



# Memoria de Sostenibilidad

2019



# Índice

---



Introducción	3
Sostenibilidad y excelencia empresarial para mejorar vidas	
Capítulo 1	5
Nuestra empresa	
Capítulo 2	15
Distribución de energía	
Capítulo 3	20
Generación de energía renovable y no contaminante	
Capítulo 4	22
Soluciones alternativas de energía	
Capítulo 5	24
Desarrollo sostenible para la comunidad	
Capítulo 6	29
Reconocimientos y certificaciones	



# Introducción

Sostenibilidad y excelencia empresarial  
para mejorar vidas

En AES El Salvador, nuestro compromiso de operar de manera sostenible y ambientalmente responsable al tiempo de crear valor para las comunidades a las que servimos es lo que nos impulsa a innovar en nuestro quehacer empresarial.

Por ello, continuamos desarrollando modernas herramientas digitales e implementando tecnología de última generación para transformar y agilizar nuestras operaciones y servicios de distribución eléctrica, así como continuar respondiendo con calidad y de forma oportuna a los requerimientos de nuestros clientes, mejorando de forma integral su experiencia con el servicio que reciben de nuestras distribuidoras CAESS, CLESA, EEO y DEUSEM.

También dirigimos nuestra mirada hacia la generación de energía asequible y no contaminante. En 2019, escribimos una importante página en la historia energética de El Salvador y la región centroamericana con la entrega de 100 megavatios (MW) de energía solar a través de nuestro proyecto Bósforo, que ahora, junto con nuestras plantas AES Nejapa y AES Moncagua, contribuyen a evitar la emisión a la atmósfera de 375 mil toneladas métricas anuales de CO<sub>2</sub>. Con nuestra empresa AES Soluciones también acompañamos la transición hacia un futuro energético sustentable, gracias a la implementación de importantes proyectos de iluminación pública eficiente y de generación solar para autoconsumo del sector industrial y comercial.

Asimismo, creamos valor compartido con las comunidades, impulsando su desarrollo sostenible e inclusivo. En AES El Salvador respondemos a este reto a través de nuestros cuatro ejes de responsabilidad social: AES Medio Ambiente, AES Educación, AES Energía Rural y AES Mujer, mediante los cuales abordamos iniciativas dirigidas a proteger el medio ambiente y la biodiversidad, educar en el uso seguro y eficiente de la energía y propiciar la inclusión económica de la mujer salvadoreña y de las familias más desfavorecidas.

Nuestra sólida estrategia empresarial nos permite aportar a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestos por la Organización de las Naciones Unidas. Asimismo, gracias a nuestra visión de sostenibilidad, continuamos apoyando importantes iniciativas globales, como los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, del cual participamos a través de la Red Local de El Salvador.

En medio de un entorno cada vez más exigente y competitivo, en AES El Salvador, junto a nuestra gente, nuestros clientes, comunidades y socios, continuamos acelerando un futuro energético más seguro, sustentable e inteligente para mejorar la vida de todos los salvadoreños.

  
**Abraham A. Bichara**  
Presidente Ejecutivo  
AES El Salvador



# Capítulo 1

## Nuestra empresa

AES El Salvador pertenece a la Corporación AES, una compañía global con 38 años de experiencia que ofrece energía sostenible y asequible en los 14 países donde opera. Su fuerza de trabajo, conformada por más de 9,000 colaboradores, se compromete día a día con la excelencia operativa y los más altos estándares.

La amplia experiencia de la Corporación AES le permite identificar las necesidades y los retos de los países en donde opera, y ofrecer soluciones energéticas inteligentes según las diversas realidades económicas y geográficas para impulsar el desarrollo sostenible y económico, así como la seguridad eléctrica de los mercados a los que sirve.

### Misión

**Mejorar vidas, acelerando un futuro energético más seguro y más sustentable.**

En El Salvador, a través de nuestras empresas de distribución CAESS, CLESA, EEO y DEUSEM, y gracias al esfuerzo comprometido de nuestra gente, llevamos energía eléctrica a 1.4 millones de clientes, lo que representa cerca del 70 % del mercado eléctrico nacional.



Asimismo, continuamos apostando por el desarrollo sostenible a través de importantes inversiones para la generación de energía limpia, como nuestras plantas a base de biogás y solar, Nejapa y Moncagua, respectivamente. De igual forma, con nuestro proyecto Bósforo – desarrollado en asocio con la Corporación Multi Inversiones (CMI) – contribuimos con la diversificación y sostenibilidad de la matriz energética salvadoreña al entregar, a través de las 10 plantas solares que conforman el proyecto, 100 MW de energía renovable.

Adicionalmente, a través de nuestra empresa AES Soluciones, ofrecemos a nuestros clientes soluciones energéticas innovadoras, accesibles y rentables por medio de proyectos de iluminación eficiente para empresas y gobiernos municipales, generación de energía solar para autoconsumo, construcción y operación de granjas solares, e instalación y mantenimiento de sistemas eléctricos seguros y confiables que garantizan mayor aprovechamiento de los recursos, otorgando mayor competitividad financiera y comercial a nuestros clientes y reduciendo el impacto en el medio ambiente.



## Estructura Organizativa

Presidente  
 Vicepresidentes  
 Directores  
 Gerentes  
 Jefes  
 Coordinadores  
 Supervisores  
 Personal operativo

Aparte de nuestra estructura organizativa, contamos con comités que aseguran y dan seguimiento a la operación de la empresa, tales como el Comité Ejecutivo, los Comités de Seguridad y Medio Ambiente, Comité Operativo, entre otros.



## Vivimos nuestros valores

El espíritu de nuestra gente se ve fortalecido por una cultura corporativa fundamentada en cinco importantes valores, los cuales nos hacen únicos en la industria y nos proporcionan una sólida base para poder entablar negocios a nivel local, regional y global.

### **Ponemos la Seguridad primero:**

Siempre ponemos la Seguridad en primer lugar, para nuestra gente, nuestros contratistas, nuestros clientes y las comunidades.

### **Actuamos con Integridad:**

Hacemos nuestro trabajo con honestidad y responsabilidad, siendo íntegros en todo lo que hacemos para obtener la confianza de nuestros públicos de interés.

### **Trabajamos con Agilidad:**

Nos movemos con visión, velocidad y flexibilidad para adaptarnos a los nuevos retos y a nuestro dinámico y cambiante mundo.

### **Nos esforzamos por la Excelencia:**

Nos esforzamos por ser los mejores en todo lo que hacemos para desempeñarnos a niveles de clase mundial y con los más altos estándares.

### **Disfrutamos nuestro trabajo:**

Trabajamos sintiendo satisfacción y emoción por ser parte de un equipo innovador que marca la diferencia.

Aparte de contar con nuestros Valores que guían nuestro quehacer empresarial, nos regimos por un Código de Ética que constituye una importante herramienta para traducir nuestros Valores en acciones,

al describir las responsabilidades que las personas de AES tienen la una con la otra y con sus partes interesadas.

Nuestros colaboradores reciben un entrenamiento por parte de nuestro Departamento de Ética y Cumplimiento, comprometiéndose a realizar cada una de sus labores conforme a los estándares éticos imperantes en todas nuestras actividades. También tienen a su disposición una línea telefónica de ayuda para consultas o reportes, así como asesoría por parte de nuestra Oficina de Cumplimiento.



## Nuestros públicos de interés

En AES entendemos la importancia de conocer las expectativas y necesidades de nuestros públicos de interés para trabajar juntos y así acelerar un futuro energético más sustentable. Por eso, establecemos canales de comunicación para el relacionamiento con cada uno de ellos y nos preocupamos por garantizar un acercamiento honesto, responsable y oportuno.



## Nuestra gente

La esencia de nuestros negocios se fundamenta en el esfuerzo, la experiencia y la vocación de servicio que define a cada miembro de nuestro equipo de trabajo, esto nos permite seguir comprometidos con la búsqueda de la mejora continua y la excelencia en todo lo que hacemos.

Nuestra fuerza laboral, compuesta por más de mil colaboradores, tiene el respaldo de un Contrato Colectivo de Trabajo que contempla beneficios adicionales a los exigidos por Ley. Asimismo, en nuestras empresas laboran más de 700 empleados subcontratados para tareas especializadas o temporales. Actuamos con el espíritu de un solo equipo cohesionado para juntos lograr responder a los desafíos de nuestro entorno bajo los más altos estándares.

Estamos conscientes de que alcanzar la excelencia requiere de una constante y dedicada preparación. En este sentido, capacitamos a nuestros colaboradores, tanto permanentes como subcontratados, velando además que nuestras empresas contratistas también fortalezcan las capacidades de los trabajadores que nos prestan su servicio.

De esta manera, en 2019 invertimos 15 mil horas en formación para nuestros colaboradores de todas las áreas de nuestras empresas, en temas especializados para nuestra operación, así como en formación profesional, desarrollo de liderazgo, uso de tecnologías y atención al cliente.

También, desde nuestro Centro de Entrenamiento Técnico (CET) nos aseguramos de que cada entrenamiento cubra todos los aspectos relacionados con las funciones operativas de cada técnico. Así, el CET lleva el control y registro de las capacitaciones técnicas impartidas a los trabajadores de las empresas contratistas que laboran para AES El Salvador.



Por otra parte, para fortalecer nuestra cultura de mejora continua, todos nuestros empleados son evaluados anualmente con el propósito de proporcionarles una retroalimentación sobre su desempeño, identificar sus fortalezas y renovar sus compromisos, así como para lograr una mejora de los resultados obtenidos que son tomados en cuenta para su desarrollo.

Igualmente, contamos con mecanismos de retroalimentación para la gestión integral de la empresa, como es el caso de la encuesta de clima organizacional del Instituto *Great Place to Work (GPTW)*<sup>\*</sup>, y la encuesta de las Empresas Más Atractivas para Trabajar (EMAT) de Tecoloco<sup>\*\*</sup>.

Así, en el estudio realizado durante 2019 por el GPTW fuimos reconocidos como uno de los mejores lugares para trabajar, ocupando el lugar 13 en el ranking nacional y el 21 en el ranking de la región centroamericana de empresas con más de mil colaboradores.

Asimismo, en la encuesta EMAT de 2019, logramos destacar en el sexto lugar entre un ranking de 50 empresas. El sondeo realizado por EMAT entre el sector laboral salvadoreño evaluó y valoró a las empresas con mejor imagen institucional, beneficios y oportunidades de desarrollo, clima y cultura organizacional, entre otros aspectos.

Estos resultados son reflejo de nuestro esfuerzo por potenciar nuestras prácticas de valor e impulsar continuamente el crecimiento y desarrollo profesional de nuestros colaboradores, siendo conscientes de la importancia de construir una reputación sustentada en el esfuerzo, la experiencia y la vocación de servicio de toda nuestra gente.

<sup>\*</sup> GPTW es un instituto internacional dedicado a medir y comprender la cultura de las empresas para fortalecer los aspectos positivos y mejorar lo que necesita ser cambiado.

<sup>\*\*</sup> Tecoloco es una empresa líder en el sector de bolsas de empleo, con presencia en la región centroamericana y República Dominicana.

## Ponemos la Seguridad en primer lugar

Anualmente implementamos rigurosas acciones de seguridad industrial en todas nuestras operaciones para proteger la salud y la integridad física de nuestros colaboradores, a quienes se les proporcionan modernos equipos de protección personal diseñados bajo estrictos estándares, y adicionalmente se les capacita en temas relacionados a la seguridad.

Igualmente, revisamos constantemente los procedimientos para realizar un trabajo seguro y desarrollamos actividades para fortalecer la cultura de seguridad de nuestra gente. Así, nuestros colaboradores hacen de la seguridad una responsabilidad y un compromiso personal que beneficia no solo su integridad, sino la de sus compañeros, sus familias y la comunidad a la cual sirven.

Poseemos indicadores con altos estándares globales que miden nuestro accionar en seguridad, y contamos con un sistema para el reporte de incidentes y condiciones inseguras. Asimismo, los trabajadores de las áreas operativas, así como el personal supervisor, realizan periódicamente inspecciones de seguridad, a fin de observar que los trabajos se estén ejecutando de acuerdo con los procedimientos para el trabajo seguro.

Desarrollamos también auditorías internas, charlas de seguridad semanales y análisis de riesgos antes de iniciar cada tarea operativa; y velamos que nuestra Cultura de Seguridad también sea trasladada a todas nuestras empresas contratistas, capacitándolas y asesorándolas en la implementación de métodos seguros de trabajo de primer nivel.

Nuestra gente está capacitada en el programa *SafeStart*, que se fundamenta en el reconocimiento de errores basados en el comportamiento humano y la generación de hábitos de seguridad individuales. Desde el inicio de este programa en 2013 contamos con más

de 775 empleados capacitados en todas nuestras empresas de AES El Salvador, y a partir de 2019 se incluyó en esta capacitación a personal de nuestras empresas contratistas.

Por otra parte, en 2019 fortalecimos a nuestros colaboradores que forman parte de nuestras brigadas de emergencia en los planteles de nuestras distribuidoras, en la tercera fase del Programa de Respuesta ante la Emergencia AES-STD-OHS08. Además, realizamos reconocimientos médicos en todas las áreas para la identificación temprana de enfermedades y llevamos a cabo estudios de higiene ocupacional para garantizar que las labores de nuestro personal administrativo y operativo se realicen en las condiciones adecuadas.

De igual forma, en AES El Salvador continuamos dando importantes pasos para integrar la digitalización en nuestras operaciones de campo, a fin de garantizar formas de trabajo más seguras para nuestros colaboradores.



En ese sentido, en colaboración con la Escuela de Negocios de Harvard, estamos implementando un proyecto de inteligencia artificial aplicado a los entrenamientos de nuestro personal técnico, el cual consiste en registrar en video actividades de alto riesgo realizadas por nuestros electricistas. Estos videos luego son analizados por un software de inteligencia artificial que detecta errores o desviaciones de los protocolos de seguridad que pueden representar un riesgo para el colaborador, permitiéndonos, de esta manera, identificar puntos de mejora en los procedimientos y prevenir incidentes.

Adicionalmente hemos incorporado el uso de drones en los procesos de inspección de la red de distribución, los cuales capturan fotografías aéreas del arbolado urbano que se sitúa alrededor de las líneas de energía, permitiendo a nuestros técnicos arboristas identificar puntos vulnerables de contacto, y desarrollar así sus actividades de poda con mayor seguridad.

Con estas acciones, establecemos la cultura de trabajo seguro como nuestra principal prioridad, en beneficio de nuestra gente y de sus familias, nuestros contratistas, nuestros clientes y la comunidad en general.



## Operaciones en armonía con el medio ambiente

En cumplimiento de la Ley Nacional de Medio Ambiente, nuestros estándares corporativos, y la Norma ISO 14001:2015, efectuamos gestiones para la disposición final de 333 barriles con aceite dieléctrico, garantizando con ello la disposición adecuada de estos residuos a través de empresas autorizadas por el Ministerio de Medio Ambiente para realizar este proceso.

Asimismo, en coordinación con el Viceministerio de Transporte y el Ministerio de Medio Ambiente, hicimos revisiones del sistema de control de emisión de gases, humo y ruido de toda nuestra flota vehicular, obteniendo el certificado que nos acredita como empresa que cumple con los niveles de emisiones permitidos por ley.

Por otra parte, 12 instructores del área de poda de nuestras distribuidoras fueron capacitados en la identificación de riesgos por picadura de abejas y avispa y para el adecuado manejo de colmenas y enjambres. A través de la notificación a las autoridades correspondientes, las colmenas pueden ser trasladadas a los sitios pertinentes, protegiendo así la biodiversidad.

## Buscando la mejora continua

Para brindar un servicio de clase mundial, velamos porque nuestra gestión se desarrolle bajo los más altos estándares globales de excelencia. Muestra de ello es que mantenemos por un periodo de dos años más la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional bajo el estándar OHSAS 18001:2007 y la certificación de nuestro Sistema de Gestión de Medio Ambiente bajo la norma ISO 14001:2015. Estas normas nos han permitido adoptar estándares

internacionales, adicionales a los requerimientos de la ley nacional y a los parámetros corporativos.

Asimismo, contamos con la certificación de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001:2015, para nuestros procesos comerciales y de distribución, así como en las áreas de apoyo a dichos procesos: Comunicaciones, Legal, Compras, Servicios Generales, Recursos Humanos e Informática.

AENOR es el ente internacional que otorga a nuestras empresas estas certificaciones.

## Nuestra cadena de valor

Nuestro Departamento de Compras asegura el soporte necesario a todas las unidades operativas de AES El Salvador, además procura una adecuada participación y sana competencia de proveedores y contratistas.

Para lograrlo, posee lineamientos claros de contratación, los cuales son contemplados en nuestra Política de Compras y soportados por los procedimientos vinculantes, para asegurar su total cumplimiento. De esta manera, se solicitan las ofertas necesarias dependiendo del bien o servicio a contratar, ya sea para atender requerimientos recurrentes o para su participación en licitaciones.

Actualmente nuestra base de proveedores y contratistas es de aproximadamente 2,248 empresas jurídicas inscritas y 486 proveedores inscritos como persona natural. Está conformada en un 91% por empresas o personas nacionales, un 8% por extranjeras y 1% por grupos emergentes o asociaciones. Todos ellos cumplen con los estándares de seguridad industrial exigidos por AES El Salvador, lo cual genera un beneficio para todos los involucrados, para nuestra empresa, nuestros clientes, nuestros contratistas y proveedores.

Asimismo, contamos con la plataforma digital SAP Ariba, donde un proveedor de productos o servicios puede inscribirse y ser tomado en cuenta para futuros requerimientos y necesidades.

## Comunicación para nuestros públicos

En AES El Salvador promovemos la comunicación destinada a propiciar un consumo responsable de la energía y prevenir accidentes por contacto con la electricidad. De igual forma, comunicamos sobre nuestros proyectos de responsabilidad social, la implementación de sistemas de innovación comercial, inversiones, entre otros temas de interés para nuestros públicos. Esto a través de los siguientes canales:



aeselsalvador.com



aeselsalvador.sv



@aeselsalvador



aeselsalvador



AES El Salvador

En 2019 nuestro quehacer empresarial logró destacarse a través de 241 noticias publicadas en prensa tradicional y digital, y en 121 entrevistas informativas en medios radiales y televisivos, lo que contribuyó a fortalecer la imagen y la reputación de nuestras empresas AES El Salvador.



El alcance de nuestra presencia en canales digitales se vio multiplicado gracias a las 509 noticias institucionales publicadas en nuestras redes sociales y que fueron vistas por más de 3.4 millones de personas. Además, logramos sumar 18,610 nuevos seguidores en Facebook y Twitter.

Adicionalmente, brindamos información especializada para nuestros distintos públicos de interés a través de nuestro boletín electrónico, en el que se abordan temas relacionados con inversiones en materia de innovación y operatividad en nuestros negocios, asuntos del sector energético y prácticas sostenibles.

Por otra parte, nuestros colaboradores disponen de múltiples canales de comunicación como carteleras, pantallas internas, boletines, correos electrónicos y campañas institucionales que contribuyen al fortalecimiento de la cultura organizacional por medio de contenidos de valor como eficiencia energética, proyectos operativos con visión de sostenibilidad, seguridad, programas educativos y medioambientales, entre otros temas estratégicos para nuestro quehacer empresarial.

Toda comunicación y publicidad generada es sustentada por nuestra Política de Comunicaciones y Responsabilidad Social, en cumplimiento con el Código de Ética Publicitaria de El Salvador y la Ley de Protección al Consumidor.

## Participación en asociaciones

Para consolidar nuestro compromiso con la sociedad salvadoreña, unimos esfuerzos con otras asociaciones que comparten nuestra visión en pro del desarrollo y progreso del país.

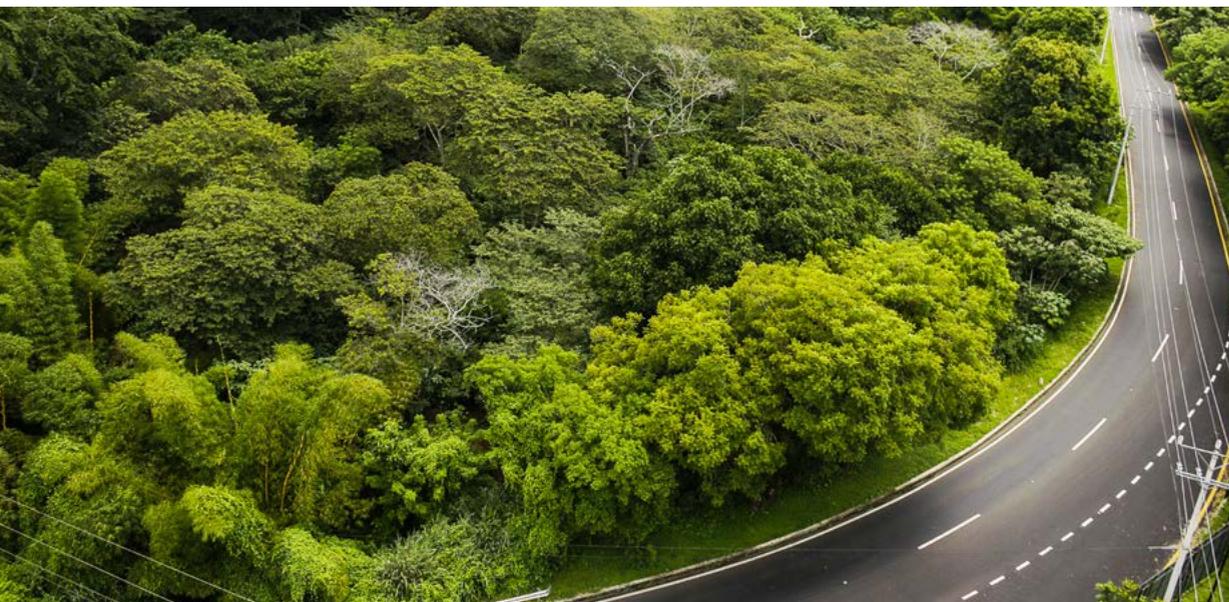
Es así como pertenecemos al consejo de administradores de la Asociación Nacional de Anunciantes de El Salvador (ANAES); mientras

que en la Cámara Americana de Comercio de El Salvador (AMCHAM) somos miembros de su Junta Directiva y participamos en los comités de Responsabilidad Social Empresarial, Energía, Comunicaciones y Seguridad.

También participamos en el Comité de Industria de la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador (CAMARASAL) y colaboramos estrechamente con la Asociación Salvadoreña de Industriales (ASI).

Adicionalmente, apoyamos y acompañamos a instituciones clave a través de proyectos y patrocinios, como al Consejo Empresarial Salvadoreño para el Desarrollo Sostenible (CEDES), Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMÁS), Asociación Nacional de la Empresa Privada (ANEP), Asociación Salvadoreña de Industriales (ASI), Consejo Nacional de Energía (CNE), AMCHAM, CAMARASAL, Fundación Zoológica de El Salvador (FUNZEL), *Green Building Council*, entre otras.

El trabajo en conjunto con estas organizaciones nos permite generar un mayor impacto en el desarrollo y la mejora de la calidad de vida de las comunidades a las que servimos.



# Capítulo 2

## Distribución de energía



### CAESS

Nace hace 129 años con el propósito de distribuir y comercializar energía eléctrica. Actualmente, a través de CAESS atendemos a más de 608 mil clientes en los departamentos de Chalatenango, Cuscatlán, Cabañas y la zona norte de San Salvador. Cubrimos aproximadamente 4,628 km<sup>2</sup> para brindar energía a sectores urbanos, comunidades rurales y un gran número de clientes comerciales e industriales del país.

### CLESA

Desde su fundación hace 127 años, con CLESA servimos a la zona occidental del país, específicamente a los departamentos de Santa Ana, Sonsonate, Ahuachapán y parte del Departamento de La Libertad. Con operaciones en 5,175 km<sup>2</sup>, proveemos de electricidad a más de 415 mil clientes, de los cuales más del 50% lo constituyen familias de las zonas rurales.

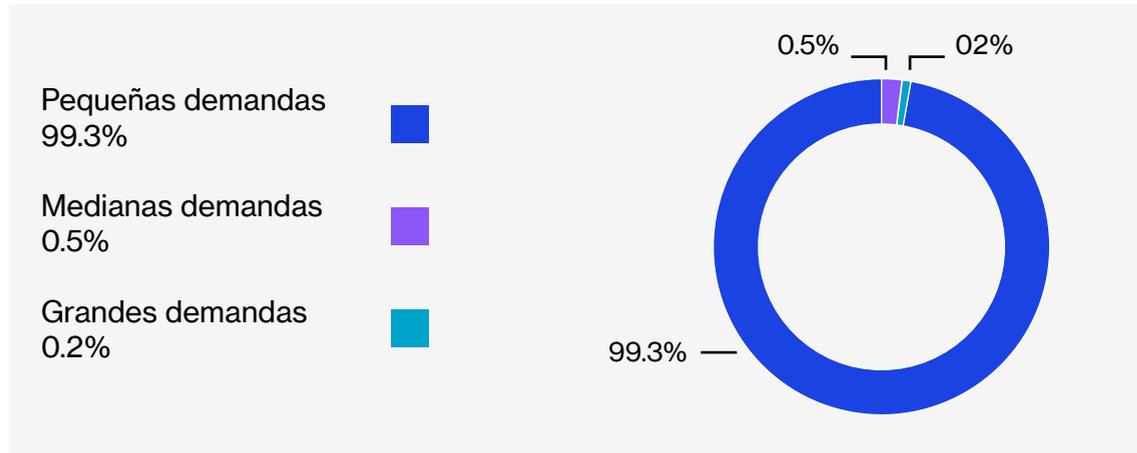
### EEO

Desde hace 24 años, a través de EEO distribuimos energía eléctrica en los departamentos de San Miguel, Morazán, La Unión, San Vicente y parte de Usulután. Además, beneficiamos a poco más de 300 mil clientes con operaciones en 6,505 km<sup>2</sup>.

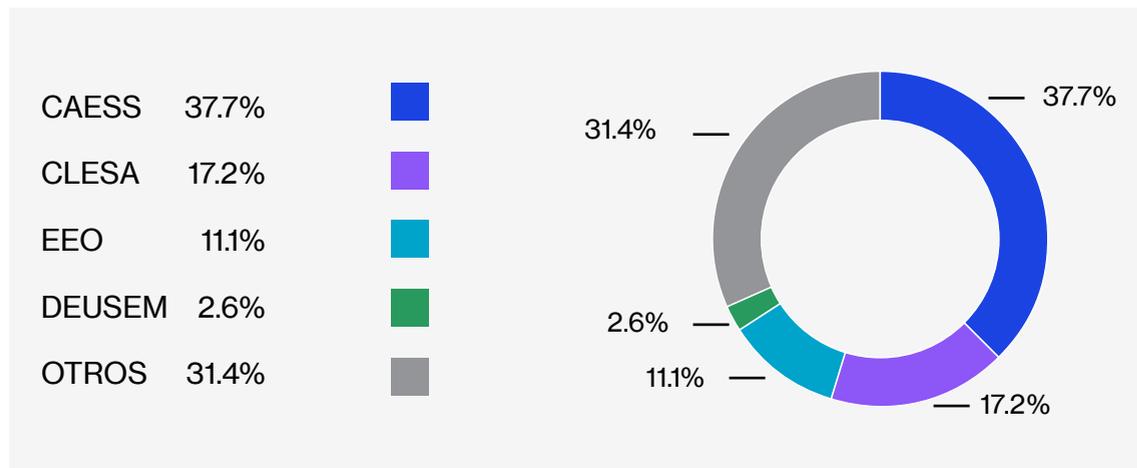
### DEUSEM

Con DEUSEM, desde su fundación hace 62 años, llevamos energía eléctrica a más de 83 mil clientes – la mayoría habitantes de zonas rurales –, cubriendo una extensión de 1,584 km<sup>2</sup>.

## Distribución por tipo de cliente



## Porcentaje de ventas de energía



## Evolución Histórica SAIFI (cantidad)

2010-2019



SAIFI es un indicador internacional para la medición de la calidad de servicio a los clientes. Muestra la cantidad de interrupciones del servicio eléctrico que afectó a cada cliente anualmente. En el gráfico se muestran nuestros resultados.

La disminución sostenida en la cantidad de interrupciones manifiesta nuestra búsqueda constante por la excelencia en el servicio que proveemos a nuestros clientes. Muestra de ello son las fuertes inversiones que nuestras empresas distribuidoras llevan a cabo anualmente, los planes de mantenimiento preventivo en toda la red de distribución, así como la digitalización de los procedimientos de trabajo que permiten la atención oportuna de las fallas.



## Atención y satisfacción de nuestros clientes

En AES El Salvador también nos preocupamos por mantener una mejora sostenida en la atención hacia nuestros clientes. Por ello, durante 2019, atendimos más de 535 mil consultas y requerimientos relacionados con el servicio de energía eléctrica, a través de nuestro Número Único de Atención 2506-9000, registrando un nivel de eficiencia en la atención de las llamadas del 96.8% y un nivel de satisfacción de 88.9% por el servicio proporcionado.

Además, brindamos atención a 14,500 consultas en nuestro chat en línea, cerca de 600 mil mensajes de texto, 123 mil mensajes de voz y 85 mil gestiones en redes sociales. Por medio de nuestros servicios de atención digital, brindamos a nuestros clientes soluciones ágiles y confiables, que simplifican los procesos comerciales.

Por otro lado, en cuanto al índice de satisfacción de nuestros clientes, desde 2005 nuestras empresas distribuidoras participan en la Encuesta de Satisfacción de Clientes Residenciales realizada por la Comisión de

Integración Energética Regional (CIER). Esta encuesta mide diversos atributos relacionados con la calidad del suministro eléctrico; la información y comunicación que brindamos y mantenemos con nuestros clientes; la exactitud, claridad y entrega oportuna de la factura de energía eléctrica; la disponibilidad de locales para el pago; la calidad y agilidad en la atención al cliente; la resolución de las inquietudes de los clientes, entre otros.

Los resultados obtenidos a partir del análisis de esta encuesta nos permiten identificar y desarrollar planes estratégicos de acción dirigidos a mejorar los atributos medibles por la encuesta. Todo esto a través del involucramiento estratégico de varias unidades dentro de la empresa.

En 2019, el Índice de Satisfacción de los Clientes Residenciales (ISCAL), que se realiza bajo la metodología de la CIER, tuvo un decrecimiento en la Calidad Percibida de 2.7% respecto a 2018, alcanzando un 73.4% de satisfacción. Esta tendencia a la baja en los resultados ocurrió de manera generalizada en todos los países de la región que se someten al estudio, debido a variaciones introducidas en la herramienta de análisis utilizada.





## Inversiones para la distribución

Durante 2019, nuestras distribuidoras CAESS, CLESA, EEO y DEUSEM invirtieron más de US\$ 34.9 millones para mejorar la calidad del servicio que reciben nuestros clientes en todo el país.

Las obras más destacadas están asociadas a la expansión y mejora en la red de distribución, mantenimiento preventivo, proyectos de normalización y desarrollo e implementación de herramientas tecnológicas de última generación en nuestras operaciones.

## Inversiones más relevantes

### Proyectos técnicos

Realizamos mantenimiento preventivo y correctivo en la red de distribución, con US\$ 5.2 millones de inversión. También invertimos US\$ 6.9 millones para la expansión de la red de distribución, permitiéndonos ampliar la cobertura eléctrica en zonas rurales, así como repotenciar y aumentar la capacidad de la red.

Llevamos a cabo proyectos de mejora y normalización de redes de distribución privadas, que significó una inversión de US\$ 2.5 millones. Estas mejoras beneficiaron a más de 1,500 familias de distintos municipios y comunidades del país. El objetivo de estos proyectos de normalización es reducir el riesgo de accidentes por contacto eléctrico debido a estructuras y redes fuera de norma eléctrica, así como la reducción de interrupciones y variaciones en el voltaje.

### Proyectos comerciales

Destinamos US\$ 2.1 millones para la renovación de los medidores residenciales, lo que ha permitido mantener niveles óptimos de exactitud para certificar una correcta facturación a los clientes.

También, con una inversión de más de US\$ 3.5 millones, logramos mejorar la facturación comercial a través de una serie de censos que permitieron identificar 5 mil casos irregulares.

### Innovación y tecnología

Con el fin de brindar un servicio ágil y eficaz a nuestros clientes, buscamos continuamente oportunidades que nos permitan innovar en nuestros procesos operativos y comerciales, a través de la implementación de tecnologías de vanguardia.

En 2019 logramos implementar la Facturación en Sitio en el 100% del territorio que servimos a través de nuestras distribuidoras. Este innovador sistema nos ha permitido reducir tiempos y gastos operativos y brindar servicios más eficientes para nuestros clientes residenciales y generales, al facilitar la ejecución de al menos 3 actividades del ciclo comercial -lectura, facturación y notificación- en una sola visita, incluso en zonas en las que no hay cobertura de señal. Además, generamos un impacto medioambiental positivo evitando emisiones de CO<sub>2</sub>, al disminuir significativamente el uso de papel para la impresión de facturas y al hacer tres actividades del ciclo comercial en un solo paso.

Asimismo, digitalizamos y modernizamos la red eléctrica de nuestras empresas CAESS, CLESA y EEO, a través de la construcción de redes de baja tensión con sistema de cables blindados en zonas comerciales y residenciales, y la instalación de medidores con lectura remota y control a distancia para clientes residenciales, comerciales, industriales y subestaciones de potencia.

Adicionalmente, construimos un moderno laboratorio para la validación de medidores residenciales, industriales y de otros equipos de medición, que permitirá garantizar un registro preciso del consumo eléctrico de nuestros clientes. También, construimos un Centro de Control de Energía con el cual se podrá monitorear el consumo de nuestros clientes y las compras de energía en tiempo real. Este proyecto representó una inversión de US\$ 167 mil.



# Capítulo 3

## Generación de energía renovable y no contaminante

En AES El Salvador reconocemos la necesidad de tomar acciones que contribuyan a mitigar el cambio climático y, especialmente, controlar las emisiones de gases de efecto invernadero. Por ello y como parte de la expansión estratégica de nuestro negocio, acompañamos a El Salvador con tres importantes proyectos de generación que nos permiten apoyar el fortalecimiento de la sostenibilidad energética y medioambiental del país y, al mismo tiempo, estimular la transformación energética de la región.

### Bósforo

A través de sus 10 plantas solares distribuidas en todo el país, el proyecto Bósforo entrega 100 megavatios (MW) de energía sostenible, constituyendo una importante apuesta para generar energía limpia y con recurso renovable, y contribuir así con la diversificación de la matriz energética del país. Este proyecto solar fotovoltaico ha sido desarrollado bajo un concepto ambientalmente responsable, sus paneles requieren poco mantenimiento y su limpieza se realiza de forma natural con agua pluvial, lo que ahorra en el consumo de agua. También, la mayor parte de las estructuras y equipos electrónicos utilizados en su construcción podrán ser reciclados en el futuro. Bósforo fue construido en asocio con la Corporación Multi Inversiones (CMI) e inaugurado en 2019, con una inversión total de US\$ 160 millones.

## AES Nejapa

Nuestra planta de generación ubicada en el municipio de Nejapa cuenta con una capacidad instalada de 6 megavatios (MW) generados a partir del biogás que se obtiene de relleno sanitario, el cual es captado y conducido hacia la planta, evitando su expulsión a la atmósfera y contribuyendo así a contrarrestar el efecto invernadero.

## AES Moncagua

Nuestra primera planta de generación solar fotovoltaica, ubicada en el municipio de Moncagua, cuenta con una capacidad instalada de 2.5 MW, producidos a través de más de 8 mil módulos fotovoltaicos de tipo policristalino. Asimismo, cuenta con una estación de monitoreo climático que le permite analizar y confirmar su correcto funcionamiento.



En su conjunto, estas apuestas evitan la emisión a la atmósfera de más de 370 mil toneladas de CO<sub>2</sub> al año. De esta forma, AES El Salvador también se alinea con el compromiso asumido por la Corporación AES de reducir, de cara a 2022 la intensidad de las emisiones de carbono de sus operaciones globales en un 50% y para el 2030 en un 70%.

# Capítulo 4

## Soluciones alternativas de energía

A través de nuestra empresa AES Soluciones, impulsamos soluciones alternativas de energía con el desarrollo de proyectos de eficiencia energética – como iluminación LED, AC Inverter, automatización, entre otros –, así como generación solar para nuestros grandes clientes industriales y comerciales ya sea para autoconsumo o inyección a la red. Además, ofrecemos productos y servicios de infraestructura e instalaciones eléctricas que garantizan a los clientes un mayor aprovechamiento de los recursos, así como la eficiencia de sus equipos. Cuenta con cinco líneas de negocios: Solar, Sustentable, *Storage*, Servicios y Su Casa.

### Proyectos destacados

#### Alumbrado público eficiente

Entre los proyectos más relevantes que a través de AES Soluciones hemos desarrollado, está la instalación de sistemas de alumbrado público eficiente en los municipios de Atiquizaya, Nejapa, Colón, Soyapango, Sonsonate, Ahuachapán e iniciamos con la instalación de luminarias eficientes en Santa Ana, entre otros. Estos proyectos contemplaron la instalación de más de 18 mil luminarias con tecnología LED y varios de ellos utilizan sistemas inteligentes de administración remota que nos permiten no solo eficiencia en el manejo operacional de la red de alumbrado público a nivel municipal, sino también conocer a detalle los parámetros eléctricos de cada punto iluminado.

AES Soluciones ya ha reemplazado cerca de 22 mil luminarias a nivel nacional, ahora también incluyendo en su portafolio de negocios la iluminación arquitectónica de fachadas para edificios.

Con estos proyectos de iluminación implementados en 2019 se logró posicionar una solución eficiente y amigable con el medio ambiente, permitiéndoles a nuestros clientes evitar la emisión de más de 2,400 toneladas métricas de CO<sub>2</sub> anualmente. Además, ofrecemos una iluminación mejorada y de bajo consumo que reduce significativamente el costo por uso y mantenimiento. Esto posiciona a AES Soluciones como una empresa referente en cuanto al desarrollo de proyectos de alumbrado público LED a nivel nacional.

### Energía distribuida y autoabastecimiento

A través de AES Soluciones estamos desarrollando importantes proyectos de generación con energía solar fotovoltaica para clientes comerciales e industriales, tanto para autoconsumo como para inyección y venta a la red de distribución. Estos abarcan varias industrias, tales como textil, hotelera, farmacéutica, centros comerciales, restaurantes, y ahora ya incursionamos en la construcción de plantas fotovoltaicas sobre piso, también conocidas como granjas solares.

Cada uno de estos proyectos contempla el diseño, procura, construcción e instalación de sistemas fotovoltaicos tipo *Rooftop* (sobre techos) y *Ground-mounted* (sobre piso) de última generación, que facilitan a los clientes una solución energética sostenible para sus negocios, ya sea reduciendo sustancialmente los costos operativos o generando nuevos ingresos que mejoran su rentabilidad, a la vez de minimizar su impacto ambiental.

Para la construcción de estos sistemas se han utilizado más de 106 mil módulos fotovoltaicos. A 2019, el desarrollo de estos proyectos ha contribuido a que nuestros clientes eviten la emisión de más de 13,900 toneladas de CO<sub>2</sub> al año.

Por otra parte, nuestras empresas distribuidoras cuentan desde 2016 con sistemas fotovoltaicos para generar 153 MWh para el autoabastecimiento de los planteles técnicos de CAESS y EEO, así como del Centro Integral de Atención al Cliente de CLESA, contribuyendo a la eficiencia energética en nuestras instalaciones, al tiempo que se protege al medio ambiente al evitar la emisión de 80 toneladas de CO<sub>2</sub> anualmente.



# Capítulo 5

## Desarrollo sostenible para la comunidad

En AES El Salvador enfocamos nuestro trabajo en razón del progreso y el desarrollo sostenible de las comunidades a las que servimos y nuestro entorno medioambiental. Esto lo logramos gracias a una sólida estrategia de Responsabilidad Social basada en dos importantes pilares: Sostenibilidad e Inclusión.

Bajo esta estrategia, temas como la educación, la eficiencia energética, la inclusión económica y la igualdad de género, así como la protección de los recursos naturales y la biodiversidad, son abordados a través de nuestros cuatro ejes: AES Educación, AES Energía Rural, AES Mujer y AES Medio Ambiente.

A través de estas cuatro líneas de acción y trabajando junto con la comunidad respondemos a nuestra estrategia global corporativa que tiene como propósito el mejorar vidas, acelerando un futuro energético más seguro y más sustentable, y, además, abonan al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) promovidos por las Naciones Unidas.



# AES Medio Ambiente



Desde el inicio de nuestras operaciones, hemos sabido el reto que supone gestionar el impacto de nuestro negocio con el entorno ambiental. Por ello, creamos iniciativas destinadas a sensibilizar, conservar y proteger nuestros recursos naturales y la biodiversidad, especialmente en ecosistemas marinos y costeros, a través de la protección de especies en peligro de extinción.

## Arboricultura Urbana

Desde 2016 hemos impartido anualmente el seminario de Arboricultura Urbana, denominado “Ciudades Sostenibles”, que tiene por objetivo brindar conocimientos que contribuyan a hacer de las ciudades espacios más armónicos entre la vegetación y la infraestructura eléctrica.

A la fecha, 89 instituciones relacionadas con el medio ambiente, así como alcaldías municipales, empresas constructoras, y entidades gubernamentales y no gubernamentales, han asistido a estos seminarios impartidos por un especialista internacional.

## Programa de protección de la tortuga marina

Desde el 2011 apoyamos iniciativas para la protección de la tortuga marina de la especie golfina, la cual actualmente se encuentra en peligro de extinción.

En 2019, 20 voluntarios de nuestras empresas distribuidoras CAESS, CLESA, EEO y DEUSEM apoyaron el “Programa de Conservación de las Tortugas Marinas” de la Fundación Zoológica de El Salvador (FUNZEL) con actividades de acondicionamiento de un corral para la incubación de huevos de tortuga en la playa San Blas, Departamento de La Libertad. Posteriormente, más de un centenar de nuestros colaboradores y sus familias participaron en la liberación de las crías. A la fecha, 270 voluntarios de nuestras empresas han participado en estas actividades.



# AES Educación



Con el fin de contribuir al desarrollo de una sociedad más consciente y conocedora de la importancia del recurso de la energía eléctrica y del cuidado del medio ambiente, desarrollamos programas educativos dirigidos a diferentes sectores de la población, a través de los cuales sensibilizamos sobre la importancia de hacer un uso eficiente de los recursos naturales, adoptar estilos de vida en armonía con la naturaleza y concienciar – a través de la educación – sobre el cambio climático y la reducción de sus efectos.

## Energía Mágica

Desde 2007, hemos educado a través de charlas en escuelas y comunidades del país a más de 600 mil niños sobre el uso eficiente y seguro de la energía eléctrica. Todo esto gracias al establecimiento de alianzas estratégicas con organizaciones enfocadas al desarrollo y educación de niños y jóvenes, universidades e institutos técnicos, así como al trabajo de nuestros voluntarios internos. En 2019 educamos a cerca de 54 mil niños a través del programa Energía Mágica.

## Capacitaciones en Eficiencia Energética

En 2019, con el apoyo de la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA), desarrollamos tres cursos de eficiencia energética con la participación de 55 representantes de 40 empresas, clientes de nuestras distribuidoras CAESS, CLESA y EEO.

Desde 2013 hemos impartido 13 cursos con el objetivo de promover la cultura de eficiencia en beneficio de más de 255 personas de 89 empresas y dos institutos técnicos.

Adicionalmente, cada año impulsamos campañas en medios masivos y redes sociales para fomentar el consumo responsable de la energía entre la población y asegurar un impacto positivo en el medio ambiente. Este tipo de iniciativas constituyen un valor económico y sostenible para la industria, el comercio y los hogares salvadoreños.



# AES Energía Rural

7 ENERGÍA ASEQUIBLE  
Y NO CONTAMINANTE



17 ALIANZAS PARA  
LOGRAR  
LOS OBJETIVOS



A través de AES Energía Rural, hemos contribuido a reducir el número de hogares sin electricidad, mejorando la calidad de vida de más de 78 mil familias de zonas rurales, dándoles nuevas oportunidades como la posibilidad de crear negocios y gozar de los beneficios de la energía para recibir una mejor educación, servicios de salud, seguridad vial y sano esparcimiento, promoviendo así el acceso a servicios energéticos asequibles, fiables y modernos.

Así, en 2019, con una inversión de más de US\$ 900 mil, continuamos ejecutando a través de nuestras distribuidoras CAESS, CLESA, EEO y DEUSEM, el proyecto “Luz para Todos”, para beneficiar a más de 3 mil familias en situación de pobreza con la instalación gratuita del servicio de energía eléctrica y un sistema básico conformado por una caja térmica, un tomacorriente y un foco ahorrador.

Paralelamente, a las comunidades rurales les impartimos charlas sobre el uso seguro de la energía eléctrica y cómo hacer un consumo eficiente de la electricidad. A la fecha, más de 69 mil personas de 1,085 comunidades rurales en todo el país se han visto beneficiadas con estas charlas.

También hemos logrado implementar innovadores proyectos solares en beneficio de comunidades rurales, como el implementado en 2016, que consistió en un proyecto piloto de Energía Rural Solar para proporcionar acceso a la energía eléctrica a hogares ubicados en zonas remotas de nuestro país y lejanos de la red eléctrica. Esta novedosa iniciativa proporcionó energía eléctrica a partir de fuentes

fotovoltaicas de alta confiabilidad, beneficiando a 14 familias del caserío Los Encuentros, del municipio de San Francisco Menéndez, en el Departamento de Ahuachapán.

## Alianzas estratégicas

Para lograr contribuir con el desarrollo económico e inclusivo de las comunidades, establecimos importantes alianzas con instituciones como Fomilenio, entre el 2009 y 2012, que permitió la construcción de 1,110 proyectos de electrificación, beneficiando a más de 36 mil familias en 93 municipios de los departamentos de Morazán, La Unión, San Miguel, Chalatenango, Santa Ana, Cabañas y Cuscatlán.

Asimismo, desde el año 2001 trabajamos en conjunto con el Fondo de Inversión Nacional de Electricidad y Telecomunicaciones (FINET), con alcaldías y con las comunidades organizadas, para desarrollar proyectos de electrificación rural que han beneficiado a 35 mil familias en zonas rurales de todo el país.



## AES Mujer

5 IGUALDAD DE GÉNERO



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



A través de nuestro eje AES Mujer, buscamos beneficiar a la mujer salvadoreña con oportunidades de formación en emprendimiento y capacitación técnica profesional, promoviendo con ello su participación plena, efectiva y en condiciones de igualdad en la esfera económica y facilitando su acceso a oportunidades de empleo pleno y productivo.

### Taller Empretec

Desde 2012, hemos desarrollado siete talleres emprendedores, con los que hemos beneficiado a 162 mujeres, la mayoría familiares de nuestros colaboradores, con las habilidades y los conocimientos necesarios para poner en marcha un negocio propio, permitiéndoles contribuir con la economía familiar y a su realización personal. En 2019 fueron beneficiadas 23 mujeres.

El taller Empretec ha sido diseñado por las Naciones Unidas y está siendo implementado en El Salvador por la Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMÁS), organismo promotor de la Responsabilidad Social en el país.

### Curso de Instalaciones Eléctricas Residenciales

Desde 2016 hemos brindado capacitación técnica para la formación de mujeres electricistas a través del Curso de Instalaciones Eléctricas Residenciales, llevado a cabo en coordinación con el programa Ciudad Mujer.

Estos cursos, que son impartidos por instituciones educativas especializadas en este rubro como son la Universidad Don Bosco y la Escuela Especializada en Ingeniería ITCA-Fepade, brindan los conocimientos necesarios para la instalación confiable, segura y eficiente de un sistema eléctrico residencial.

Durante 2019 se impartieron 6 cursos con la participación de 129 mujeres, de las cuales, 123 obtuvieron la Certificación como Técnicas Electricistas de Cuarta Categoría otorgada por la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET).

A la fecha, se han impartido 15 cursos en los que se han diplomado 303 mujeres. De ellas, 284 han sido certificadas como Técnicas Electricistas por SIGET.



# Capítulo 6

## Reconocimientos y certificaciones

---

En la última década, hemos sido reconocidos por diversas instituciones nacionales e internacionales, gracias al trabajo y la entrega de nuestra gente:

- Fuimos seleccionados en 2008 entre los 10 mejores Ciudadanos Corporativos de las Américas, por la Fundación *Trust for the Americas* de la Organización de Estados Americanos (OEA), gracias al desarrollo de nuestro programa educativo Energía Mágica.
- En 2010, la empresa líder mundial de información en energía y metales, PLATTS, ubicó a nuestro programa Energía Mágica entre los 10 Mejores proyectos de Desarrollo Comunitario a nivel mundial.
- También recibimos el premio a la Excelencia Empresarial otorgado por la Embajada Americana en El Salvador en 2010, por nuestras innovadoras prácticas de Responsabilidad Social: AES Educación, AES Medio Ambiente y AES Energía Rural.



- Nos fue otorgado por parte del Consejo Empresarial Salvadoreño para el Desarrollo Sostenible (CEDES) el Premio a la Ecoeficiencia 2010, por nuestro programa de reciclaje de papel ¡Recicla!
- Recibimos en 2010 el Premio Excelencia en Seguridad Ocupacional y Seguridad Ambiental, otorgado por 3M El Salvador.
- En 2012 obtuvimos las certificaciones ISO 14001 para nuestro Sistema de Gestión de Medio Ambiente; OSHAS 18001 para nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional; e ISO 9001 para nuestro Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso de Atención al Cliente. En 2018, logramos la recertificación de estas normas internacionales para tres años más, gracias al buen desempeño sostenido anualmente en cada sistema.
- En 2015 nos fue dado el Premio Nacional de Eficiencia Energética, en la categoría “Aporte al impulso de una Cultura de Uso Eficiente de la Energía”, otorgado por el Consejo Nacional de Energía. El jurado calificador estuvo conformado por instituciones como USAID, GIZ, Bandedal, entre otros.
- En 2016, nuestras distribuidoras de energía CAESS y CLESA fueron reconocidas por la Asociación Salvadoreña de Industriales (ASI) y la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) con la certificación “Empresa Modelo 2016-2017” por cumplir con los estándares éticos de la industria.
- En 2016 recibimos un reconocimiento especial por nuestra estrategia digital en la edición anual de “Los 100 protagonistas de Marketing”, evento de la Revista de Estrategia y Negocios. Con este reconocimiento, nos ubicamos dentro del Top Ten de 300 marcas en Centroamérica.



- Nos fue dado en 2016 el Premio Jaraguá, otorgado por la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador, como reconocimiento al esfuerzo y la perseverancia de nuestra distribuidora EEO por contribuir con el desarrollo económico y social de la zona oriental del país.
- En 2018 obtuvimos una mención especial en el certamen “Marca Positiva” de la Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMAS), en la categoría “Comunidad”, por nuestro aporte a la mujer salvadoreña a través de nuestro eje de responsabilidad social AES Mujer y el programa “Cursos de Instalaciones Eléctricas Residenciales de Cuarta Categoría”.
- En 2019 recibimos el premio “Huella RSE” por nuestro programa “Consumo responsable y eficiencia energética”, con el cual impulsamos una cultura de uso adecuado y seguro del recurso eléctrico en comunidades, comercios e industrias. El premio fue otorgado por el Grupo Cerca, a través de su revista Mercados y Tendencias, en coordinación con FUNDEMAS.
- En 2019 fuimos reconocidos por la revista Forbes como una de las Empresas de Impacto Regional en los rubros de Imagen Corporativa y Responsabilidad Social Empresarial, gracias a la percepción que nuestros públicos de interés tienen sobre la empresa en el país, destacando nuestro compromiso ambiental, la calidad de nuestros productos y servicios, así como nuestros esfuerzos por contribuir con la inclusión de la mujer y el desarrollo de la comunidad.
- Gracias al desarrollo del proyecto solar Bósforo, recibimos en 2019 el reconocimiento “Champion de la Construcción Sostenible de ES”, en la categoría “Aportación a las Energías Limpias y Procesos de Descarbonización”, otorgado por *El Salvador Green Building Council* (ESGBC).
- Obtuvimos, en 2019, mención honorífica en la categoría “Liderazgo empresarial en proyectos de eficiencia energética en apoyo a la comunidad” del Premio Regional a la Eficiencia Energética otorgado por La Federación de Cámaras y Asociaciones Industriales de Centroamérica y República Dominicana (FECAICA), por nuestra contribución a la sostenibilidad e innovación energética en los procesos productivos del sector industrial de los países de la región centroamericana.
- En 2020 obtuvimos el puesto n.º 1 en Responsabilidad Social Empresarial y en Imagen Corporativa entre empresas salvadoreñas, según el ranking elaborado a nivel regional por la revista Forbes. Asimismo, nos posicionamos en el Top Ten Regional de empresas que contemplan la Inclusión como estrategia empresarial, siendo la única compañía del rubro energético destacada en esa categoría.





El contenido de esta Memoria de Sostenibilidad se estableció tomando como referencia los parámetros del *Global Reporting Initiative*.

## Créditos

Vicepresidencia de Mercado Eléctrico y Relaciones Externas

**Miguel Campos**  
Vicepresidente

Dirección de Comunicaciones y Relaciones Externas

**Virginia Trujillo**  
Directora

**Diego Alvarado**  
Coordinador de Comunicación Institucional

**Dirección:**  
Edificio Corporativo AES, calle Circunvalación,  
Polígono J, # 36, Colonia San Benito,  
San Salvador, El Salvador.

Cualquier consulta respecto a este informe,  
favor dirigirla a:

[comunicaciones.aeses@aes.com](mailto:comunicaciones.aeses@aes.com)

Producción  
Punto Creativo Estudio