

Criteriaos sociales



Temas materiales:

bienestar laboral y adaptabilidad, derechos humanos, calidad y seguridad de los productos y servicios, tecnología e innovación, acceso y comprabilidad

[GRI 3-2, 3-3]



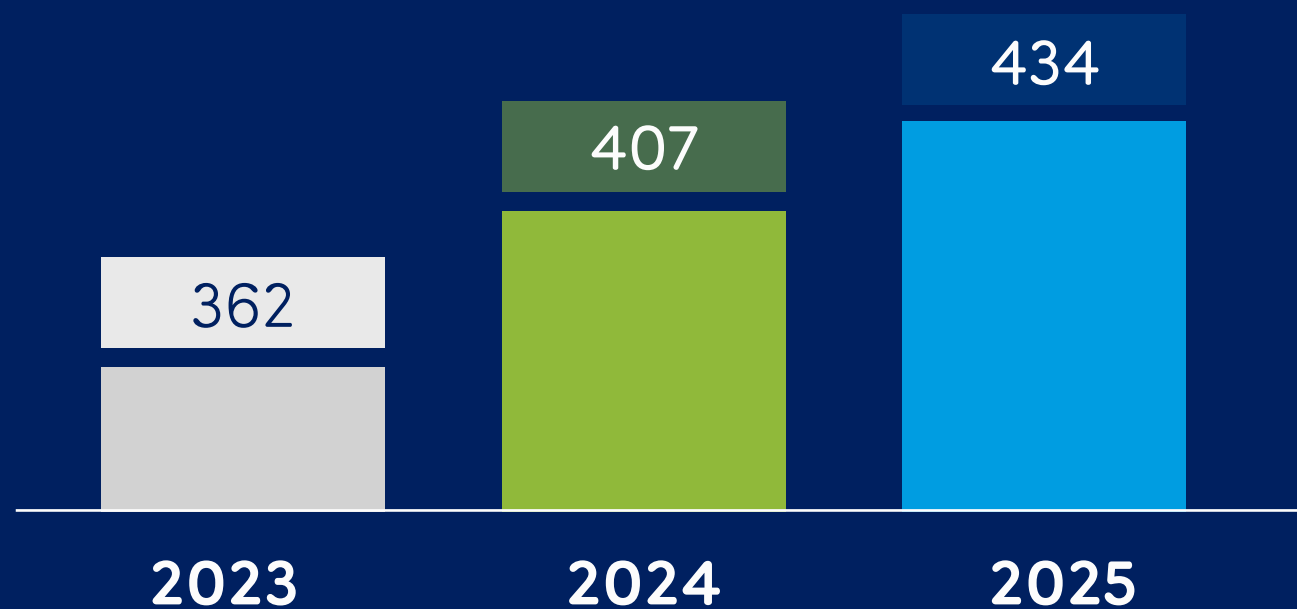
Personal DELSUR en cifras

[GRI 2-7, 2-8, 401-1, 405-1 405-2]

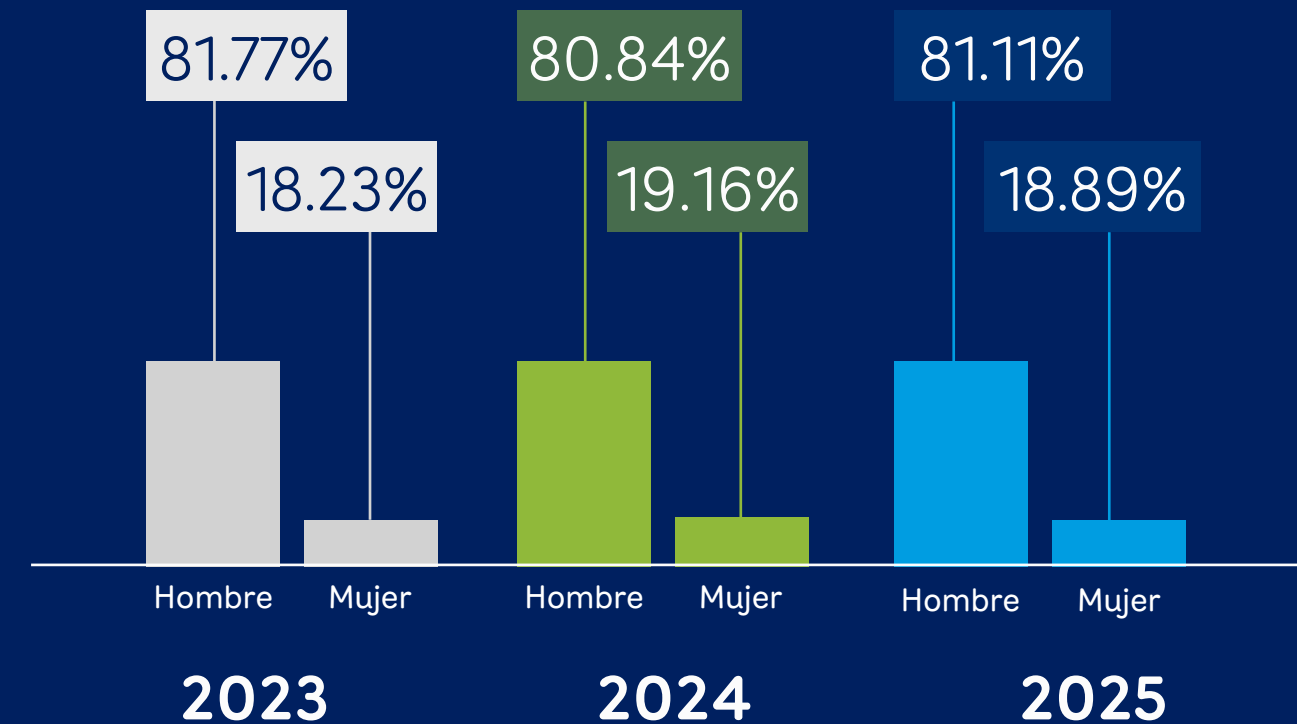
Tasa de rotación 2025:
8.76%

Tasa de contratación 2025:
14.52%

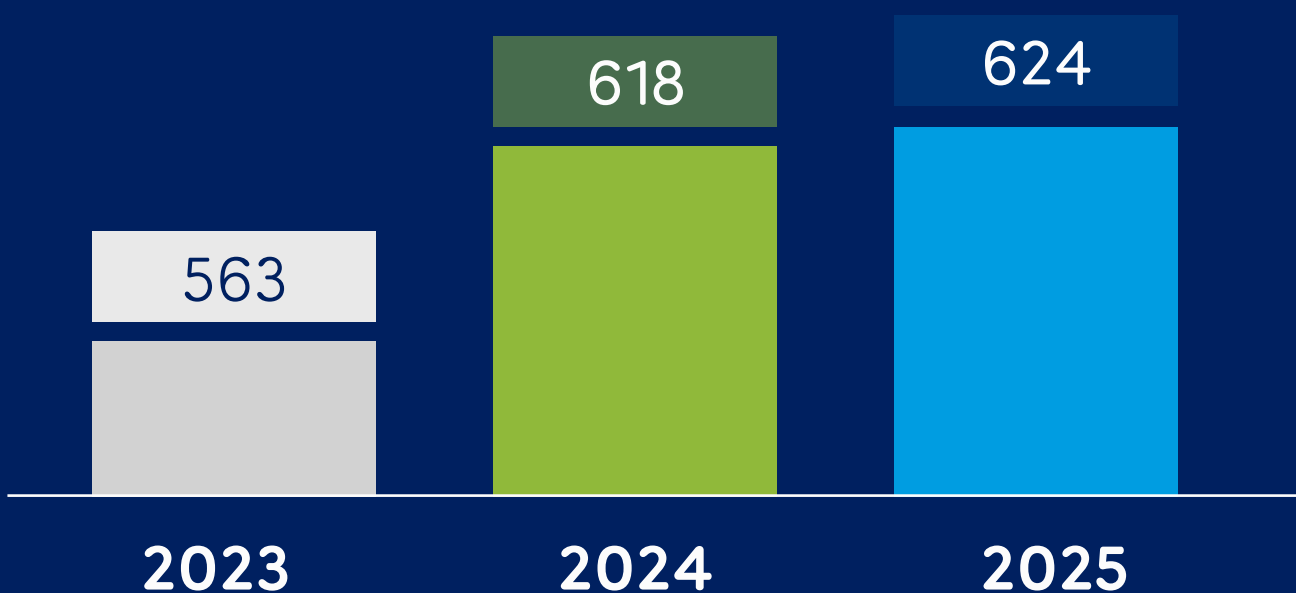
Personal permanente



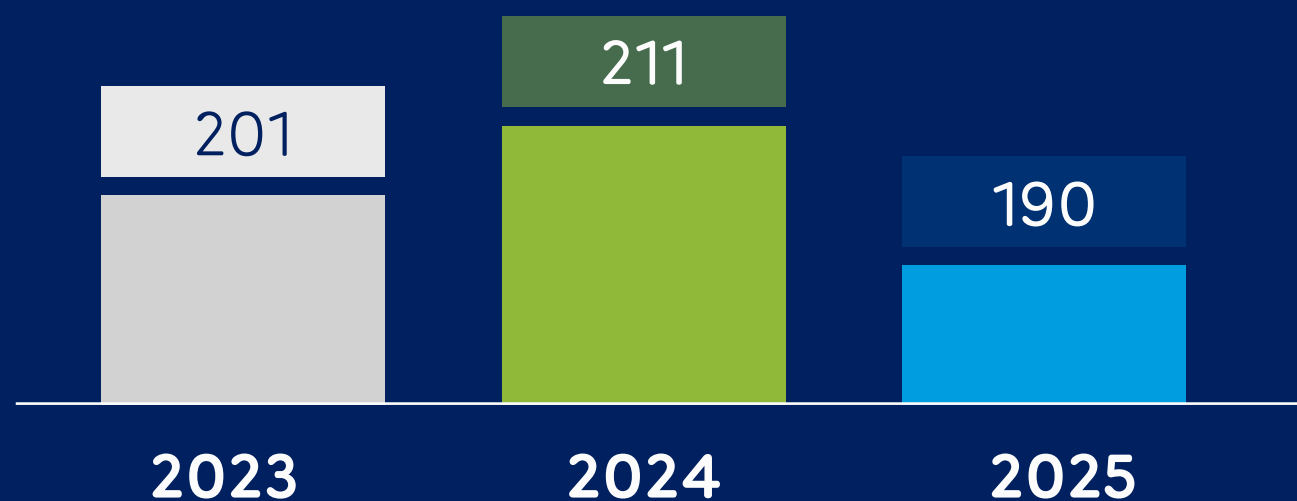
Personal permanente



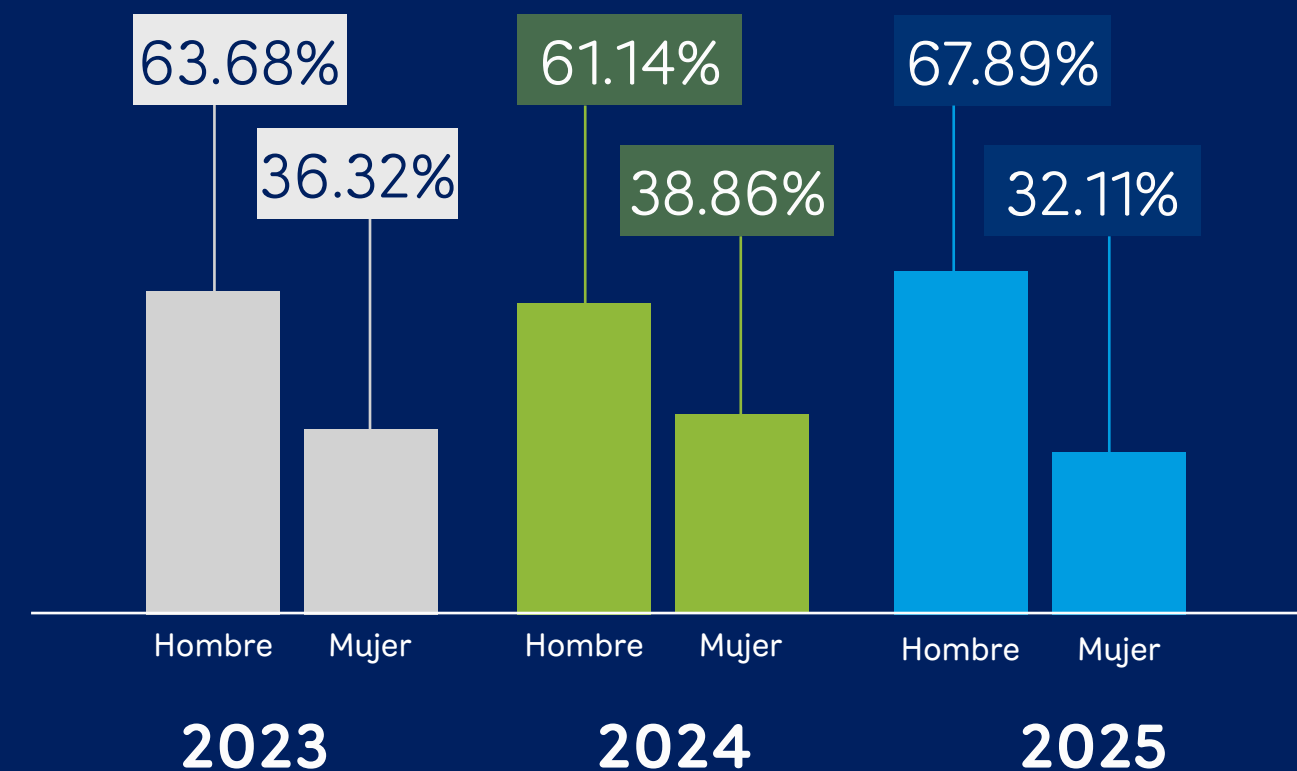
Total personal



Personal subcontratado



Personal subcontratado





Diversidad de colaboradores 2025

Categoría Laboral	Baby Boomers (1946-1964)		Generación X (1965-1980)		Millenials y siguientes generaciones	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directivos (as)	0%	0%	15.33%	25%	1.49%	12%
Profesionales	0%	0%	52%	75%	67.82%	86%
Tecnólogos (as), Técnicos y Auxiliares	0%	0%	32.67%	0%	30.69%	2%

Haz clic [aquí](#) para conocer en detalle la composición de nuestro personal, así como el desglose de las tasas de rotación y de contratación DELSUR.

Remuneración y beneficios

[GRI 2-20, 2-30, 401-2, 405-2]

En DELSUR, definimos la política de remuneración de nuestro personal a través de un proceso estructurado y transparente, basado en la negociación del Contrato Colectivo de Trabajo suscrito entre la empresa y el sindicato, el cual cubre al 100 % del personal permanente. Este proceso se desarrolla cada tres años y constituye un espacio formal de diálogo social, en línea con nuestro compromiso con las prácticas laborales responsables y la libertad de asociación.

Para asegurar la competitividad y equidad salarial, contamos con un Contrato Colectivo de Trabajo que incluye un tabulador salarial por puesto de trabajo, los salarios son estándar sin distinguir el género u otra condición de diversidad, promoviendo así la igualdad salarial por trabajo de igual valor.

Reconocemos que el bienestar laboral es un pilar fundamental para la conformación de equipos de alto desempeño y el cumplimiento de nuestros objetivos organizacionales. Por ello, otorgamos beneficios adicionales a los establecidos por la ley vigente, aplicables a todo el personal en todas nuestras sedes de trabajo. Estas prestaciones complementarias reflejan nuestro compromiso con el desarrollo integral, la estabilidad y la calidad de vida de quienes forman parte de DELSUR.

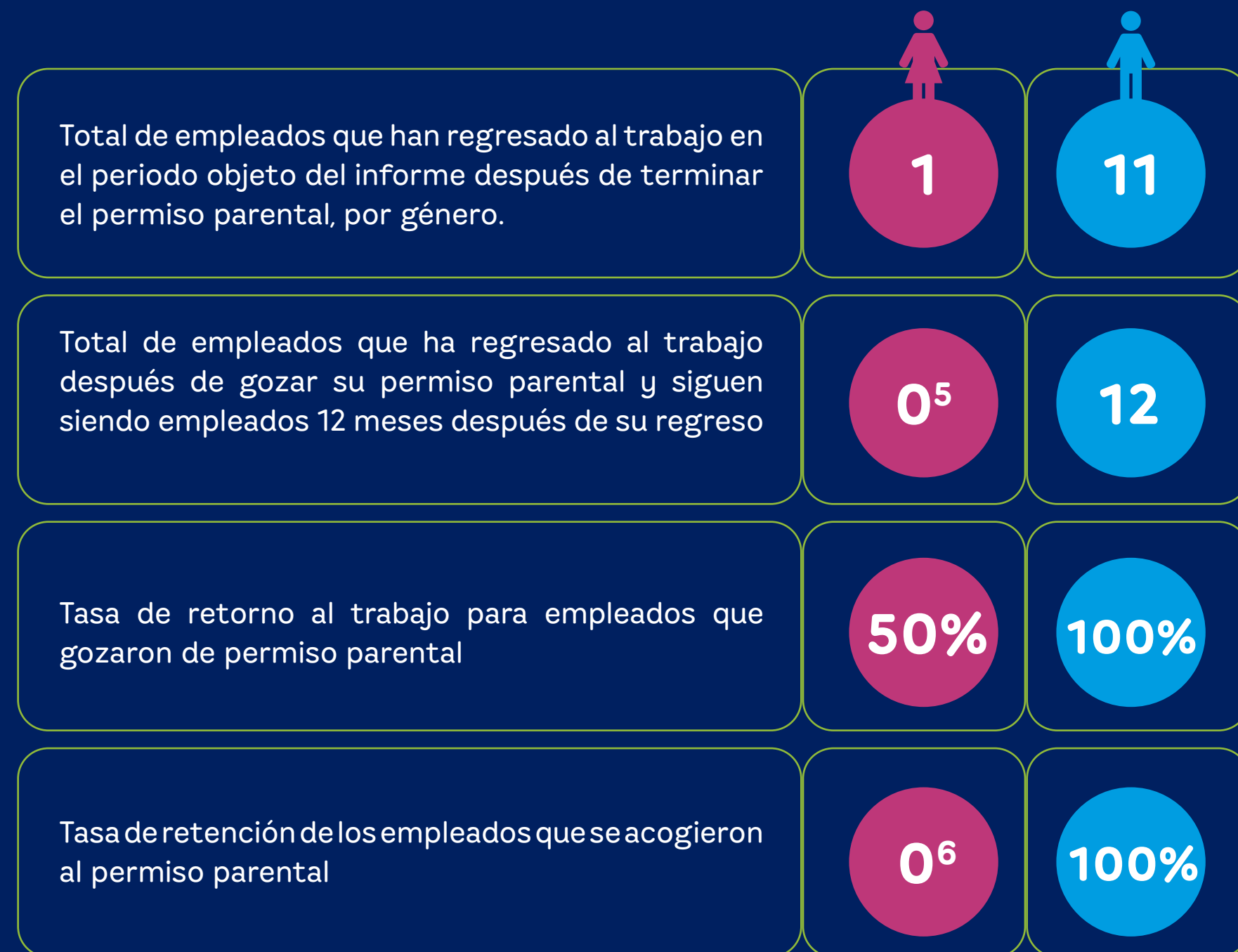
Entre los principales beneficios que ofrecemos se incluyen:

- Apoyo en gastos escolares de hijos e hijas
- Subsidio canasta básica
- Subsidio transporte
- Fondo de vacaciones
- Fondo de bienestar
- Pago de aguinaldo al 100 % del salario básico
- Bonificación especial en el mes de junio 100 % del salario básico
- Días de vacación escalonados por antigüedad (15, 17 y 19 días)
- 100 % recargo sobre los días de vacaciones
- Cobertura en gastos de maternidad y cobertura adicional por gastos específicos del recién nacido
- Seguro médico hospitalario y de vida, prima sin cargo al trabajador
- Compra de lentes para el personal que lo requiera
- Consulta gratuita con oftalmólogo y otorrinolaringólogo
- Apoyo económico por defunción de trabajador y su grupo familiar
- Préstamos a personal
- Centro de atención de primera infancia
- Celebraciones y reconocimientos

Licencia Parental

[GRI 401-3]

Durante 2025, garantizamos el acceso al beneficio de permiso parental al 100% de nuestro personal, en coherencia con nuestro compromiso de balance vida trabajo. En este periodo, 2 madres y 11 padres hicieron uso de este beneficio. A continuación, presentamos el detalle correspondiente al uso de este beneficio durante el año reportado:



⁵No hubo mujeres que gozaran de permiso parental durante el 2024.

⁶No hubo mujeres que gozaran de permiso parental durante el 2024.



Formación y desarrollo profesional

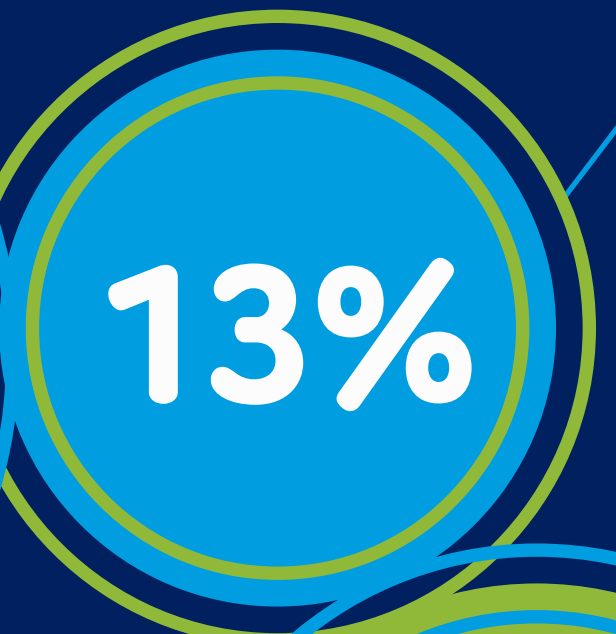
[GRI 404-1, 404-2]



Eventos de capacitación orientados a competencias técnicas



Horas de formación al personal



Eventos de capacitación orientados a competencias blandas





Horas de formación a personal contratista

Promedio de horas de formación colaboradores DELSUR 2025

Horas de formación promedio por categoría laboral

	Por empleado	60.07
	Directivos/as	91.07
	Profesionales	61.58
	Tecnólogos/as, Técnicos y auxiliares	42.15

Horas de formación promedio por género

	Hombres	22.28
	Mujeres	37.73

Durante el año, impartimos 199 espacios de capacitación, distribuidos en programas estratégicos orientados al fortalecimiento de competencias técnicas, operativas y de liderazgo, entre los principales programas desarrollados se encuentran:

- Entrenamiento y reentrenamiento para el trabajo seguro en mantenimiento de redes energizadas (trabajos a distancia, contacto y potencial, en niveles de tensión - 600 Voltios hasta 46 kilovoltios- kV).
- Programa IP Women Immersion.
- Curso en optimización computacional aplicado a sistemas eléctricos de potencia.
- Formación en inteligencia artificial: análisis de datos, automatización y uso de tecnologías emergentes.
- Entrenamiento a personal técnico.
- Escuela de Liderazgo y Gestión del Cambio: fortalecimiento de las capacidades técnicas administrativas de adaptabilidad, mentalidad ágil y orientación a resultados.

Programas de ayuda a la transición

Como parte de nuestros compromisos legales, en DELSUR apoyamos el proceso de jubilación de nuestro personal, la gestión ante la Administradora de Fondo de Pensión (AFP). Al momento del retiro por jubilación, realizamos una reunión de despedida junto a su familia y jefaturas, en la que entregamos una placa de reconocimiento por los años de servicio. Asimismo, otorgamos en concepto de indemnización un salario por cada año de servicio, más los montos proporcionales correspondientes a vacación, aguinaldo y bonificación especial de junio, conforme al Contrato Colectivo vigente y nuestras normativas internas. Para mantener la calidad de vida de nuestros colaborados al momento de jubilarse generamos el fondo de bienestar que permite contar con un ahorro monetario que se construye con aportes tanto del empleador como del empleado para velar que su caja futura le permita tener un ingreso superior al monto reconocido como jubilación.

Programa Conectando Talentos

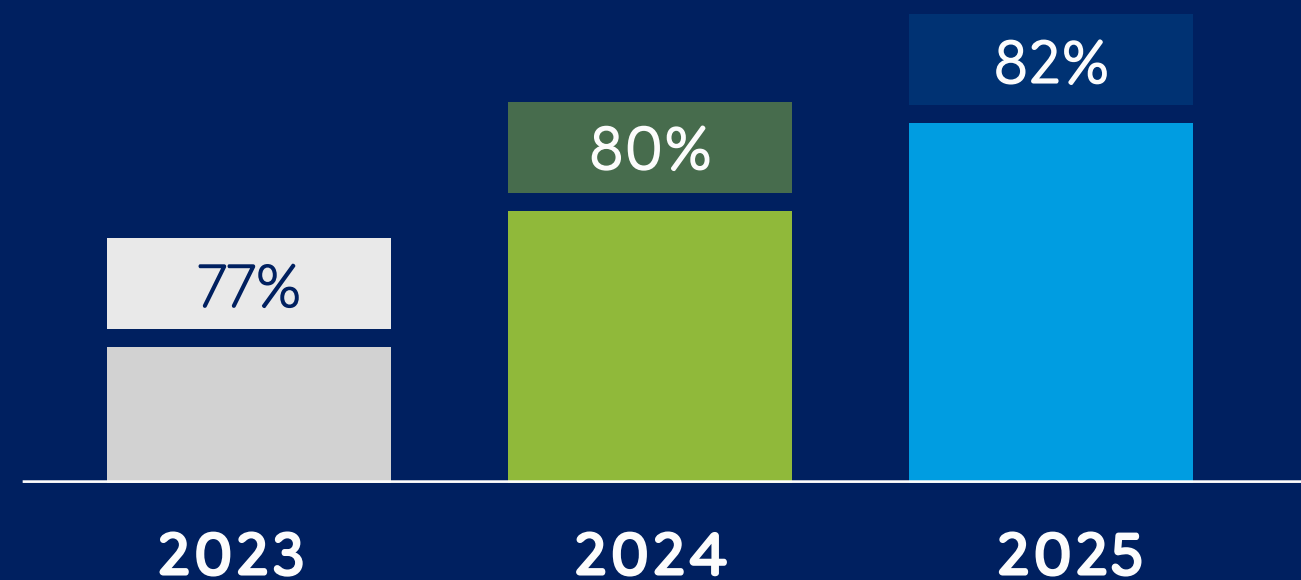
En 2021 lanzamos el programa “Conectando Talentos” con el objetivo de brindar a jóvenes con estudios universitarios su primera oportunidad laboral durante un periodo de dos años, bajo la modalidad de la “Ley de Primer Empleo” impulsada por el Gobierno de El Salvador. Durante el año, recibimos a tres jóvenes en áreas operativas y administrativas.



Medición de la cultura y evaluaciones de desempeño

[GRI 404-3]

Resultados certificación Great Place to Work



DELSUR participa en la certificación Great Place To Work desde 2023. En la edición 2025, obtuvimos un resultado de 82 %, lo que representa un incremento de dos puntos respecto a la medición de 2024. Este resultado nos permitió obtener la certificación de "Great Place To Work" por tercer año consecutivo.

Personal que recibió una evaluación de desempeño

100%



Energy Awards

En 2025 retomamos los "Energy Awards"; una iniciativa de reconocimiento orientado a promover la excelencia en los resultados, el liderazgo y disrupción creativa. En total, se otorgaron 32 reconocimientos, distribuidos en las siguientes categorías:

- **Capitán del Rumbo Ágil:** reconoce liderazgo adaptable en su entorno laboral, la visión clara y flexible, así como la toma de decisiones acertadas en entornos cambiantes.
- **Tripulante con propósito:** destaca la vivencia de valores de la organización, la actitud positiva y colaborativa, y el compromiso cultural.
- **Velas del Progreso:** premia iniciativas de mejora continua con impacto en procesos o servicios.
- **Explorador de Nuevas Rutas:** reconoce soluciones creativas y disruptivas, así como la capacidad de pensar y actuar con valentía con los grupos de interés.
- **Sinergia en Altamar:** otorga reconocimiento por cero accidentes laborales o daños a herramientas y equipos durante el año.
- **Faro de Resultados:** distingue a la agencia con mejor calidad en la ejecución de procesos en los últimos seis meses y a la agencia con mejor satisfacción de clientes en el mismo periodo.

Salud y seguridad en el trabajo

[GRI 403-1, 403-3, 403-6, 403-8]

Nuestro Programa Salud de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) se establece según los requerimientos del Decreto 254 de la "Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo". Este programa contempla los siguientes elementos:

- Mecanismos de evaluación periódica del programa
- Identificación, evaluación, control y seguimiento de los riesgos ocupacionales
- Registro actualizado de accidentes, incidentes y enfermedades profesionales
- Plan de emergencia y evacuación
- Entrenamientos teóricos y prácticos sobre sus competencias, técnicas y riesgos específicos del puesto de trabajo y generales de la empresa
- Programa de exámenes médicos y atención de primeros auxilios
- Establecimiento de programas complementarios de salud
- Programa de trabajo del Comité de Higiene, Seguridad Integral y Medio Ambiente
- Programas de difusión y promoción de actividades preventivas
- Programa de riesgos psicosociales





De manera complementaria fortalece y amplia el programa requerido por la normativa vigente. Asimismo, contamos con el Programa de Control de Pérdidas Accidentales que se fundamenta en la mejora continua y en la gestión de 11 elementos; los cuales constituyen la base de nuestro éxito. Entre estos elementos se incluyen:

- Liderazgo y administración
- Entrenamiento de la línea de mando
- Entrenamiento al nivel operativo
- Inspecciones planeadas internas
- Observaciones planeadas de trabajo y visitas a terreno
- Procedimientos de trabajo
- Investigación de accidentes – cuasi accidente
- Equipo de Protección Personal (EPP)
- Plan de respuesta a emergencias
- Comunicaciones – reuniones
- Programa de salud integral

Todas las actividades desarrolladas dentro de nuestra empresa ya sean realizadas de forma individual o colectiva, por personal propio o subcontratado — por renta fija, renta variable o para proyectos específicos — deben cumplir con las políticas de SSO y Control de Pérdidas Accidentales formuladas por DELSUR, así como observar un estricto apego a lo establecido en el Programa de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.

Cobertura del Programa Salud de Gestión de Seguridad y SSO



100% de cobertura para personas que desempeñan funciones para la empresa.



100% de cobertura para personal contratista.

Para conocer más detalles sobre la cobertura del Programa “Salud de Gestión de Seguridad y SSO” haz clic [aquí](#).

Para la implementación de acciones orientadas a promover la seguridad y la salud de las personas en todas las actividades relacionadas con la prestación del servicio eléctrico, contamos con un equipo de SSO que brinda apoyo y asesoramiento a las demás áreas de la empresa, estableciendo las disposiciones por las cuales han de regirse las actividades, obligaciones y responsabilidades. El propósito es contribuir con el mantenimiento de ambientes seguros de trabajo.

Entre las actividades que se desarrollan bajo esta visión se encuentran las siguientes:

- Reuniones de Grupos de Prevención de Riesgos (GPR), supervisiones de seguridad a trabajos programados y emergentes.
- Inspecciones de seguridad a equipos, herramientas y EPP.
- Participación en planificación de trabajos programados en la red eléctrica.
- Investigación y análisis de accidentes.
- Revisión y actualización de planes de emergencia y contingencia.
- Establecimiento de especificaciones técnicas de EPP, entre otros.

Complementariamente, contamos con el apoyo del Comité de Higiene, Seguridad Integral y Medio Ambiente, cuyas responsabilidades se encuentran definidas en la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y en el reglamento de funcionamiento de dicho Comité. Adicionalmente, la Junta Directiva, la Presidencia Ejecutiva, el Comité Gerencial, las jefaturas, los supervisores y el personal en general son responsables de incentivar, aplicar y proponer acciones para que todas nuestras actuaciones se enmarquen en la Política de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa. Asimismo, se promueve como parte de la responsabilidad y la autogestión de todos los miembros de la organización, la adopción de acciones seguras en el quehacer cotidiano.



Identificación de riesgos y peligros ocupacionales

[GRI 403-2, 403-9]

Identificamos los riesgos ocupacionales en nuestras actividades, principalmente en aquellas relacionadas con la red de distribución de energía eléctrica, siguiendo los lineamientos establecidos en el procedimiento PR-HG-04-02 Procedimiento de Notificación e Investigación de Accidentes de Trabajo. Evaluamos los riesgos mediante una matriz de ponderación, ajustada a los niveles de riesgo aceptables por la organización. A partir de este análisis se establecen las acciones correctivas y preventivas orientadas a modificar las condiciones de seguridad de las actividades. Dichas acciones se planifican estableciéndose prioridades de acuerdo con el grado de riesgo identificado.



En las operaciones diarias, la identificación de peligros se realiza a través de tres procesos:



Evaluación de riesgos y medidas de control por puestos de trabajo realizado por el equipo de seguridad en el trabajo.



Evaluación de riesgos y medidas de control en los procedimientos seguros de trabajo realizado por el responsable del procedimiento y revisado por el equipo de seguridad en el trabajo.



Análisis Seguro de Trabajo (AST) realizado antes de cada actividad y por cada trabajador. Para este proceso se realiza un proceso formativo en identificación de peligros, evaluación de riesgos y medidas de control. Periódicamente, durante inspecciones en campo se revisan los AST para verificar la calidad y en caso de ver mejoras se realizan.

Los resultados de estos procesos se utilizan para incorporar nuevas medidas de control frente a peligros no identificados o de riesgos no controlados.

Asimismo, se cuentan con los siguientes mecanismos para que nuestros trabajadores notifiquen peligros laborales:

Cuentas de correos del Comité de Higiene, Seguridad Integral y Medio Ambiente y del equipo de seguridad en el trabajo.

Formulario digital para notificaciones relacionadas a peligros laborales (anónimo).

Opción para notificar peligros, actos y condiciones subestándar en el aplicativo web de salud y seguridad en el trabajo (anónimo).

Antes de iniciar cualquier trabajo, nuestro personal debe realizar el AST, en el cual todos los participantes de la faena identifican los peligros, evalúan los riesgos y establecen las medidas de control para mitigarlos o eliminarlos. En caso de que el riesgo no pueda eliminarse o no cuente con las medidas de seguridad necesarias para ejecutar la labor, los trabajadores pueden rehusarse a realizarla, dejando constancia en el formato de Análisis de Seguridad en el Trabajo, donde se detallan las razones y los recursos adicionales requeridos para desarrollar la actividad el trabajo de forma segura. La posibilidad de rehusarse a realizar trabajos que pongan en peligro su vida o integridad física de las personas esta descrito en el Reglamento de Operaciones y en la cláusula 28 del Contrato Colectivo de Trabajo.

El proceso para investigación de accidentes está documentado en el PR-HG-04-02 Procedimiento de Notificación e Investigación de Accidentes de Trabajo. Una vez recibida la notificación del accidente y verificado que las personas involucradas se encuentran fuera de peligro, se activa un comité

de investigación conformado por miembros del área de seguridad y salud en el trabajo, Comité Higiene, Seguridad Integral y Medio Ambiente y por la jefatura del personal accidentado. El proceso incluye actividades como entrevistas, la recolección de pruebas en campo y el análisis de las causas raíz del incidente. Como producto final se elabora un plan de acción que contempla medidas para prevenir la ocurrencia de accidentes similares y/o implementar mejoras al sistema de seguridad identificadas.



Comités de Higiene, Salud Integral y Medio Ambiente

[GRI 403-4, 403-9]

En DELSUR contamos con tres Comités de Higiene, Seguridad Integral y Medio Ambiente, que en conjunto totalizan una representación de 16 miembros del personal:



Los comités se reúnen una vez al mes y, de forma extraordinaria, cuando es necesario atender temas urgentes. Entre las responsabilidades del comité se incluyen:

- Participar en la elaboración, implementación y evaluación de la política y del programa de gestión de prevención de riesgos ocupacionales de la empresa.
- Promover iniciativas sobre procedimientos para la efectiva prevención de riesgos, pudiendo colaborar en la corrección de las deficiencias existentes.

- Investigar de manera objetiva las causas que motivaron los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, proponiendo las medidas de seguridad necesarias para evitar su repetición.
- Proponer al empleador la adopción de medidas de carácter preventivo, pudiendo para tal fin efectuar propuestas por escrito.

Además de las acciones que realizan los Comités de Higiene, Seguridad Integral y Medio Ambiente, la gestión integral de la salud y la seguridad del personal se fortalece con la participación de los trabajadores en el mecanismo denominado GPR. En estos espacios, las jefaturas se reúnen mensualmente con su personal para abordar temas relacionados con la seguridad y salud en el trabajo, así como para identificar oportunidades de mejora en las actividades cotidianas de los equipos.

Asimismo, los trabajadores pueden realizar consultas relacionadas con el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo a través de buzón de correo electrónico del Equipo de Seguridad en el Trabajo. De igual forma, se cuenta con GPR por cada unidad organizativo de la empresa, los cuales se reúnen una o dos veces al mes para tratar temas de seguridad y salud en el trabajo, divulgar lecciones aprendidas de incidentes y realizar consultar sobre el sistema de gestión de seguridad.

Formación en Salud y Seguridad Ocupacional

[GRI 403-5, 403-7]

El compromiso por proteger la salud y la seguridad de todas las personas que realizan trabajos para DELSUR, ya sea personal propio o contratistas, es abordado de manera integral por la organización. La Política de Seguridad y Salud en el Trabajo de DELSUR y el Programa de Gestión de Seguridad tienen como público objetivo, además del personal propio, al personal subcontratado, contratistas y proveedores que realizan actividades dentro de las instalaciones o en los activos de la empresa.

Entre los cursos de salud y seguridad en el trabajo brindados durante el año se incluyen:

- Identificación de peligros
- Evaluación de riesgos y medidas de control
- Investigación de incidentes y accidentes
- Manejo a la defensiva
- Ergonomía
- Plan de emergencias
- Programa de gestión de seguridad
- Riesgo eléctrico
- Trabajo en altura
- Materiales peligrosos
- Manejo seguro de montacarga
- Espacios confinados
- Brigadas de emergencia

Durante el 2025, brindamos 6,443 horas de formación relacionadas a la SSO a 368 participantes, desglosadas de la siguiente manera:

Formación en Salud y Seguridad Ocupacional 2025		
Categoría	Personal Propio	Personal Contratista
Número de personas capacitadas	156	212
Horas de formación en salud y seguridad en el trabajo	4,560.50	1,882.50
Horas de capacitación de seguridad técnicas administrativas	4,185.00	1,784.00
Horas de capacitación de seguridad técnicas operativas	375.50	98.50

Indicadores de gestión de salud y seguridad ocupacional

[GRI 403-9, 403-10]

El comportamiento de los indicadores relacionados con las lesiones por accidentes laborales se registra tanto para nuestro personal de la empresa como para personal contratista. Durante 2025, el desempeño de estos indicadores fue el siguiente:

Dolencias y enfermedades laborales 2025		
Indicador	Personal propio	Personal contratista
Cantidad de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral	0	0
Cantidad de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	0	0
Principales tipos de dolencias y enfermedades laborales	-	-
Peligros laborales que presentan un riesgo de dolencias y enfermedades	Trabajo mecánico, químicos y turnos nocturnos	

Lesiones por accidentes labores 2025 ⁷		
Indicador	Personal propio	Personal contratista
Fallecimientos a causa de accidentes laborales	0	0
Lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias	0	0
Accidentes laborales con lesiones incapacitantes reportados en el año	5	21
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	0	0
Índice de Lesiones Incapacitantes (ILI)	0.0098	0.079
Índice de Severidad de Accidentes de Trabajo (ISAT)	7.01	29.23
Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo (IFAT)	1.403	2.7
Principales tipos de lesiones por accidente laboral	Traumatismos leves	Esguinces, traumatismos y heridas
Cantidad de horas trabajadas	891,154	1,941,703

Para conocer más sobre cómo se determinan los peligros laborales, haz clic [aquí](#).

⁷ Las tasas se han calculado con base en 250,000 horas por homologación con las empresas de Grupo EPM.

Bienestar Integral

[GRI 403-3, 403-6]

El programa "Bienestar Integral" es una apuesta para abordar de forma integral la salud física y mental de todo nuestro personal. A continuación, se detallan los resultados 2025:

Salud física

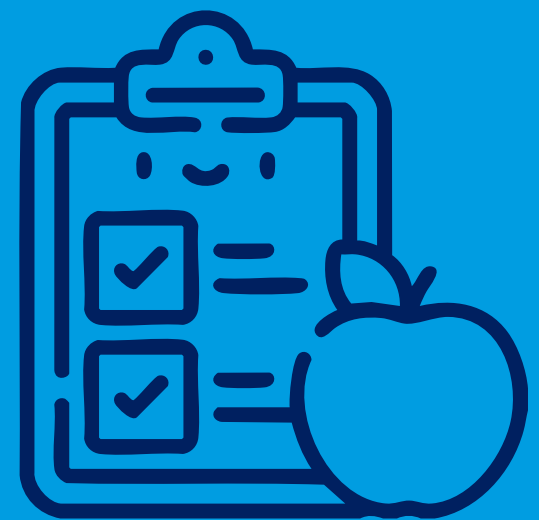
- 4,889 servicios brindados en clínica empresarial
- 100 personas vacunadas contra la influenza
- 86 donaciones de sangre
- Cuatro webinars brindados desde la clínica empresarial
- Pausas activas
- Programa "Tu Salud" orientado a la prevención de enfermedades mediante el monitoreo mensual de peso y presión arterial
- Programa "Club Meta" para el control de salud en trabajadores con alteraciones metabólicas
- Chequeos médicos de carácter pre-ocupacional
- Programa de exámenes médicos anuales
- Póliza de seguro médico

Salud nutricional

- 338 consultas nutricionales
- 1 webinar sobre salud nutricional

Salud mental

- 325 consultas de salud mental
- 5 webinars sobre gestión de riesgos psicosociales
- Risoterapia
- Encuesta de Riesgo Psicosocial (bienal)





Gestión empresarial de los Derechos Humanos

[GRI 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 410-1]

En DELSUR reconocemos que la base fundamental de nuestra sostenibilidad empresarial es el actuar ético. Asumimos que el respeto y cumplimiento de los DDHH de todos nuestros grupos de interés constituye un elemento esencial e integral de esta visión. Para garantizar el cumplimiento de este compromiso, contamos con un sistema de debida diligencia que nos permite identificar, prevenir y mitigar impactos negativos, ya sean potenciales o reales, derivados tanto de nuestras operaciones directas como de nuestra cadena de suministros, y que podrían afectar a nuestros grupos de interés. Este sistema se orienta conforme a los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos (Principios Ruggie) de las Naciones Unidas, dando cumplimiento al principio precautorio.

El monitoreo que implementamos en cada uno de los componentes de nuestro sistema es supervisado a través de nuestro Comité de DDHH. Asimismo, dicho Comité da seguimiento a los casos recibidos mediante el Mecanismo de Quejas y Reclamos Atento a DDHH para Proveedores y Contratistas.

Sistema de Debita Diligencia DELSUR



Política de DDHH



Mecanismos de Quejas y Reclamos:
Atento a DDHH para proveedores y contratistas
Comité de Ética



Mapa de impactos reales y potenciales (riesgos) en DDHH, el cual se actualiza cada tres años



Comités de trabajo:
DDHH, Diversidad, Equidad e Inclusión, Higiene, Seguridad Integral y Medio Ambiente



Plan de tratamiento de impactos reales y potenciales en DDHH



Programa de generación de capacidades en DDHH para grupos de interés internos y externos



En 2021, DELSUR aprobó su “Política de Derechos Humanos”, la cual actualmente forma parte de su Modelo de Gestión Ético.

Esta Política se basa en los principales marcos internacionales de DDHH como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, Los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos, las Líneas Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para empresas Multinacionales y el Pacto Global de las Naciones Unidas.

Sus lineamientos son:

- La debida diligencia como base de la gestión
- Trabajo decente
- Respeto por los derechos de niños, niñas y adolescentes
- Seguridad y DDHH
- Respeto por los derechos de las comunidades de los pueblos étnicos
- DDHH en la cadena de aprovisionamiento
- No relacionamiento con grupos ilegales
- DDHH y grupos de interés
- Diversidad, equidad e inclusión
- Seguimiento y reporte



Formación sobre Derechos Humanos

Junto a la empresa consultora White Fox, y como parte de nuestro plan anual de formación en DDHH, desarrollamos un total de 14 jornadas de capacitación dirigidas a grupos de interés incluyendo: personal DELSUR, empresas proveedoras y contratistas y la empresa que brinda servicios tercerizados de seguridad. En estos espacios abordamos temas de prácticas de liderazgo ético, divulgación de la Política de DDHH del Grupo EPM, el concepto de debida diligencia y su aplicación en DELSUR, prevención del uso excesivo de la fuerza y trato hacia clientes y usuarios de la empresa.

Desglose de participantes:



Proveedoras y contratistas:

180 personas pertenecientes a 14 empresas



Empresa tercerizada de seguridad:

37 personas (76% de los elementos de seguridad asignados a DELSUR).



Personal DELSUR:

91 personas

Segundo Foro de DDHH

En junio, desarrollamos el Segundo Foro de DDHH, con el objetivo de seguir promoviendo una cultura organizacional basada en el respeto, la ética y la integridad. El eje central de la jornada fue el rally "El reto del liderazgo", una dinámica vivencial compuesta por cinco estaciones de trabajo. Cada estación abordó uno de los principios del liderazgo ético propuestos por Peter G Northouse: respeto, servicio, justicia, honestidad y comunidad. A través de actividades prácticas, reflexionamos sobre cómo incorporar estos valores en el día a día y en la relación con los equipos de trabajo.

Desglose de participantes:



Proveedoras y contratistas
21 representantes de
10 empresas contratistas



Personal DELSUR
9 personas

Sexto Foro de Empresas y DDHH de Grupo EPM

El 5 de diciembre, 119 colaboradores de DELSUR participamos en el "Sexto Foro de DDHH y Empresas" de Grupo EPM, un evento anual en el que se abordan distintas temáticas relacionadas a los DDHH. En su edición 2025, el foro se enfocó en "Retos empresariales de la gestión de seguridad bajo un enfoque de DDHH", donde conocimos buenas prácticas sobre el respeto a los DDHH por parte de elementos de seguridad.

Desglose de participantes:



Proveedores y contratistas
1 persona



Personal DELSUR
119 personas

IX Foro Regional sobre Empresas y Derechos Humanos

En abril formamos parte del IX Foro Regional sobre Empresas y DDHH organizado por la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los DDHH, realizado en São Paulo, Brasil. Fuimos invitados a formar parte de este espacio en calidad de empresa miembro de la Red Centroamericana de Pacto Global.

Durante el foro se abordó la relevancia de la debida diligencia en materia de DDHH en el ámbito empresarial. Como parte de la agenda, participamos en una visita a una empresa con buenas prácticas y en el "Tercer Diálogo Empresarial de Derechos Humanos", espacio en el cual lideramos diálogos enfocados en la gestión de crisis y resiliencia empresarial, los retos asociados a la cadena de suministro, la promoción de los derechos de grupos vulnerables y los aspectos no negociables de la sostenibilidad empresarial.

Desglose de participantes:



Personal DELSUR
2 personas

Identificación de riesgos en DDHH

En cumplimiento de la Política de DDHH del Grupo EPM y nuestro sistema de debida diligencia en DELSUR, realizamos el proceso de actualización de riesgos en DDHH, el cual debe llevarse a cabo cada tres años. Entre agosto y diciembre de 2025, y con el acompañamiento de la empresa consultora "Sustainable Strategies", desarrollamos un proceso de consulta con grupos de interés internos y externos, así como un análisis del entorno, mediático y de gobernanza empresarial.

El objetivo fue identificar y evaluar los impactos reales y percibidos de nuestras operaciones y definir un plan de acción para prevenir, mitigar y/o remediar dichos impactos. Este proceso se realizó conforme a estándares internacionales como los Principios Ruggie, la Global Reporting Initiative, los convenios y tratados internacionales de la Organización Internacional del Trabajo, Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales sobre Conducta Empresarial Responsable, entre otros.

Como resultado, elaboramos un Plan de Acción en DDHH que incluye las medidas a implementar para atender los hallazgos identificados y priorizados en la evaluación. Asimismo, los resultados y su plan de tratamiento se incorporaron en nuestro mapa de riesgos organizacional.

Mecanismo de quejas y reclamos atento a DDHH⁸

En septiembre de 2024, lanzamos oficialmente nuestro Mecanismo de Quejas y Reclamos en DDHH, cuyo objetivo es dar seguimiento a posibles vulneraciones que se originen en nuestra cadena de suministro. Este mecanismo fortalece nuestra gestión de la debida diligencia empresarial, ya que contribuye a identificar posibles vulneraciones, darles seguimiento y generar planes de tratamiento según corresponda. Además, complementa otros mecanismos de escucha y gestiones existentes, como el Comité de Ética y el relacionamiento comunitario liderado por Gestión Social.

El Mecanismo se enfoca en seis tipos de vulneraciones de DDHH:

- Trabajo infantil
- Obligaciones y condiciones laborales
- Corrupción y soborno
- Acoso sexual y laboral
- Discriminación
- Uso indebido de la fuerza por parte de elementos de seguridad tercerizados

Durante el año, el Comité de DDHH recibió cero denuncias a través de este mecanismo.

⁸ Debido a la recién creación del Mecanismo de Quejas y Reclamos Atento a Derechos Humanos, aún no se cuenta con un proceso de revisión para la mejora de este mecanismo. Sin embargo, es una actividad que se mediano plazo. También, estamos trabajando en la definición de indicadores para medir la eficacia de este mecanismo.

Cumplimiento de los DDHH en la cadena de suministro

[GRI 414-1, 414-2]

Como parte del proceso de debida diligencia, evaluamos al 100% de nuestros proveedores y contratistas (379) como requisito previo a su contratación y/o renovación de contrato con el fin de identificar posibles impactos sociales negativos.

A continuación se detallan los resultados de este proceso para 32 nuevos proveedores y contratistas que suscribieron contrato con DELSUR durante 2025:

100% nuevos proveedores y contratistas fueron evaluados en relación con los impactos sociales. De estos 4 proveedores y contratistas fueron identificados con impactos sociales negativos significativos potenciales y reales. Se acordaron mejoras como consecuencia de una evaluación con 12.5% de los proveedores identificados.

Dimos por terminada la relación con cero proveedores como consecuencia de la evaluación, debido a los planes de mejora establecidos.

Los impactos sociales negativos, reales y potenciales, identificados en la cadena de suministro incluyen:



Daño a la integridad física por actividades operativas técnicas y/o comerciales



Daño a la integridad física de las personas por parte de personal contratista de seguridad



Condiciones inseguras de trabajo



No cobertura de seguridad social de personal contratista



Falta de descanso de personal contratista



Contaminación del medio ambiente



Trabajo forzoso y obligatorio

[GRI 409-1]

Ninguno de los proveedores y contratistas con los que trabajamos en DELSUR se considera con riesgo significativo en casos de trabajo forzoso u obligatorio.

Entre las medidas adoptadas por DELSUR para contribuir a la prevención del trabajo forzoso y obligatorio en nuestra cadena de suministro se incluyen:

- ✓ Verificación del pago de Instituto Salvadoreño del Seguro Social y AFP, salarios, vacaciones y horas extras de personal contratista
- ✓ Implementación de Mecanismo de Quejas y Reclamos Ateto a DDHH para Proveedores y Contratistas
- ✓ Jornadas de sensibilización en DDHH
- ✓ Inclusión de cláusulas contractuales donde se requiere el cumplimiento del Modelo de Gestión Ético de la empresa, Manual de Conducta de Proveedores y la legislación nacional



Generando oportunidades de formación y empleabilidad



Programa Semillero de Linieros

Continuamos ejecutando el programa "Semillero de Linieros", iniciado en 2024 en alianza con el INCAF. Este programa tiene como objetivo incrementar las oportunidades de formación técnica certificada mediante la implementación, por primera vez en el país, del curso "Instalador y Reparador de Redes de Energía Eléctrica en Media y Baja Tensión", así como generar oportunidades de empleabilidad en el sector de distribución de energía eléctrica.

Estos son los principales resultados de nuestro Programa "Semillero de Linieros" 2024-2025:

4

Cohortes

66

Jóvenes graduados

30

Jóvenes empleados en DELSUR

9

Jóvenes empleados con empresas contratistas del sector eléctrico

Curso de Sostenibilidad Especializado en Transición Energética

Establecimos una alianza estratégica con la Universidad Centroamericana “José Simeón Cañas” con el propósito de brindar el primer curso de “Sostenibilidad Especializado en Transición Energética.” Ofrecimos este curso a grupos de interés clave para DELSUR, incluyendo clientes corporativos, proveedores, contratistas, personal, así como profesionales de instituciones públicas del sector energético, representantes de gremiales y periodistas. A través de esta formación, los participantes adquirieron herramientas clave para enfrentar los retos organizacionales y ambientales asociados a la transición energética.

El curso tuvo una duración de 40 horas de formación, desarrolladas entre los meses de abril y julio de 2025. Abordamos temas como cambio climático y sector energético, tecnologías asociadas a la transición energética, regulación local aplicables, eficiencia energética en procesos industriales y energías renovables, entre otros. En total, 80 personas finalizaron el curso y obtuvieron su certificado de participación.

Equidad para el progreso

Durante los últimos 13 años, hemos trabajado en iniciativas que fomentan la equidad de género dentro del sector eléctrico salvadoreño, como un componente clave para nuestra estrategia de sostenibilidad. A través de alianzas estratégicas, cooperación internacional y la adopción de las WEPs, hemos orientado nuestras acciones desde un abordaje integral que contribuye a la reducción de la brecha de género en el sector eléctrico salvadoreño, generando mayores oportunidades de formación y empleabilidad para mujeres salvadoreñas. Desde 2019, nuestras iniciativas se enmarcan en la visión “Equidad para el Progreso”, la cual se compone de cuatro pilares:

- 1 Formación para la empleabilidad
- 2 Alianzas estratégicas
- 3 Mejora continua
- 4 Sensibilización

CURSO DE SOSTENIBILIDAD ESPECIALIZADO EN TRANSICIÓN ENERGÉTICA

DELSUR

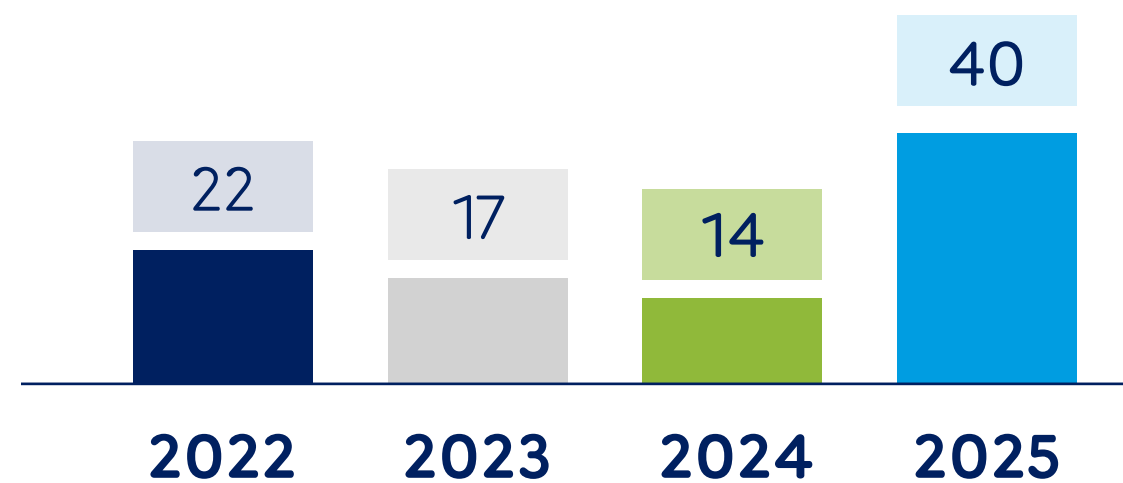
Grupo





Principales actividades 2025

DELSUR STEM ACADEMY



Implementamos la cuarta generación de DELSUR STEM ACADEMY, programa lanzado en 2022 en alianza con la Universidad Don Bosco. Su objetivo es incentivar a más jóvenes a conocer los componentes de carreras técnicas relacionadas con Ciencias, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas (STEM, por sus siglas en inglés) con énfasis en la ingeniería en electricidad como una opción para su formación académica superior. Dicho programa aborda de forma introductoria, cinco módulos enfocados en Mecánica, Robótica, Energía, Electrónica y Design Thinking.

En total, la cuarta generación de DELSUR STEM ACADEMY contó con la participación de 40 jóvenes (20 mujeres y 20 hombres), siendo esta la primera generación mixta del programa.

Programa de becas "Muchas Más STEM"

En alineación con nuestro compromiso de promover oportunidades de formación académica y desarrollo profesional para mujeres interesadas en carreras técnicas del sector eléctrico, patrocinamos, por segundo año, cinco becas en el programa "Muchas Más STEM." Estas becas cubren los costos asociados a formación, alojamiento y gastos logísticos. En 2025, las becas fueron destinadas a:

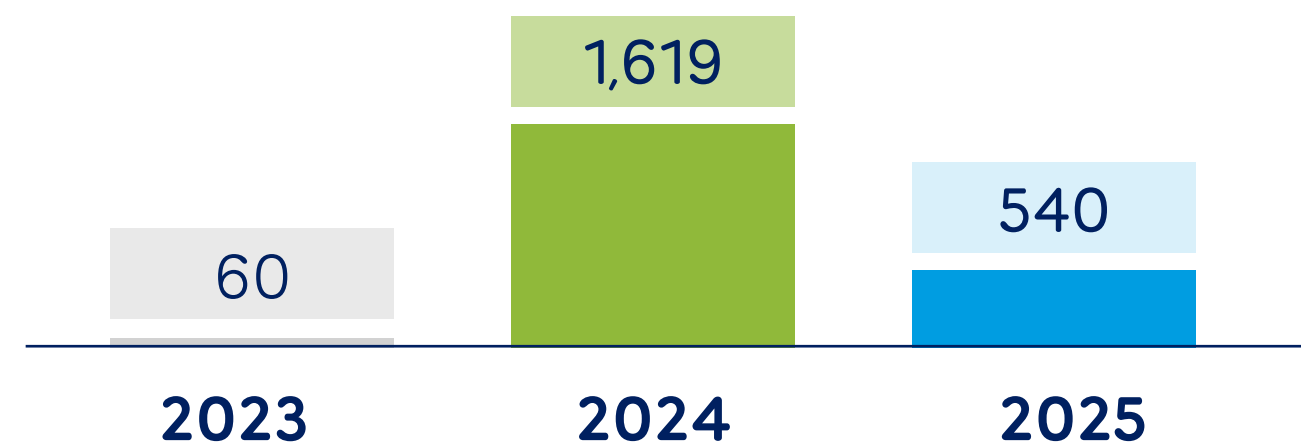
- 1 joven estudiante de bachillerato tercer ciclo
- 4 becas de formación superior

Adicionalmente, en 2025 se alcanzaron dos hitos relevantes dentro del programa: graduación de una joven como técnica en ingeniería industrial y graduación de dos becarias de bachillerato, como bachilleres técnicos en electricidad. Ambas graduadas de bachillerato, inician 2026 como becarias Muchas Más, por DELSUR, para continuar su formación superior en ingeniería eléctrica.

Iniciativa Cero Embarazos en Adolescentes

Dimos continuidad a nuestra alianza con el Fondo de Población de las Naciones Unidas para la implementación de la campaña “Llegar a Cero Embarazos en Adolescentes”, iniciativa en la que participamos como DELSUR desde 2023. Esta campaña es producto de la articulación de esfuerzos entre diversos actores, a nivel nacional y local, lo que permiten acercar recursos para generar una mayor sensibilización en las y los adolescentes frente a la posibilidad de un embarazo adolescente, bajo un enfoque integral de prevención.

Durante el año, ejecutamos una jornada de sensibilización en el Instituto Nacional Sarbelio Navarrete de San Vicente, beneficiando a 540 jóvenes en temas de educación integral, plan de vida y prevención de embarazos adolescentes.

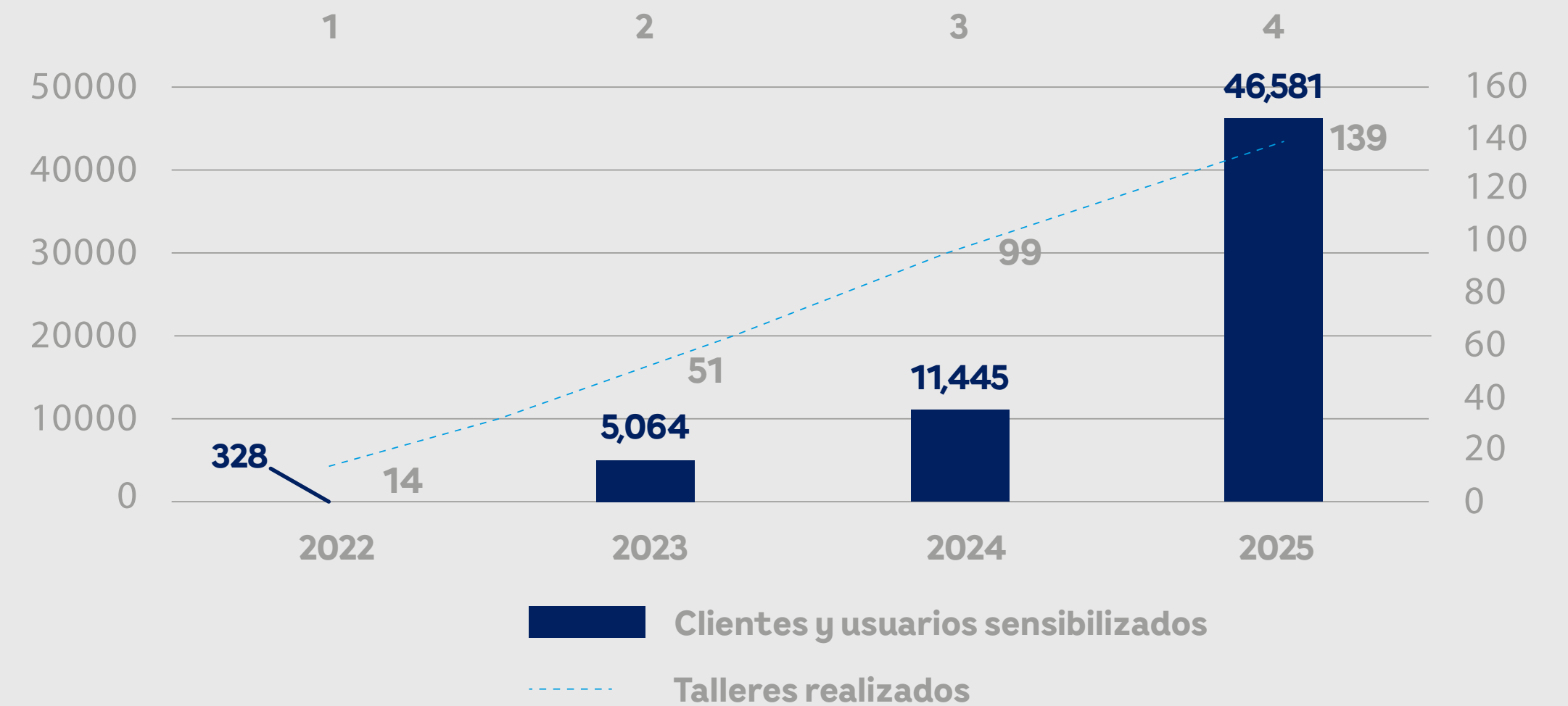


Gestión Territorial/ Gestión Social

La Gestión Social es fundamental para el relacionamiento estratégico de generación de valor que implementa acciones de confianza en los territorios donde operamos. A través de nuestras estrategias, proporcionamos herramientas prácticas para el consumo eficiente y responsable del suministro eléctrico, y empoderamos a las nuevas generaciones para que sean agentes de cambio en su entorno. Durante 2025 implementamos las siguientes estrategias:



Resultados Talleres de Orientación al Usuario DELSUR



Talleres de orientación al usuario

Mediante los Talleres de Orientación al Usuario promovemos el diálogo, la escucha activa, la participación y el involucramiento de nuestros clientes y usuarios, además de orientar sobre el uso consciente del suministro eléctrico e identificar oportunidades de mejora en las comunidades.

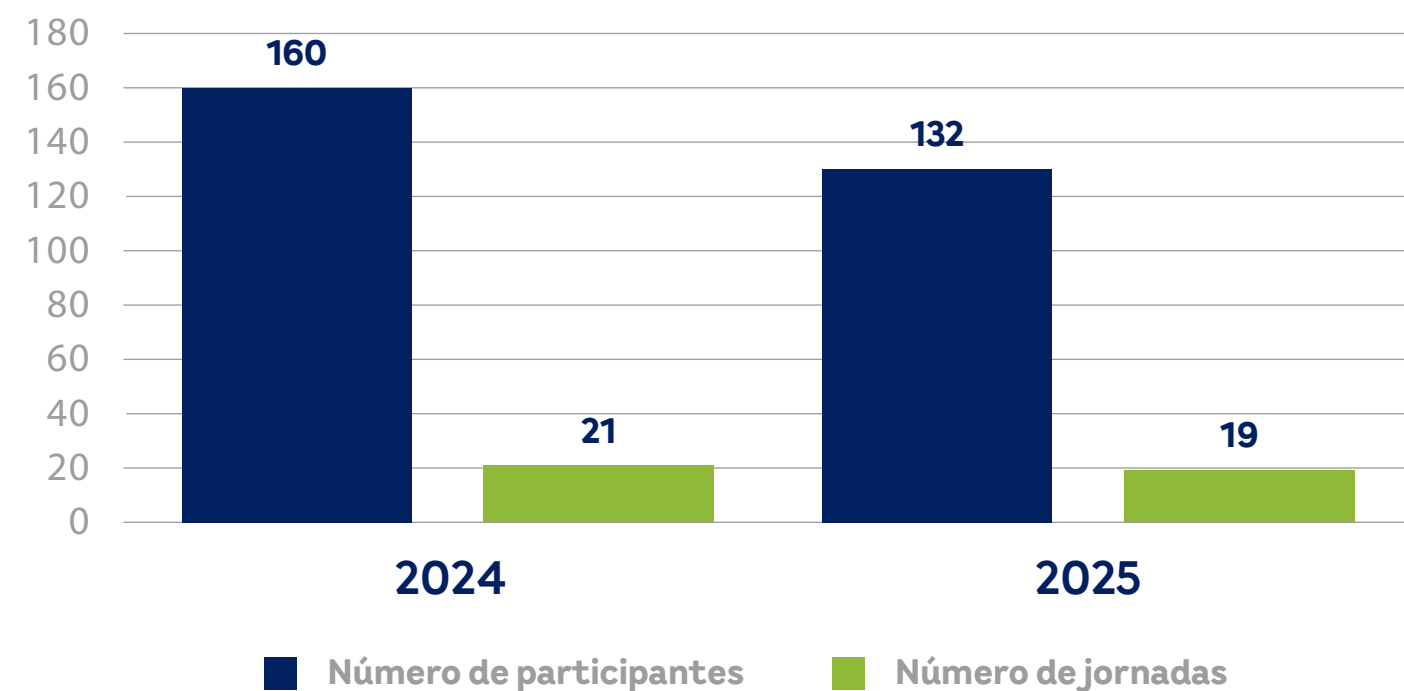
Como parte de nuestro acercamiento, realizamos 139 talleres de orientación, sensibilizamos a 11,076 clientes y 35,505 usuarios en temas como:

- Uso consciente y eficiente del recurso eléctrico en el hogar o en la comunidad.
- Lectura de la factura de consumo de energía eléctrica.
- Prevención de riesgos eléctricos.
- Como contactar al centro de atención al cliente más cercano

Hablando Claro

Implementamos la estrategia de “Hablando Claro” con el objetivo de generar confianza y establecer un vínculo directo con los miembros de Asociaciones de Desarrollo Comunal (ADESCOS), Juntas de Agua y referentes comunitarios, a fin de conocer el contexto sociocomunitario e identificar redes de apoyo institucionales. Durante el año, desarrollamos 19 jornadas, con la participación de 132 líderes comunitarios.

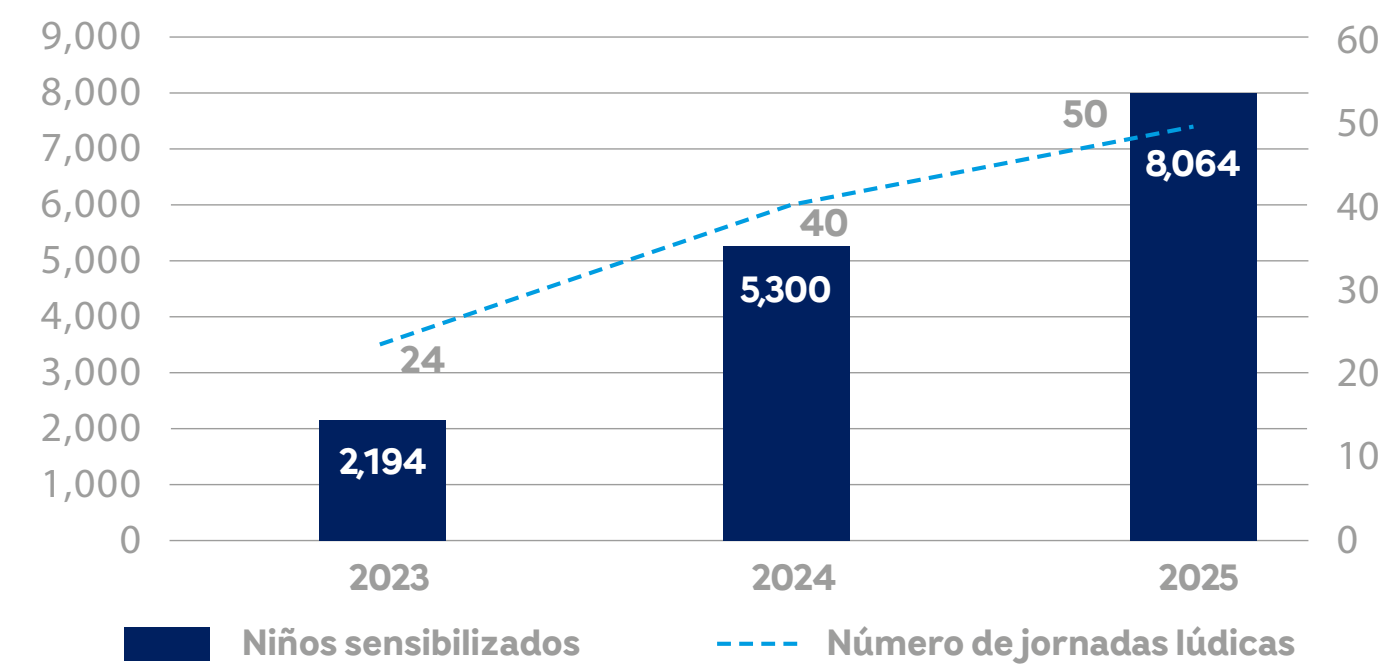
Resultados Programa Hablando Claro



Electroguardianes

En alianza con un medio de comunicación desarrollamos el programa “Electroguardianes”, mediante el cual ejecutamos 50 jornadas lúdicas sobre el uso seguro y eficiente de la energía eléctrica, prevención de riesgos eléctricos e incendios y respeto al personal de campo. En su versión 2025, realizamos tres jornadas en comunidades y 47 en centros escolares, sensibilizando a un total de 8,064 niños y niñas. A través de este programa buscamos fomentar la responsabilidad energética desde temprana edad, promoviendo el aprendizaje y la reflexión mediante el juego y la creatividad.

Resultados Programa “Electroguardianes”



Descarga [aquí](#) la colección de libros “Electroguardianes”



Contribuyendo al desarrollo de territorios sostenibles: **DELSUR Impacta**

Proyecto Educar y Convivir 2025

Durante 2025, continuamos nuestra alianza con la Fundación Empresarial para el Desarrollo Educativo para la ejecución del Proyecto “Educar y Convivir”, iniciativa de la que formamos parte desde 2024 con el propósito de fortalecer la convivencia ciudadana, la rehabilitación de espacios públicos y la calidad educativa en comunidades y centros educativos dentro de nuestra zona de operación.

Como parte de las actividades implementadas, realizamos la entrega de insumos lúdicos a centros educativos y equipamiento de casas comunales en distintos territorios, como:

Nº	Entidad	Ubicación
1	Centro Escolar “Caserío El Carmen, Cantón Tarpeya”	La Libertad, La Libertad Costa
2	Centro Escolar “Cantón Buenos Aires”	
3	Centro Escolar “Caserío El Sitio, Cantón La Shila”	
4	Centro Escolar “El Sunzal”	
5	Centro Escolar Lic. Walter Beneke	
6	Complejo Educativo Cantón El Zonte	
7	Centro Escolar “Ingeniero Orlando Mauricio Recinos”	
8	Casa Comunal Colonia Santa Marta	Antiguo Cuscatlán, La Libertad Este
9	Casa Comunal Comunidad Las Margaritas	Santa Tecla, La Libertad Sur
10	Casa Comunal Comunidad San Fernando	Tecoluca, San Vicente Sur

Adicionalmente, en el mes de junio, voluntarios de DELSUR participamos en una jornada de voluntariado corporativo con el objetivo de rehabilitar la Casa Comunal de la Comunidad Las Margaritas, ubicada en el distrito de Santa Tecla, departamento de La Libertad, beneficiando a 600 familias del sector. La intervención culminó en septiembre con la donación de equipamiento para la casa comunal, entregando un espacio vivo de articulación y participación comunitaria.

Construcción Casa Comunal Santa Marta

Durante los meses de noviembre y diciembre, en alianza con TECHO El Salvador, gestionamos la construcción de la Casa Comunal Santa Marta, ubicada en Antiguo Cuscatlán, La Libertad Este. Esta iniciativa generó un espacio de sano esparcimiento para más de 50 familias de la Colonia Santa Marta y Colonia Mirapueblo de Antiguo Cuscatlán. Además de la construcción, equipamos el espacio con insumos gestionados a través del Proyecto “Educar y Convivir.”



Proyectos de electrificación rural

[GRI 203-1, 203-2]

En cumpliendo de nuestra visión de generar territorios sostenibles dentro de nuestra zona de operación y brindar soluciones de acceso y universalización del servicio de energía eléctrica, desde 2013 ejecutamos proyectos de electrificación rural para llevar el servicio a comunidades vulnerables rurales que anteriormente no contaban con acceso a este servicio básico.

Financiamos estos proyectos de dos maneras: mediante coinversión con aliados estratégicos como alcaldías, ADESCOS o desarrolladoras urbanísticas, o financiamiento del 100% asumido por DELSUR. A través de estas iniciativas ampliamos la red eléctrica a miles de familias, contribuyendo al desarrollo económico y social de las habitantes y del país.

A continuación, presentamos los proyectos de electrificación rural finalizados en 2025:

Proyectos de electrificación rural finalizados en 2025

Nombre de Proyecto	Ubicación	Cantidad de Clientes Conectados	Fecha de inicio de proyecto	Fecha de fin de proyecto	Inversión Realizada
El Pital	San Juan Nonualco	10	abril 2023	abril 2025	\$852.21
Comunidad Agua Zarca	San Juan Opico	10	febrero 2024	abril 2025	\$852.32
Santa Fe	San Vicente	9	marzo 2024	abril 2025	\$1,652.35
El Marquezado	San Vicente	19	abril 2024	julio 2025	\$56,358.96
Motingo	San Vicente	0	febrero 2024	mayo 2025	\$4,933.02
San Romero	San Vicente	27	marzo 2024	mayo 2025	\$12,450.41
Comunidad Nueva Esperanza	Ciudad Arce	26	agosto 2024	mayo 2025	\$19,506.67
Ciudad Israel	San Vicente	93	octubre 2024	noviembre 2025	\$8,221.96
San Bartolo Ichanmico	San Vicente	40	febrero 2025	noviembre 2025	\$75,517.76
Las Margaritas	Comasagua	17	julio 2025	septiembre 2025	\$25,214.98
Nuevo Amanecer, Cantón Concepción	Candelaria	11	octubre 2025	noviembre 2025	\$13,626.22
Total		262			\$219,186.86



Nuestros proyectos de electrificación rural actúan como catalizador del desarrollo económico local, ya que permiten la creación de nuevos emprendimientos y el fortalecimiento de negocios existentes. Asimismo, contribuimos a mejorar la calidad educativa y los índices de salubridad en los hogares beneficiados.

Los posibles impactos negativos de estos proyectos se presentan durante la fase de construcción de las obras y son de carácter temporal, como la limitación de acceso peatonal y la generación de ruido. No obstante, gestionamos estos impactos de manera planificada, procurando minimizar las afectaciones a la comunidad y cumpliendo con la normativa ambiental y social aplicable.

Nuestra visión de universalizar el acceso a la energía eléctrica en la zona de operación está alineada con el objetivo del Gobierno de El Salvador de electrificar el 100% del territorio nacional para el 2030.

Energía que Transforma

En 2025 construimos, en alianza con el colega de distribución, la estrategia “Energía que Transforma”, iniciativa alineada al gobierno central que permite garantizar la calidad y continuidad del servicio eléctrico basado en tres pilares fundamentales:

Calidad del servicio

Atención ágil y experiencia del cliente

Tecnología que conecta

Esta estrategia sectorial impulsa la distribución de energía hacia un sistema eléctrico más digital, resiliente y sostenible. El portafolio de inversiones de DELSUR en coherencia con esta apuesta país, fortalecerá la calidad, continuidad y seguridad operativa, al tiempo que modernizará la experiencia del cliente mediante redes inteligentes, operación en tiempo real, analítica avanzada, ciberseguridad y plataformas digitales omnicanal.

Esta hoja de ruta posiciona a DELSUR como motor del desarrollo económico y la equidad territorial, gracias al despliegue de infraestructura inteligente y la integración gradual de tecnologías que elevan la flexibilidad y resiliencia del sistema ante retos operativos, climáticos y a los cambios en el mercado.



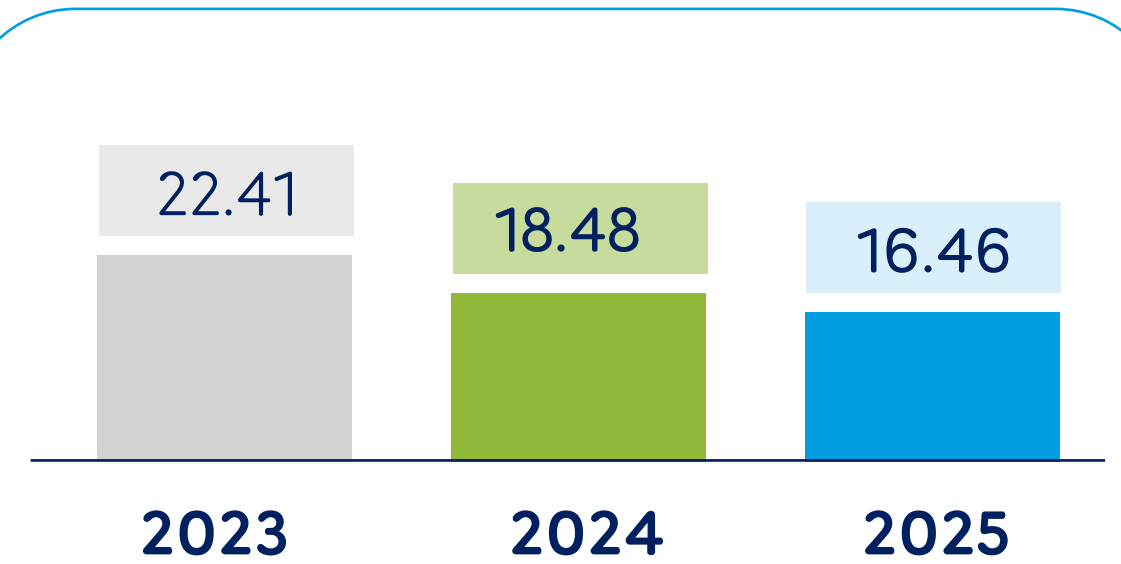
Calidad del Servicio

[GRI 203-1]

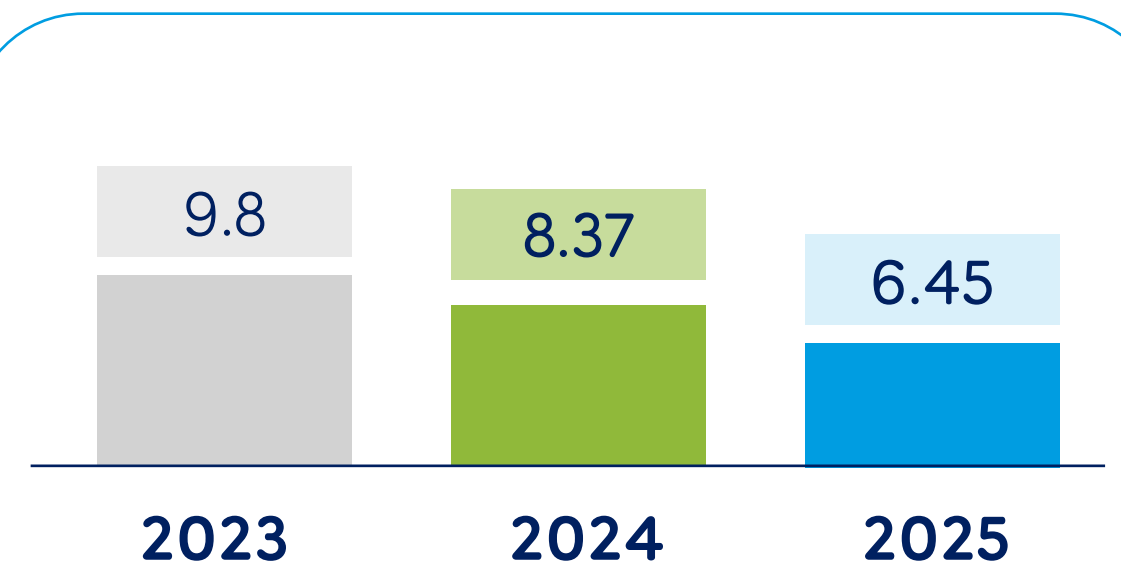
El nuevo Plan de Inversiones de la empresa está enfocado en mejorar la calidad del servicio, centrado en cuatro ejes: crecimiento de demanda, modernización de redes, instalación de equipos de seccionamiento, respaldo de circuitos y subestaciones. Durante el año y a raíz de este plan, fortalecimos de forma significativa la calidad del servicio y la robustez de nuestra infraestructura.

El Índice de Duración Promedio de Interrupción del Sistema (SAIDI) se redujo 12% y el Índice de Frecuencia Promedio de Interrupción del Sistema (SAIFI) 23% con relación al año anterior. En las zonas estratégicas de país logramos mejoras de clase mundial: Surf City 58%, Costa del Sol 47% y el Aeropuerto 20 minutos al año. Las pérdidas cerraron en 7.58 %, por debajo del valor reconocido.

Indicadores de gestión del servicio 2025



Desempeño SAIDI (Horas)
Meta: 18.21 horas
Resultado: 16.46 horas



Desempeño SAIFI (Horas)
Meta: 8.11 horas
Resultado: 6.45 horas

Los resultados del SAIDI y SAIFI 2025 reflejan un desempeño positivo, ya que se encuentran debajo de la meta establecida y presentan una tendencia decreciente. Estos buenos resultados se deben principalmente a la ejecución de trabajos de mantenimiento preventivo general y a la reducción de fallas.

Las causas de interrupciones en el servicio que contribuyen a ambos indicadores incluyen:

- Fallas ocultas
- Interacción de aves o animales en la red
- Mantenimiento preventivo general
- Eventos climáticos
- Línea rota de media tensión



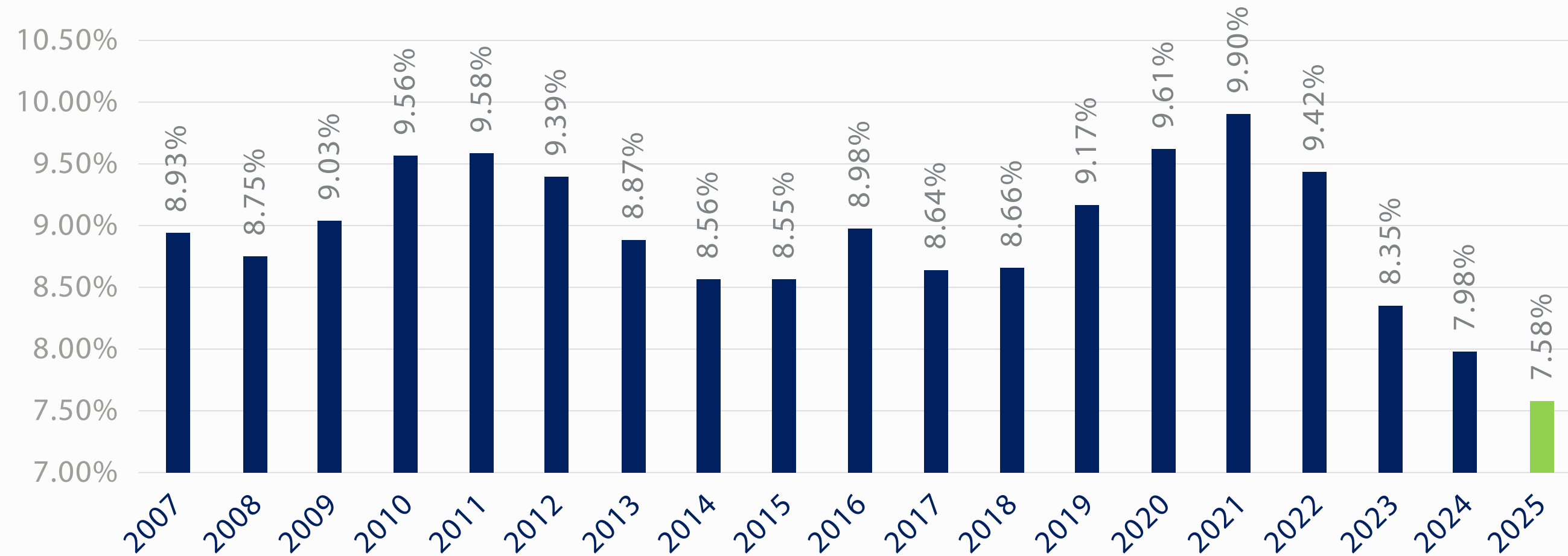
Con el fin de seguir fortaleciendo el desempeño de ambos indicadores continuaremos ejecutando las iniciativas contempladas en la estrategia de calidad.

Índice de Perdidas del Operador de Red Regulado (IPORR)

Los resultados del IPORR en 2025 muestran un desempeño positivo. Algunos de los factores que contribuyeron a este resultado incluyen:

- Ejecución de 4,092 auditorías a las cadenas de medición de clientes en medianas y grandes demandas.
- Reposición de 35,193 medidores dentro del Plan de Mantenimiento de Medidores 2025.
- Detección, cálculo y puesta al cobro de 3,292 Megavatio hora (MWh) por el proceso de energía no registrada.
- Cierre del plan de recuperación de energía por un acumulado anual de 13,359 Mwh.

Desempeño IPORR



Principales proyectos de inversión 2025

[GRI 203-1]

A continuación, detallamos los principales proyectos de inversión ejecutados durante el año, que totalizan \$13.75 millones:

Tipo de inversión	Ubicación	Descripción	Beneficio
Aumento de capacidad de distribución	Subestación Ateos	Puesta en operación de segundo transformador, con el fin de aumentar la capacidad de transformación en la Subestación de 14 MVA a 28 MVA.	Se garantiza el suministro de energía continuo para los clientes industriales del sector de Colón y los clientes rurales del municipio de La Libertad Oeste, así como la adición de nuevos clientes en la zona.
	Calle al Boquerón, Santa Tecla Carretera Litoral, Playa Las Flores, La Libertad Calle a Cantón Lomas de Santiago, San Juan Opico Calle a Playa La Zunganera, San Luis Talpa Playa El Obispo, La Libertad Rosario de Mora, San Salvador San Pedro Masahuat, La Paz	Instalación de siete bancos de reguladores de voltaje para mejora de tensión.	Los equipos mejoran el perfil de media tensión en los alimentadores indicados, garantizando que los clientes nos tengan bajo voltaje en sus puntos de recibo de energía.
	Subestación Tamanique, La Libertad	Construcción de dos redes de media tensión a 23 kV: 14 kilómetros (km) desde la entrada de ETESAL Tamanique hasta la Carretera Litoral frente a la salida de Playa El Tunco, La Libertad. 21 km de la prolongación alimentador 283, desde Playa El Zonte hacia Playa Mizata	Una vez entre en funcionamiento la Subestación ETESAL Tamanique, se garantizará la conexión de los nuevos clientes que han surgido por el alto desarrollo turístico en la zona costera de La Libertad, y también brindará respaldo y confiabilidad a los clientes existentes en la zona.

Tipo de inversión	Ubicación	Descripción	Beneficio
Mejoramiento de la calidad del servicio	Aeropuerto Internacional "Oscar Arnulfo Romero"	<p>Construcción de dos redes 46 kV: Prolongación de 16 km del alimentador 46-4-84 sobre la Autopista a Comalapa, desde Olocuilta hasta la entrada del Aeropuerto en San Luis Talpa. Prolongación de 10 km del alimentador 47-4-84 sobre la carretera Litoral, pasando por el cantón Miraflores de San Luis Talpa.</p>	Reducción de interrupciones y mejora de la calidad del servicio de distribución.
	Distritos de Verapaz, Tepetitán, San Cayetano Istepeque y San Vicente, municipio de San Vicente Sur Blvd Costa del Sol, San Luis La Herradura Santo Tomás y San Marcos, San Salvador	Intervención de troncales de tres circuitos de media tensión para la modernización de herrajes y reemplazo de conductor existente.	Reducción de interrupciones y mejora de la calidad del servicio de distribución.
Reemplazo de activos de distribución	Carretera a Los Chorros, Colon Surf City, La Libertad Playa Conchalío, El Cocal	Movimiento de redes de media y baja tensión.	Mejora en la calidad del servicio.
	Cantón Tierra Colorada, San Juan Nonualco, La Paz Este Caserío El Copinol, Cantón San Antonio Panchimilama, San Francisco Chinameca, La Paz Oeste Carretera a Sonsonate, Lourdes, Colón, La Libertad Oeste Cantón Santa Lucía, Chiltiupán, La Libertad Costa Caserío Las Guarumas, Cantón Santa Rita, Santiago Nonualco, La Paz Este Comunidad El Bosque, Cantón El Sunzal, Tamanique, La Libertad Costa Caserío La Comunidad, San Pedro Nonualco, La Paz Centro. Barrio El Centro, calle Dr. Miguel Tomás Molina y Av. Narciso Monterrey, Zacatecoluca, La Paz Este Barrio El Carmen, Jayaque, La Libertad Oeste	Reubicación de infraestructura por obras de modernización.	

Atención Ágil y Experiencia al Cliente

El pilar de atención ágil y experiencia al cliente tiene como objetivo modernizar la experiencia de nuestros usuarios del servicio eléctrico, en alineación con la transformación energética nacional. Durante el año, se invertimos \$3,651,391.05; entre las principales actividades se encuentran:



Indicador de Reclamos / Quejas

Meta: 19.25%

Resultado: 13.02%

Categoría	Iniciativa	Beneficio
Experiencia del cliente	Implementación de sistema "Inteliturnos" en seis agencias de atención al cliente, incorporando tecnología de vanguardia para optimizar la gestión, el control y la eficiencia de los procesos de atención. El sistema integra funcionalidades como gestión de turnos, priorización de clientes, lógicas personalizadas de llamado, reportes en tiempo real e históricos, y administración centralizada, garantizando uniformidad y control operativo en todas las agencias.	Reducción de tiempos de espera y mayor fluidez en agencias Mayor eficiencia operativa Optimización de la comunicación con el cliente
Procesos de lectura y notificación	Gestión de la calidad en la toma de lecturas de los medidores y en la notificación de los documentos de cobro a través de: <ul style="list-style-type: none"> • Supervisiones en campo a lectores con mayor índice de errores. • Reuniones mensuales con proveedores de servicios de lectura y notificación, revisando resultados y acciones de mejora. • Análisis de causas raíz de los errores de lectura y notificación con implementación de soluciones. • Acercamiento en campo con clientes a quienes se les emite su primera factura por el suministro de energía eléctrica, con el fin de fortalecer la comunicación y prevenir incidencias en el proceso de facturación. 	Reducción de errores en proceso de lectura y notificación a clientes e incremento en satisfacción al cliente.
Pérdidas no técnicas	Instalación de 1,766 mediciones totalizadoras en baja tensión: instalación de un equipo de medida en transformadores de distribución y en líneas de media tensión en sectores clave, para identificar, caracterizar, eliminar y controlar pérdidas comerciales.	Reducción de pérdidas no técnicas, incremento en la satisfacción al cliente, control de irregularidades en el registro correcto de la energía suministrada
	Plan de mantenimiento de medidores: Sustitución de 35,193 medidores.	Reducción de la pérdida de energía a raíz de medidores dañados, obsoletos o fuera de exactitud. Incremento en la satisfacción al cliente.

Tecnología que conecta

varias inversiones orientadas a la transformación integral del ecosistema eléctrico.

Durante 2025 implementamos las principales iniciativas siguientes:

Categoría	Descripción	Beneficios
Generación de soluciones internas	Creación de aplicación para recopilación de datos en terreno de distintos tipos de hallazgos y evaluaciones técnicas, y generación de métricas para la evaluación del trabajo realizado.	Unificar múltiples formularios en una sola aplicación, reducir el reproceso en la recolección de datos, medir dinámicamente cada tipo de operación técnica, y centralizar los datos recolectados para consultas, reportes y analítica.
	PyPlan gestión de lecturas: Software de gestión del desempeño corporativo integra data analytics y business planning conteniendo una suite de soluciones para utilities.	Optimización de rutas de lectura de medidores y reducción de tiempos de planeación.
Mejora en las telecomunicaciones	<p>Iniciativas de fortalecimiento de las operaciones remotas de los equipos telecontrolados de la red eléctrica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nueva red inalámbrica tipo Mesh en Santa Tecla y Surf City • Nuevas soluciones inalámbricas propias en la Jayaque, El Chulo, Santa Tecla, Surf City 	<p>Facilitar comunicación para medidores inteligentes y dispositivos IoT para la red eléctrica.</p> <p>Gestión remota eficiente.</p> <p>Establecer una comunicación más estable dentro de la zona de operación del negocio.</p>

Categoría	Descripción	Beneficios
<p>Nuevas tecnologías para la transición energética</p>	<p>Proyecto Infinity:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura de Medición Avanzada (AMI): Se recibieron los equipos de medición IEC y los equipos de comunicación (gateways y routers), elementos clave para habilitar el funcionamiento integral del AMI. • Se dio inicio al despliegue de la red de comunicación bajo un esquema de instalación asistida y capacitación en campo, impartida por personal de Landis+Gyr. • Red de comunicación avanzada tipo MESH: Se completó la instalación de 38 puntos de comunicación, estableciendo la base operativa de la red para el AMI en los sectores definidos. • Ajustes técnicos y optimizaciones en los puntos instalados para garantizar la característica fundamental de una red MESH autorrecuperable, incrementando su resiliencia y confiabilidad ante eventos de comunicación y fortaleciendo la continuidad del servicio para las soluciones asociadas. • Sistema Integral de Medición de la Calidad: Se avanzó en la implementación del sistema mediante la instalación de infraestructura de medición orientada a fortalecer el monitoreo de la calidad del suministro eléctrico en puntos estratégicos de la red. En particular, se instalaron 15 puntos en alimentadores de subestaciones y se implementaron equipos en subestaciones clave. • Como parte del enfoque en clientes críticos y continuidad del servicio, se instalaron analizadores de energía en 21 usuarios estratégicos del aeropuerto y sus alrededores, ampliando la capacidad de supervisión y diagnóstico. Con estas implementaciones, el SIMC fortalece la identificación oportuna de eventos de calidad, la localización de fallas, el análisis de reincidencias y la priorización de acciones de mejora en la red de distribución. 	<p>Contribuye a la eficiencia operativa. Mejora en la estabilidad de la red eléctrica.</p>
	<p>Piloto de almacenamiento de baterías: Durante 2025, comenzamos a trabajar en iniciativas relacionadas con el almacenamiento de energía, partiendo de la necesidad de adaptarse a un sistema con alta penetración de generación solar. En línea con la estrategia de transición energética y los análisis realizados junto a EPM, se impulsó un proyecto piloto propio de 0.4 MWh para aprender y validar beneficios técnicos y regulatorios, entre ellos el arbitraje energético. Este trabajo permitió abrir conversaciones con los generadores, quienes han propuesto integrar sistemas de almacenamiento en nuevos proyectos, sumando a la fecha cerca de 96 MWh para su posible instalación en la red de DELSUR</p>	<p>Contribuye a la eficiencia operativa. Mejora en la estabilidad de la red eléctrica.</p>