



MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD
2017

CONTENIDO

1. En AES El Salvador promovemos prácticas sostenibles

2. Nuestra Empresa

- Misión - Visión
- Vivimos nuestros valores
- Nuestros públicos de interés
- Nuestra gente
- Ponemos la seguridad en primer lugar
- Operaciones en armonía con el medio ambiente
- Buscando la mejora continua
- Nuestra cadena de valor
- Comunicación para nuestros públicos de interés
- Participación en asociaciones

3. Distribución de Energía

- Atención y satisfacción de nuestros clientes
- Inversiones
- Innovación tecnológica

4. Generación de Energía

- AES Nejapa
- AES Moncagua
- Bósforo

5. AES Soluciones

- Alumbrado público eficiente
- Energía distribuida y autoabastecimiento

6. Desarrollo sostenible para la comunidad

- AES Energía Rural
- AES Educación
- AES Medio Ambiente
- AES Mujer

7. Reconocimientos y Certificaciones



En AES El Salvador promovemos **PRÁCTICAS SOSTENIBLES**

Capítulo **UNO**

Para mejorar la calidad de vida de las comunidades, las organizaciones y las empresas deben adquirir sólidos compromisos para contribuir con el desarrollo sostenible, orientando sus estrategias corporativas hacia el bienestar de su gente, la población y el medio ambiente.

Por eso, en AES El Salvador trabajamos continuamente para asegurar un panorama eléctrico sustentable, impulsando proyectos responsables como la generación y el acceso de energía asequible y no contaminante, educación para nuestros clientes sobre el uso racional y seguro de la energía eléctrica, programas para la conservación de los recursos naturales y la biodiversidad, así como iniciativas que fomenten el desarrollo profesional e inclusivo de la mujer.

Parte de este compromiso se expresa a través de nuestros pilares de Responsabilidad Social: AES Energía Rural, AES Educación, AES Medio Ambiente y AES Mujer, los cuales hemos venido desarrollando desde hace más de una década y que están basados en aspectos inherentes a nuestro quehacer empresarial. Asimismo, han sido concebidos bajo una visión de sostenibilidad, permitiéndonos alinearnos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) promovidos por las Naciones Unidas, con el fin de mejorar la calidad de vida de los salvadoreños.

También, nuestra apuesta por el desarrollo sostenible nos ha impulsado a realizar importantes inversiones para la generación de energía asequible y no contaminante. Muestra de ello son nuestras plantas AES Nejapa y AES Moncagua, que contribuyen a reducir emisiones por más de 200 mil toneladas de CO₂ anualmente. Igualmente, en 2017 dimos inicio al proyecto Bósforo para generar 100 megavatios (MW) de energía solar fotovoltaica a través de diez plantas, las cuales reducirán emisiones por más de 175 mil toneladas métricas de CO₂ al año.





Por otro lado, a través de nuestra empresa AES Soluciones, ofrecemos soluciones alternativas de energía para que las empresas y los gobiernos municipales puedan operar de manera eficiente y sustentable. Esto, por medio de proyectos que impulsan la eficiencia energética y la generación de energía con fuentes renovables.



Para hacer posibles nuestros planes de expansión sostenible, requerimos de visión, pero también de esfuerzo, persistencia y capacitación constante. Por ello, diseñamos y ejecutamos planes para el desarrollo técnico y profesional para nuestra gente, de modo tal de asegurar las competencias requeridas para alcanzar nuestra proyección empresarial.

Todas estas iniciativas son implementadas en sintonía con nuestros Valores corporativos: Seguridad, Excelencia, Agilidad, Integridad y Disfrute de nuestro trabajo, que rigen nuestra cultura corporativa y nos distinguen en nuestra gestión.

Es así como en AES El Salvador trabajamos comprometidamente para contribuir con el progreso y el bienestar de las comunidades, impulsando iniciativas que nos permiten acompañar el desarrollo sostenible del país.

Abraham Bichara Handal
Presidente Ejecutivo
AES El Salvador

Nuestra **EMPRESA**

Capítulo **DOS**

AES El Salvador pertenece a la Corporación AES, una compañía global con más de 30 años de experiencia que ofrece energía sostenible y asequible en los 15 países donde opera. Su fuerza de trabajo, conformada por más de 10,000 colaboradores, está comprometida con la excelencia operativa.

A nivel mundial, la Corporación AES tiene una capacidad instalada en generación de más de 36 mil megavatios (MW), para impulsar el crecimiento económico, la salud pública y la seguridad eléctrica de los mercados a los que sirve.

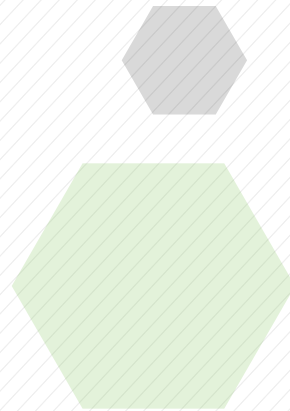
MISIÓN

Mejorar vidas acelerando un futuro energético más seguro y más verde.

VISIÓN

Ser una empresa líder que provee energía sostenible, confiable y asequible. Esto lo hacemos aprovechando nuestras plataformas de negocio y el conocimiento de nuestra gente, para proveer la energía y las soluciones de infraestructura que nuestros clientes necesitan.





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 más de 1.3 millones de clientes, lo que representa el 70 % del mercado eléctrico nacional. Asimismo, apostamos por el desarrollo sostenible a través de importantes inversiones para la generación de energía limpia, como nuestras plantas a base de biogás y solar, AES Nejapa y AES Moncagua, respectivamente. Actualmente, en asocio con la Corporación Multi Inversiones, estamos desarrollando Bósforo, un importante proyecto solar fotovoltaico constituido por 10 plantas, que generará 100 MW de energía y reducirá emisiones por más de 175 mil toneladas métricas de CO2 al año.

Adicionalmente, a través de nuestra empresa AES Soluciones, ofrecemos a nuestros clientes soluciones energéticas accesibles y rentables, por medio de proyectos de iluminación eficiente para empresas y gobiernos municipales, generación de energía con fuentes renovables, e instalación y mantenimiento de sistemas eléctricos seguros y confiables, que garantizan mayor aprovechamiento de los recursos, otorgando mayor competitividad financiera y comercial, 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 alrededor del mundo:

PONEMOS LA SEGURIDAD PRIMERO:

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

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 nuestro dinámico y cambiante mundo.

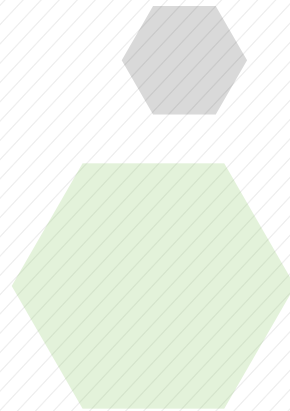
NOS ESFORZAMOS POR LA EXCELENCIA:

Nos esforzamos por ser los mejores en todo lo que hacemos, para desempeñarnos a niveles de clase mundial.

DISFRUTAMOS NUESTRO TRABAJO:

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





Por otro lado, contamos con un Código de Ética que constituye una importante guía 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.

En este sentido, 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. Asimismo, tienen a su disposición una línea telefónica de ayuda, así como asesoría por parte de nuestro Oficial de Cumplimiento para consultas o reportes relacionados con el comportamiento ético en nuestra gestión.

NUESTROS PÚBLICOS DE INTERÉS

En AES, entendemos la importancia de conocer las expectativas y necesidades de nuestros públicos de interés, para asegurar el desempeño sustentable de nuestras operaciones. 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 cerca de 900 empleados subcontratados para tareas especializadas o temporales.

Estamos conscientes que alcanzar la excelencia requiere de una constante y dedicada preparación. Por tanto, nos preocupamos por capacitar 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.

En este sentido, invertimos en 2017 más de 31 mil horas en formación para nuestros colaboradores de todas las áreas de nuestras empresas, en temas especializados para nuestra operación, así como en desarrollo de liderazgo, informática y atención al cliente.



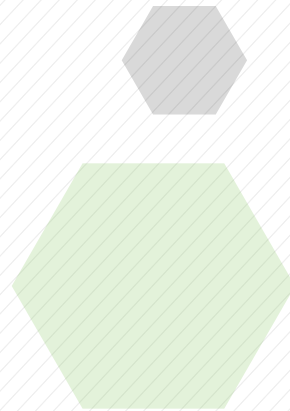
También, desde nuestro Centro de Entrenamiento Técnico (CET), nos aseguramos que cada entrenamiento cubra todos los aspectos relacionados con las funciones operativas de cada técnico. Asimismo, el CET lleva el control y registro de las capacitaciones técnicas impartidas a los trabajadores de las empresas 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 el desarrollo y plan de carrera.

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**, que mide el grado de satisfacción de los empleados con la organización.

En 2017, fuimos reconocidos como uno de los mejores lugares para trabajar, ocupando el lugar #17 en el ranking nacional y el #21 en el ranking de la región centroamericana de empresas con más de mil colaboradores.

* 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.

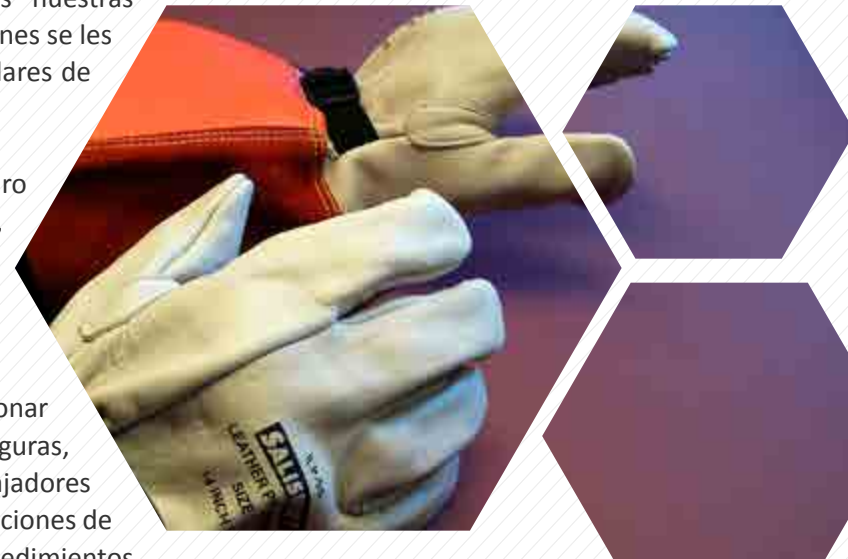


PONEMOS LA SEGURIDAD EN PRIMER LUGAR

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 de calidad y, adicionalmente, se les capacita en temas relacionados con 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.

Por otra parte, tenemos indicadores con altos estándares globales que miden nuestro accionar en seguridad, y contamos con un sistema para el reporte de incidentes y condiciones inseguras, que busca evitar que estos se conviertan en accidentes ocupacionales. Asimismo, los trabajadores de las áreas operativas así como el personal supervisor, desarrollan periódicamente inspecciones de seguridad, a fin de observar que los trabajos se estén desarrollando de acuerdo con los procedimientos establecidos 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.

Asimismo, nuestra gente está capacitada en el programa *SafeStart*, que se fundamenta en el reconocimiento de errores basados en el comportamiento humano, así como en la generación de hábitos de seguridad individuales.

Durante 2017, se brindó orientación especializada en primeros auxilios y rescate cardiopulmonar, y se realizaron reconocimientos médicos en todas las áreas para la identificación temprana de enfermedades.

Con esto, 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, efectuamos gestiones para la disposición final de 154 barriles con aceite dieléctrico de más de 50 ppm, además de 38 barriles con menos de 50 ppm. Con esto, nuestros depósitos de residuos autorizados por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN), quedaron completamente vacíos de aceite dieléctrico.

Por otro lado, en coordinación con el Viceministerio de Transporte y el MARN, 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.

Además, gracias a una inversión de US\$ 203 mil, nuestros técnicos de las distribuidoras recibieron un entrenamiento especializado en arboricultura y en el procedimiento de poda preventiva, a manera de garantizar que el crecimiento excesivo de ramas no interrumpa el suministro, y al mismo tiempo preservar la vegetación de manera sustentable.

BUSCANDO LA MEJORA CONTINUA

Uno de los valores que rigen nuestra gestión es la Excelencia. Para alcanzarla, mantenerla y hacerla parte de nuestra cultura, realizamos esfuerzos constantes los cuales han producido resultados sólidos, así como procesos de certificación avalados a nivel mundial.

Muestra de ello son la certificación al Sistema de Gestión de Seguridad bajo la norma internacional OHSAS 18,001 y la certificación a nuestro Sistema de Gestión en Salud y Medio Ambiente bajo la norma ISO 14,001. Estas normas nos han permitido adoptar estándares internacionales, adicionales a los requerimientos de la ley nacional y a los estándares corporativos. AENOR es el ente internacional que otorgó la certificación para ambas normas a nuestras empresas.

Asimismo, contamos con la certificación de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001:2008 para nuestro proceso de atención al cliente, tanto en agencias comerciales como en los centros de llamadas y en las áreas de apoyo al proceso: Comunicaciones, Legal, Compras, Servicios Generales, Recursos Humanos e Informática.

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 3,294 inscritos, conformada en un 91% por empresas nacionales; un 8% por ciento de 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, disponemos de un Portal de Proveedores en nuestra página web, donde un proveedor de productos o servicios puede inscribirse y ser tomado en cuenta para futuros requerimientos y necesidades.



COMUNICACIÓN PARA NUESTROS PÚBLICOS DE INTERÉS

En AES El Salvador promovemos la comunicación destinada a propiciar un consumo responsable de la energía y prevenir accidentes por contacto con la electricidad. Esto, a través de los siguientes canales:



aeselsalvador.com



aeselsalvador.sv



[AES El Salvador](https://www.youtube.com/AES%20El%20Salvador)



[@aeselsalvador](https://twitter.com/aeselsalvador)



[aeselsalvador](https://www.instagram.com/aeselsalvador)

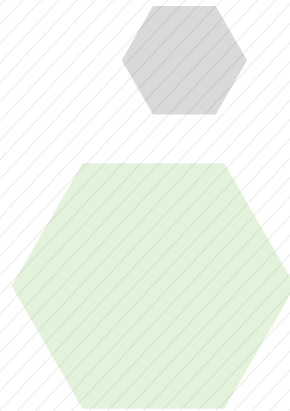


Asimismo, brindamos información especializada para nuestros distintos públicos de interés, a través de nuestro boletín electrónico, en el que se abordan temas relacionados al sector energético y prácticas sostenibles; o nuestro suplemento Energía & Vida, en el que compartimos contenido que sirve para contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes residenciales.

Por otra parte, nuestros colaboradores internos disponen de diversos canales de comunicación como pantallas internas, un boletín impreso, correos electrónicos y campañas institucionales, que contribuyen al fortalecimiento de la cultura empresarial por medio de contenidos de valor como eficiencia energética, proyectos operativos con visión de sostenibilidad, seguridad, programas educativos y medioambientales, entre otros.

Toda comunicación y publicidad generada es sustentada por nuestra Política de Comunicaciones, en cumplimiento con el Código de Ética Publicitaria de El Salvador.





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, así como del comité de Responsabilidad Social Empresarial, y participamos en los comités de Energía, Comunicaciones y Seguridad.

Asimismo, tenemos participación en el Comité de Industria de la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador, colaboramos estrechamente con la Asociación Salvadoreña de Industriales (ASI), y somos miembros fundadores y activos de Asociación Salvadoreña de Energías Renovables (ASER), entre otros.

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 (Fundemas); Asociación Nacional de la Empresa Privada (ANEP); Asociación Salvadoreña de Industriales (ASI); Cámara Americana de Comercio de El Salvador (Amcham); Cámara de Comercio e Industria de El Salvador (Camarasal); Consejo Nacional de Energía (CNE); Fundación Ecológica SalvaNatura, entre otros.



Distribución **DE ENERGÍA**



Capítulo **TRES**

CAESS

Nace hace 127 años con el propósito de distribuir y comercializar energía eléctrica. Actualmente, CAESS atiende a más de 599 mil clientes en los departamentos de Chalatenango, Cuscatlán, Cabañas y la zona norte de San Salvador. Cubre aproximadamente 4,615 km² para brindar energía a sectores urbanos, comunidades rurales y un gran número de clientes comerciales e industriales del país.

CLESA

Fundada hace 125 años, esta empresa distribuidora de energía eléctrica sirve 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 4,696 Km², provee de electricidad a más de 398 mil clientes, de los cuales el 50% lo constituyen familias de las zonas rurales.

EEO

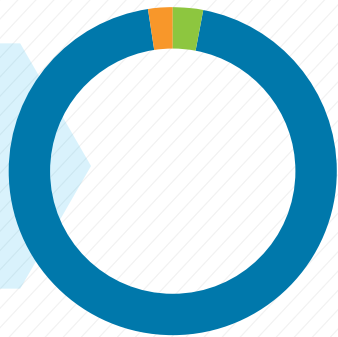
Desde hace 22 años, la Empresa Eléctrica de Oriente distribuye energía eléctrica en los departamentos de San Miguel, Morazán, La Unión, parte de Usulután y San Vicente. Además, beneficia cerca de 306 mil clientes con operaciones en 6,270 km².

DEUSEM

Fundada hace 60 años, la Distribuidora Eléctrica de Usulután lleva energía eléctrica a más de 80 mil clientes, cubriendo una extensión de 1,580 km². La mayoría de sus usuarios habitan en zonas rurales.

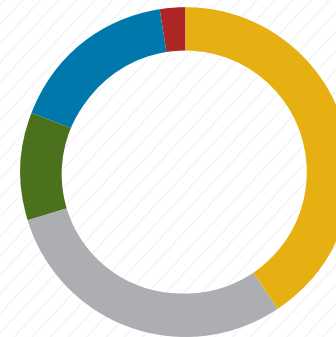


DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CLIENTE



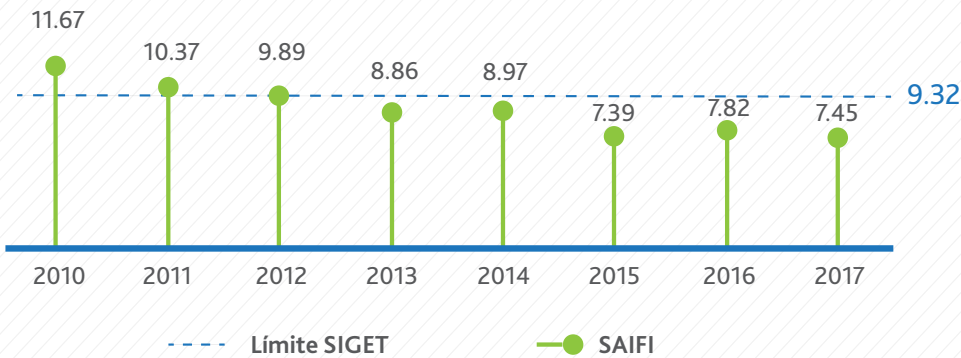
- PEQUEÑAS DEMANDAS **99.2%**
- MEDIANAS DEMANDAS **0.5%**
- GRANDES DEMANDAS **0.3%**

VENTAS DE ENERGÍA POR DISTRIBUIDORA



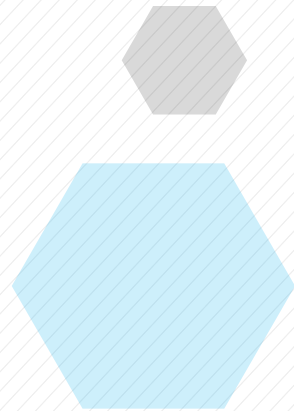
- CAESS **40.8%**
- EEO **10.6%**
- OTROS **29.7%**
- CLESA **16.5%**
- DEUSEM **2.4%**

EVOLUCIÓN HISTÓRICA SAIFI (CANTIDAD) 2010-2017



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. Asimismo, se hace referencia al límite establecido por la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones SIGET, como ente regulador.

La mejora 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 tecnologización de los procedimientos de trabajo que permiten la atención oportuna de las fallas.



ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

En AES El Salvador, nos preocupamos por mantener una mejora sostenida en la atención hacia nuestros clientes. Por ello, durante 2017, atendimos más de 380 mil consultas y requerimientos relacionados al servicio de energía eléctrica, a través de nuestro Número Único de Atención 2506-9000, registrando un nivel eficiencia en la atención de las llamadas del 97.9% y un nivel de satisfacción por el servicio brindado del 95.2%. Además, brindamos atención a más de 18 mil consultas en nuestro chat en línea, 606 mil mensajes de texto, 309 mil mensajes de voz y 49 mil gestiones en redes sociales.

También, aumentamos a más de 4,600 los puntos de pago ubicados estratégicamente en todo el territorio nacional, para que nuestros clientes realicen sus trámites de manera ágil y sin contratiempos.

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.





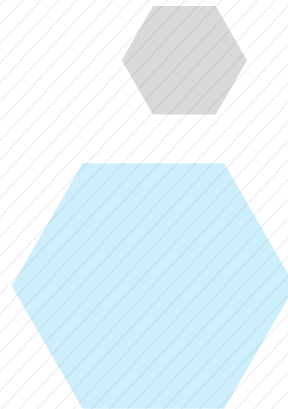
Los resultados obtenidos a partir del análisis de esta encuesta, nos permiten identificar y desarrollar planes estratégicos de acción dirigidos a mejorar los atributos medibles por la encuesta. Todo esto a través del involucramiento de varias unidades dentro de la empresa.

En 2017, AES El Salvador alcanzó un 71.76% en el índice de satisfacción del cliente (ISCAL), y contrariamente a la tendencia positiva mostrada en más de una década, esta vez presentó una variación negativa del 17% debido a las siguientes variables externas fuera del control de la empresa, ocurridas en el período previo a la realización del estudio:

- **Reducción del subsidio a la energía eléctrica por parte del Ministerio de Economía y el consecuente incremento en la factura.**
- **Incremento del Cargo por Energía (generación) en el período de realización del estudio.**

Para 2018, gracias a los esfuerzos coordinados de todas nuestras áreas y debido a nuestra búsqueda constante por alcanzar la excelencia, **logramos incrementar 4.3% con respecto a 2017, alcanzando un índice de satisfacción del 76.1%.**





INVERSIONES

Durante 2017, nuestras distribuidoras CAESS, CLESA, EEO y DEUSEM invirtieron más de US\$ 38.5 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, electrificación rural, modernización de nuestras oficinas comerciales, programas de entrenamientos especializados y desarrollo e implementación de herramientas tecnológicas de última generación en nuestras operaciones.

PROYECTOS TÉCNICOS

Realizamos mantenimiento preventivo y correctivo en la red de distribución, principalmente en las zonas rurales, con US\$ 4 millones de inversión.

También invertimos US\$ 6.7 millones para la expansión de la red de distribución, permitiéndonos ampliar la cobertura eléctrica con proyectos en zonas rurales, así como repotenciar y aumentar la capacidad de la red.

Asimismo, llevamos a cabo proyectos de mejora y normalización de redes de distribución privadas, que significó una inversión de US\$ 2.7 millones. Estas mejoras beneficiaron a 7,178 familias de 33 municipios como Ciudad Delgado, Apopa, Soyapango, Chalatenango, Santa Ana, Sonsonate, Metapán, San Miguel, Morazán, Moncagua, El Carmen, Concepción Batres, entre otros. 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 en las comunidades, así como la reducción de interrupciones y variaciones en el voltaje.

Por otra parte, invertimos US\$ 3.8 millones para convertir la red aérea de distribución del Centro Histórico de San Salvador, en red subterránea, esto para contribuir a mejorar la confiabilidad del suministro y aumentar la seguridad de los usuarios con una red no expuesta. Asimismo, para liberar espacios y mejorar el paisaje urbano sin cables. Este proyecto se inició en 2017 y culminó durante el primer trimestre de 2018, y se efectuó en colaboración con la Alcaldía de San Salvador.



PROYECTOS COMERCIALES

Destinamos US\$ 1.7 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\$ 3.4 millones, logramos mejorar la facturación comercial a través de una serie de censos que permitieron identificar 13 mil casos irregulares.



INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

En 2017, gracias a una inversión de US\$ 700 mil, pusimos en marcha la solución *Open Smartflex*® de *Open International*, en nuestras empresas distribuidoras CAESS, CLESA, EEO y DEUSEM, para la administración ágil y eficiente de nuestros trabajos en campo, por medio del uso de tecnologías móviles y de geolocalización, mejorando la ejecución en tiempo y forma de las órdenes de trabajo asignadas a nuestro personal operativo.

Igualmente, con una inversión de más de US\$ 2.8 millones, implementamos el sistema OMS & DMS, que nos permite identificar eficazmente las interrupciones en el suministro, optimizando recursos y el tiempo de restauración. Esto nos permite brindar información precisa a nuestros clientes sobre el estado de una interrupción, su localización y el tiempo estimado para el restablecimiento del servicio.

Estos proyectos son parte del plan quinquenal que AES El Salvador ha implementado durante el período 2013-2017, con más de US\$ 170 millones de inversión.

Generación **DE ENERGÍA**

 AES Nejava

 AES Moncagua

 BÓSFORO

Capítulo **CUATRO**

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 al fortalecimiento de la sostenibilidad energética y medioambiental del país.

AES NEJAPA

Nuestra planta de generación ubicada en el municipio de Nejapa, cuenta con una capacidad instalada de 6 megavatios (MW) a partir del biogás que se obtiene de relleno sanitario, el cual es captado y conducido hacia la planta de generación, evitando su expulsión a la atmósfera y contribuyendo así a contrarrestar el efecto invernadero. Con AES Nejapa, se reducen emisiones por 200 mil toneladas de CO₂ al año.





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. Además, la planta permite reducir la emisión de 2,700 toneladas de CO2 anualmente.



BÓSFORO

Bósforo es un importante proyecto de 100 MW de energía con fuente solar fotovoltaica, que está siendo construido en asocio con la Corporación Multi Inversiones (CMI). Con una inversión total de US\$ 160 millones, Bósforo constará al final de su construcción, en agosto de 2019, de diez plantas de 10 MW cada una, contribuyendo a reducir emisiones por más de 175 mil toneladas métricas de CO2 al año. Además, está siendo desarrollado bajo un concepto ambientalmente responsable, ya que sus paneles solares requieren poco mantenimiento y su limpieza se realiza de forma natural con agua pluvial.

También, la mayor parte de las estructuras y equipos electrónicos utilizados en su construcción podrán ser reciclados en el futuro.



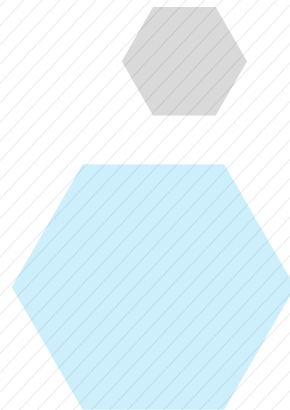
A través de nuestra empresa AES Soluciones, impulsamos soluciones alternativas de energía y desarrollamos proyectos de iluminación eficiente, así como de generación de energía con fuentes renovables. Además, ofrecemos productos y servicios de infraestructura e instalaciones eléctricas que garantizan un mayor aprovechamiento de los recursos, así como la eficiencia de los equipos en el comercio y la industria. Cuenta con cinco líneas de negocios: Solar, Sustentable, Storage, Servicios y Su Casa.

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 Colón en el departamento de La Libertad, y Soyapango en el departamento de San Salvador. Estos proyectos contemplan la instalación de más de 8,600 luminarias con tecnología LED y son operados a través de un moderno sistema de telegestión que facilita la administración del alumbrado público de forma remota, así como el monitoreo en tiempo real del funcionamiento de cada luminaria.

Con estos proyectos, proporcionamos una solución eficiente y amigable con el medio ambiente, ofreciendo una iluminación mejorada y de bajo consumo, que reduce significativamente el costo por uso y mantenimiento.





ENERGÍA DISTRIBUIDA Y AUTOABASTECIMIENTO

Desarrollamos tres importantes proyectos de generación con energía solar fotovoltaica en las bodegas El Poy y San Jorge, del asentamiento industrial Textufl, y en el Centro Comercial Plaza Barrios, ambos en la ciudad de San Salvador.

Cada uno de estos proyectos contempla el diseño, procura, construcción e instalación de sistemas fotovoltaicos tipo *RoofTop* de última generación, que facilitarán a los clientes una solución energética sostenible para sus negocios, reduciendo sustancialmente los costos operativos y minimizando su impacto ambiental.

Asimismo, para la construcción de estos sistemas fueron utilizados más de 3,500 módulos fotovoltaicos para generar más de 1,800 megavatios-hora (MWh) anuales, reduciendo la emisión por más de 1,200 toneladas de CO₂.

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 y protegiendo al medio ambiente al reducir la emisión de 80 toneladas de CO₂ anualmente.



Desarrollo sostenible para **LA COMUNIDAD**

Capítulo **SEIS**

Enfocamos nuestros esfuerzos en materia de Responsabilidad Social a través de proyectos como: electrificación rural para poblaciones que no cuentan con el vital servicio, educación en el uso eficiente y seguro de la energía eléctrica, programas de conservación medioambiental y biodiversidad, así como programas destinados al desarrollo profesional e inclusivo de las mujeres salvadoreñas.

Estas líneas de acción, que han sido concebidas bajo una visión de sostenibilidad con el fin de mejorar la calidad de vida de las comunidades a las que servimos, están en línea con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** promovidos por las Naciones Unidas y aportan a su consecución.

AES ENERGÍA RURAL



ODS 1 Fin de la Pobreza

ODS 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 73 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.

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 55 mil personas de 1,020 comunidades rurales en todo el país se han visto beneficiadas con estas charlas.





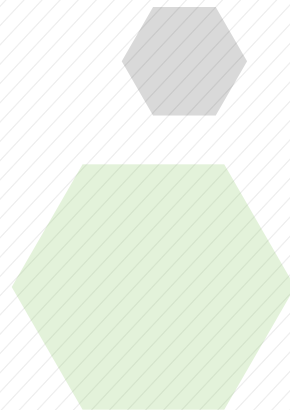
ALIANZAS ESTRATÉGICAS

En alianza con Fomilenio, entre 2009 y 2012, se construyeron 1,110 proyectos de electrificación en 93 municipios de los departamentos de Morazán, La Unión, San Miguel, Chalatenango, Santa Ana, Cabañas y Cuscatlán.

También, desde 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 para el beneficio de miles de familias en zonas rurales de todo el país.

ENERGÍA RURAL SOLAR

Adicionalmente, en 2016, desarrollamos nuestro primer 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. Este innovador proyecto proporcionó energía eléctrica a partir de fuentes fotovoltaicas de alta confiabilidad, beneficiando a 14 familias del Caserío Los Encuentros ubicado en el municipio de San Francisco Menéndez, en el Departamento de Ahuachapán.



AES EDUCACIÓN



ODS 12 Producción y Consumo Responsable
ODS 13 Acción por el Clima

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.

ENERGÍA MÁGICA

Desde 2007, hemos educado a través de charlas en escuelas y comunidades del país, a más de 590 mil niños y adultos 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 2017, más de 60 mil niños y adultos en escuelas y espacios públicos de todo el país participaron en las charlas de Energía Mágica.



CAPACITACIONES EN EFICIENCIA ENERGÉTICA

Desarrollamos el Curso de Eficiencia Energética, con el propósito de contribuir al fomento de la cultura de eficiencia en la empresa privada en el uso y manejo de la energía. El desarrollo de este curso se basa en el Manual de Eficiencia Energética desarrollado por AES El Salvador y el Departamento de Ciencias Energéticas y Fluídicas de la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA).

En 2017, doce empresas de la zona occidental del país recibieron esta importante capacitación de parte de nuestros especialistas, siendo a la fecha 144 empresas nacionales las beneficiadas con estos conocimientos.

AES MEDIO AMBIENTE



ODS 14 Vida Submarina

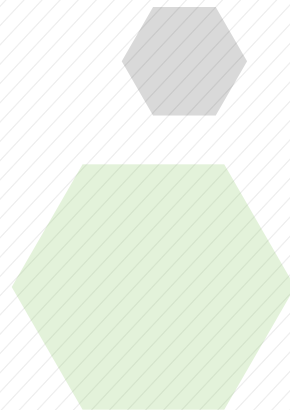
ODS 15 Vida de Ecosistemas Terrestres

Desde el inicio de nuestras operaciones, hemos entendido el reto que supone gestionar el impacto de nuestro negocio en el entorno ambiental. Por ello, creamos iniciativas destinadas a sensibilizar, conservar y proteger nuestros recursos naturales, así como la biodiversidad.

ARBORICULTURA URBANA

Desde 2016, hemos impartido 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, 51 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.



SALVATORTUGA

Desde el 2011, apoyamos el programa SalvaTortuga, que vela por la protección de la tortuga marina de la especie golfina, que actualmente se encuentra en peligro de extinción. Desde entonces, cientos de voluntarios de AES El Salvador han trabajado año con año en la creación, acomodación y limpieza del corral de incubación para los huevos de tortuga, ubicado en la playa de la Costa del Sol.

Durante 2017, cuarenta voluntarios de nuestras empresas colaboraron en la construcción y limpieza del sitio para el desove. Posteriormente, más de un centenar de nuestros colaboradores y sus familias, participaron en la liberación de las crías de tortuga marina en playas de la Costa del Sol.

RECICLAJE DE PAPEL

A través de nuestro programa Recicla, ponemos a disposición de la población una forma práctica de contribuir con la protección ambiental, recolectando el papel que no utilicen en nuestras agencias de atención al cliente y a través de jornadas de reciclaje en escuelas y comunidades del país. En 2017, recolectamos más de 34 mil libras de papel, que equivalen a salvar alrededor de 135 hectáreas de bosque.





AES MUJER



ODS 1 Fin de la Pobreza

ODS 5 Igualdad de Género

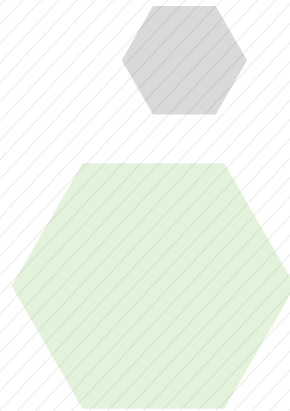
ODS 8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico

A través de nuestro pilar estratégico de Responsabilidad Social, AES Mujer, buscamos beneficiar a la mujer salvadoreña con oportunidades de formación en emprendimiento y capacitación técnica profesional.

TALLER EMPRETEC

En 2017, desarrollamos por quinto año consecutivo el taller Empretec, beneficiando a 29 mujeres con las habilidades y los conocimientos necesarios para poner en marcha un negocio propio, que les permita contribuir a la economía familiar y a su realización personal. Este curso está dirigido a mujeres familiares de nuestros colaboradores de AES El Salvador.

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 (Fundemas) organismo promotor de la Responsabilidad Social en el país.



A la fecha, hemos beneficiado a 117 mujeres brindándoles iniciativas para el desarrollo de sus capacidades emprendedoras y profesionales. Para 2018, hemos planificado la continuidad de esta importante iniciativa, con el sexto taller emprendedor.

TÉCNICO EN 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 alianza con la Secretaría de Inclusión Social de la Presidencia de la República a través de su programa Ciudad Mujer. Este curso es impartido por instituciones educativas especialistas en este rubro, como son la Universidad Don Bosco y la Escuela Especializada en Ingeniería ITCA-Fepade.

Alrededor de 100 mujeres han sido beneficiadas con esta formación técnica, logrando adquirir los conocimientos necesarios para la instalación confiable, segura y eficiente de un sistema eléctrico residencial, dándoles además la posibilidad de emprender en este oficio ejercido principalmente por hombres. A la fecha, la mayoría de las jóvenes graduadas han obtenido la certificación de Técnicas Electricistas de Cuarta Categoría por parte de Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, SIGET. Se prevé desarrollar siete cursos adicionales durante 2018.



Reconocimientos y **CERTIFICACIONES**

Capítulo **SIETE**

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 9001:2008 para nuestros Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso de Atención al Cliente. En 2017, logramos la recertificación de estas normas internacionales 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 (CNE). 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.



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

CRÉDITOS EDITORIALES

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

Producción:
Punto Creativo

