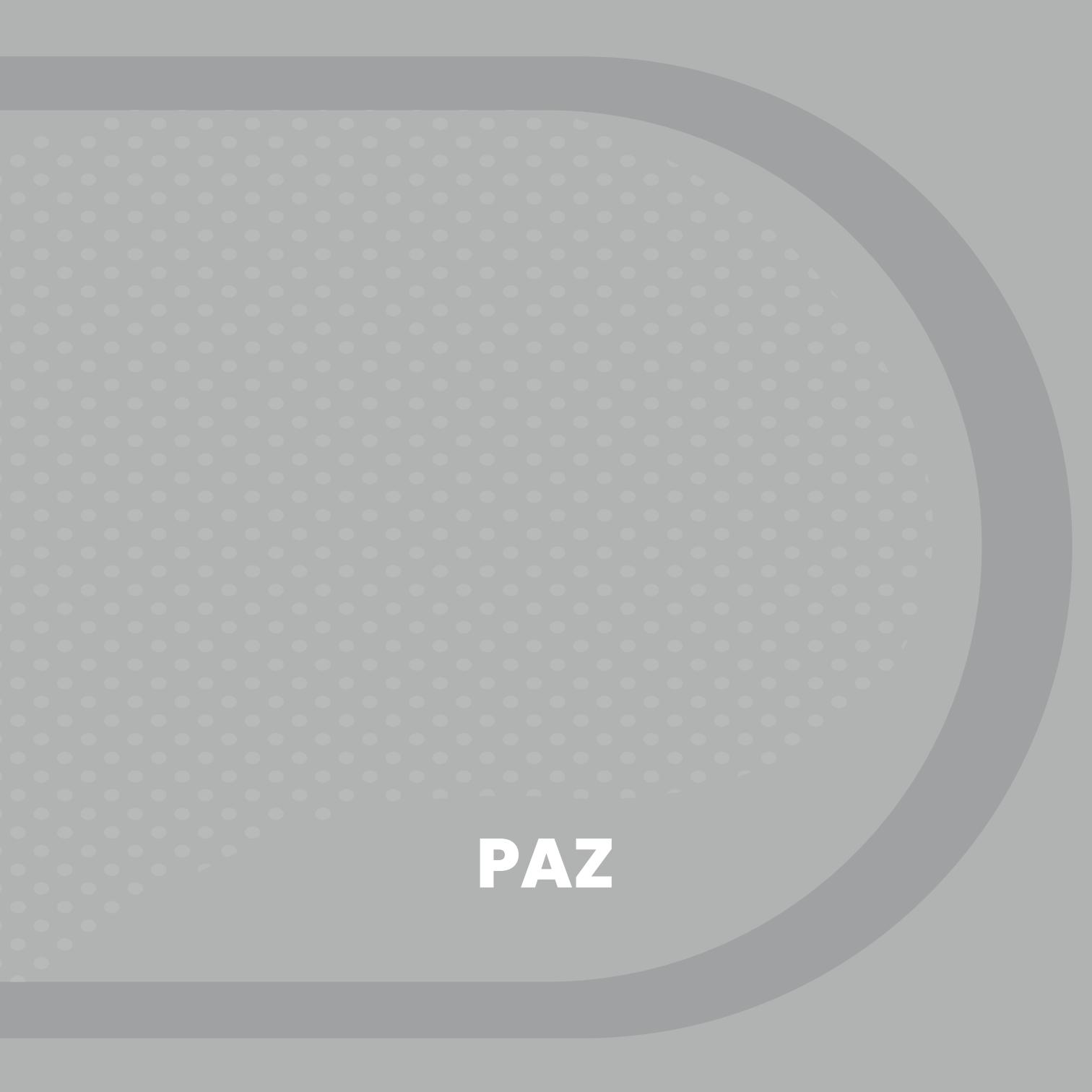


ELECTROMOVILIDAD

DELSUR mantiene un papel protagónico y pionero en la introducción de la movilidad eléctrica a El Salvador. Durante 2020, contribuyó junto a un equipo multidisciplinario a la creación de la “Ley de Fomento e Incentivos para la importación y Uso de Medios de Transporte Eléctricos e Híbridos”, aprobada por la Asamblea Legislativa en el mes de septiembre. Dicha Ley brinda incentivos fiscales y económicos para fomentar el uso de transportes mas limpios. En este sentido, DELSUR continúa dando paso hacia la consolidación de una cultura de movilidad amigable con el medio ambiente.



**“Velamos por
la convivencia
ciudadana y
resguardo del
tejido social”**

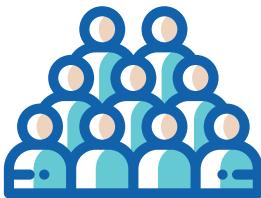


PAZ

EL PODER QUE TRANSFORMA

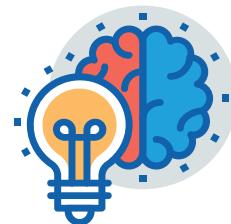


Durante julio a noviembre se implementó el Proyecto “El Poder que Transforma” en alianza con la ONG: FUNPRES, contribuyendo a la prevención de la violencia y la reconstrucción del tejido social en tres centros escolares: C.E. Cantón San Juan Los Planes (Quezaltepeque, La Libertad), C.E. Cantón El Capulín (Lourdes Colón, La Libertad) y C.E. Monseñor Oscar Arnulfo Romero (Tecoluca, San Vicente). Dados los nuevos retos afrontados por la comunidad educativa durante la pandemia COVID-19, el Proyecto se enfocó en brindar apoyo socioemocional a docentes y estudiantes durante los meses de confinamiento y a reforzar las habilidades tecnológicas de docentes para continuar la educación en línea; alineando esfuerzos con el MINED, impactando de la siguiente manera:



1,287 Docentes, estudiantes y padres de familia beneficiados.

259 Sesiones de atención psicológica clínica para estudiantes y docentes.



259 Guías de aprendizaje impresas y cinco guías en plataforma virtual para fortalecer habilidades socioemocionales a estudiantes de primero a noveno grado, familiares y docentes.

Webinars de formación para 82 docentes.



“Mi hijo ya estaba desmotivado sin querer seguir estudiando, gracias al apoyo psicológico cambio de actitud y salió bien con sus notas.”

Madre de familia de estudiante beneficiado.

GESTIÓN INTEGRAL ÉTICA

DELSUR, como parte del Grupo EPM, reconoce su condición de sujeto ético; esto implica alinear sus propósitos con los de la sociedad y asegurar que sus actuaciones contribuyan efectivamente a hacer de esta el espacio propicio para la vida de todos sus integrantes. En noviembre 2020, DELSUR presentó su modelo de “Gestión Integral de Ética”, el cual describe el marco de actuación de colaboradores frente a sus grupos de interés.

Valores empresariales:

- Transparencia
- Calidez
- Responsabilidad

Principios de la empresa:

1. Cumplimos nuestros compromisos.
2. Nuestro interés primordial es la sociedad.
3. Brindamos un trato justo.
4. Cuidamos el entorno y los recursos.
5. Buscamos fundamentalmente servir.

Dicho modelo cuenta con cinco componentes: Código de Ética, Manuales para la gestión ética, Políticas para la gestión ética, Comité de Ética y Contacto transparente.

Mecanismos de denuncia:



contactotransparente@epm.com.co



www.contactotransparente.epm.com.co



+503 2113 3756

EMPRESA Y DERECHOS HUMANOS

Con el apoyo de FUNDEMÁS, se continúa brindando capacitaciones sobre el respeto a los Derechos Humanos a **110 colaboradores** y la empresa que brinda servicios de seguridad con el fin de velar por su cumplimiento en la cadena de valor. Los temas abordados incluyeron: que son los derechos humanos, los Principios Rectores de las Empresas y Derechos Humanos, temas relevantes para el sector eléctrico y buenas prácticas de DELSUR en este ámbito.

RELACIONAMIENTO CON COMUNIDADES

Se estableció una alianza con la Dirección de Reconstrucción de Tejido Social del Gobierno de El Salvador, con el fin de tener un mayor acercamiento a comunidades estratégicas para la empresa y profundizando el relacionamiento con grupos de interés.

En este sentido, se realizaron tres visitas, ubicadas en San Salvador:

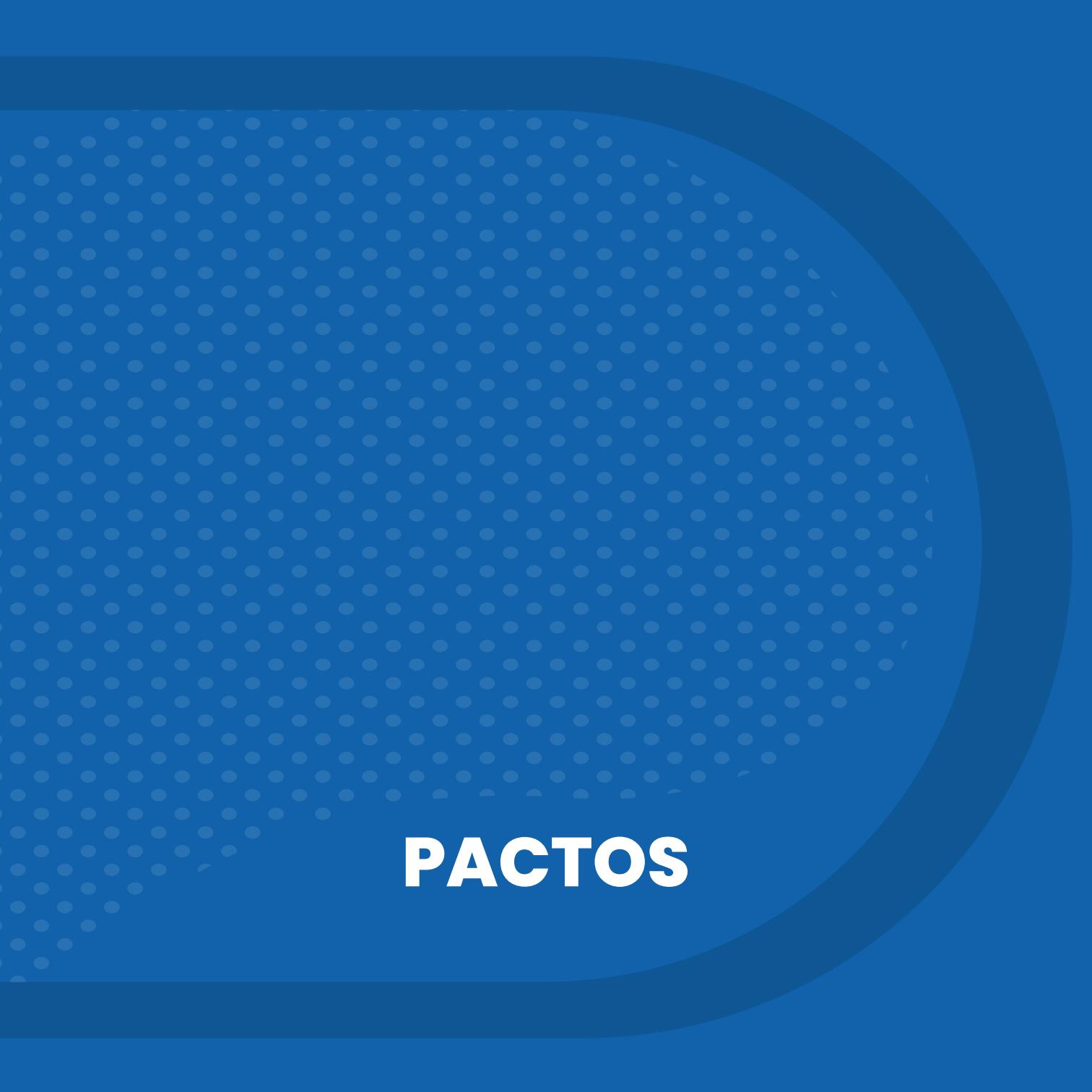
- Colonia IVU
- Colonia Dolores / Comunidad Tanques de Holanda
- Comunidad San Rafael II / Dos Lencas



Durante las visitas, se desarrollaron charlas de prevención de riesgos eléctricos para adultos y actividades de “Electroguardianes”. En total se beneficiaron a **120 personas**.



“Generamos alianzas que fortalecen nuestra Estrategia de Sostenibilidad”



PACTOS

MESA DE REACTIVACIÓN ECONÓMICA

DELSUR formó parte de las empresas representantes del sector productivo del país en la Mesa de Reactivación Económica organizada por el Gobierno de El Salvador con el fin de determinar una hoja de ruta para una reapertura económica ordenada y segura ante la Pandemia COVID-19. Como parte de estos esfuerzos, se participó en la campaña de educación ciudadana “Sin Excusas”.



PACTO GLOBAL



20
years

UN GLOBAL COMPACT
LEADERS SUMMIT

Al ser un miembro activo del Pacto Global de Naciones Unidas, DELSUR forma parte de 18 organizaciones que conforman la red local del Pacto Global en El Salvador, entidad que lidera esfuerzos de sensibilización y planes de acción para la consecución de los 10 principios del Pacto Global.

En junio, la empresa participó en la Cumbre de Líderes del Pacto Global de manera virtual, el cual contó con la participación de más de 23,000 representantes del sector privado, público, organismos internacionales, academia y organizaciones de la sociedad civil.

FUNDEMÁS



Como empresa miembro de FUNDEMÁS, DELSUR participó en la “Semana de la RSE y Sostenibilidad 2020: Sociedades Sostenibles”, el principal espacio de capacitación anual en materia de RSE y Sostenibilidad en El Salvador. Así mismo, DELSUR participó en diversos webinars organizados por la Fundación, dando a conocer su respuesta ante la Pandemia COVID-19 y sus buenas prácticas de balance trabajo-familia.

COMITÉ RSE AMCHAM

Como miembro del Comité de RSE de AMCHAM, DELSUR promueve principios y buenas prácticas empresariales junto a 16 empresas agremiadas para fomentar una cultura de RSE, Sostenibilidad y ética empresarial a nivel nacional.



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2020



Grupo•epm



APOYAMOS
AL PACTO MUNDIAL

Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.