



MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD

2016



1. Introducción	2
AES El Salvador y su caminar hacia la sostenibilidad	
2. Nuestra Empresa	4
• Nuestros Valores nos distinguen	
• Nuestra Gente	
• La Seguridad, nuestro estilo de vida	
• Damos valor a nuestra cadena de valor	
• En la búsqueda de la mejora continua	
• Operaciones en armonía con el medio ambiente	
• Comunicándonos	
• Participación en Asociaciones	
3. CAESS, CLESA, EEO y DEUSEM	12
• Servicios de atención a nuestros clientes	
• Inversiones	
4. Generación	16
5. Compromiso y Responsabilidad Social	18
• AES Educación	
• AES Medio Ambiente	
• AES Energía Rural	
6. Reconocimientos y Certificaciones	24

CONTENIDO

En AES El Salvador trabajamos para asegurar la sustentabilidad del sector eléctrico, acompañando el crecimiento económico del país desde el ámbito privado.

Estamos conscientes que nuestra naturaleza empresarial es vital en la resolución de los grandes desafíos globales, al ser la energía esencial para la generación de empleos, para el combate de la inseguridad, para incidir en el cambio climático, para la producción de alimentos, entre otros muchos factores fundamentales para mejorar la calidad de vida de la población.

Este compromiso se expresa a través de nuestros cuatro pilares de responsabilidad social empresarial, que venimos desarrollando desde hace más de diez años y están basados en aspectos inherentes a nuestro quehacer empresarial. Han sido concebidos bajo una visión de sostenibilidad, lo que nos ha permitido alinearnos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) promovidos por el Pacto Global de Naciones Unidas.

En AES El Salvador adelantamos proyectos de electrificación rural que hacen posible el acceso a la energía para poblaciones que no contaban con este vital servicio. Gracias al establecimiento de alianzas público privadas, llevamos adelante este programa, coadyuvando efectivamente en la erradicación de la pobreza.

1.

AES El Salvador y su caminar hacia la sostenibilidad

Asimismo desarrollamos programas de educación en uso eficiente y seguro de la energía eléctrica, contando con contenidos adecuados para atender a diferentes segmentos de la población. Con esto contribuimos a generar una sociedad más consciente de la importancia de un consumo responsable del recurso eléctrico.

Adicionalmente, promovemos la igualdad de oportunidades para las mujeres, ofreciéndoles programas de formación en emprendedurismo así como cursos de capacitación técnica para instalaciones eléctricas residenciales. Esto les permite

abrirse nuevos espacios en el mercado laboral, así como el desarrollo profesional independiente.

Por otra parte, contribuimos con la protección ambiental apoyando programas de conservación de vida submarina y ecosistemas terrestres. Igualmente, ofrecemos seminarios de arboricultura urbana, para promover la transformación hacia ciudades sostenibles, en las que armonicen árboles e infraestructura.

Finalmente, una de nuestras grandes apuestas por la sostenibilidad son nuestras inversiones

para la generación de energías asequibles y no contaminantes, muestra de ello son nuestras plantas de generación de energía verde AES Nejapa y AES Moncagua, así como nuestro programa de autoabastecimiento solar.

Nuestra apuesta por la sostenibilidad, expresada a través de nuestros pilares de responsabilidad social empresarial AES Energía Rural, AES Educación, AES Medio Ambiente y AES Mujer, demuestra nuestra contribución y compromiso permanente con el desarrollo social, económico y medioambiental de El Salvador.



AES El Salvador pertenece a la Corporación AES, con sede en Arlington, Virginia, que acumula 35 años de experiencia en la generación y distribución de energía eléctrica. Cuenta con un total de 19 mil empleados a nivel mundial. Tiene operaciones en 17 países en tres continentes, 8 empresas distribuidoras de energía eléctrica y capacidad instalada para generar más de 36 mil megavatios de energía.

AES El Salvador forma parte de la Unidad Estratégica de Negocios México, Centro América y El Caribe, la cual aglutina a nuestras empresas con operaciones en México, Puerto Rico, República Dominicana, Panamá y El Salvador.

MISIÓN

Con energía generamos calidad de vida, a través de la excelencia de un servicio seguro y confiable.

VISIÓN

Ser una empresa de energía eléctrica confiable e innovadora, reconocida en la región por nuestro liderazgo y calidad de servicio, comprometida con la satisfacción de nuestros clientes y el bienestar de nuestra gente, generando valor a los accionistas y progreso en la comunidad que servimos.

2.

NUESTRA EMPRESA

Desde 1998, cuando iniciamos operaciones en El Salvador, nos hemos esmerado por brindar siempre un servicio confiable y seguro a todos nuestros clientes.

A través de nuestras empresas de distribución de energía eléctrica CAESS, CLESA, EEO y DEUSEM, y gracias al esfuerzo, experiencia y vocación de

servicio de nuestra gente, brindamos energía a 1.3 millones de clientes, lo que representa el 75% del mercado eléctrico nacional. Nuestra planta de generación AES Nejapa, que entró en operaciones en 2011, genera 6 MW de energía, equivalente a brindar electricidad a 18 mil familias, mientras que AES Moncagua, nuestra planta de generación solar que opera desde este año 2015, genera 2.5 MW. AES

posee el 87% del capital accionario de los negocios en El Salvador.

Sumado al servicio de calidad que ya brindamos de manera responsable y segura, constantemente creamos productos y servicios innovadores destinados, principalmente, a educar y asesorar en el uso seguro y eficiente de la energía eléctrica.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



Además de la estructura directiva y gerencial, la empresa cuenta con comités para asegurar el seguimiento de la operación clave de la empresa, tales como Comité Ejecutivo, Comités de Seguridad y Medio Ambiente, Comité Operativo.

NUESTROS VALORES NOS DISTINGUEN

Cada una de las personas que conforma el gran equipo de AES desempeña su labor diaria con base en los valores que rigen su accionar: Seguridad, Integridad, Compromiso, Excelencia y Disfrute. Por eso, en AES:

Ponemos la Seguridad primero:

Siempre ponemos la seguridad primero para nuestra gente, contratistas y comunidades.

Actuamos con Integridad:

Somos honestos, responsables y confiables. La integridad es la esencia de todo lo que hacemos, cómo actuamos e interactuamos entre nosotros y con las personas vinculadas a AES.

Honramos nuestros Compromisos:

Cumplimos nuestros compromisos hacia nuestros clientes, colegas, comunidades, propietarios,

proveedores y socios. Además, queremos que nuestros negocios, como un todo, hagan una contribución positiva a la sociedad.

Nos esforzamos por la Excelencia:

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

Disfrutamos nuestro trabajo:

Trabajamos porque el trabajo puede ser entretenido, satisfactorio y emocionante.

Nuestros Valores nos proporcionan la base para entablar negocios alrededor del mundo. Además, son fundamentales en la manera en que operamos como empresa.

Contamos también con nuestro código de ética, llamado *De las palabras a los hechos*, el cual constituye una guía para traducir nuestros Valores en acciones, al describir las responsabilidades que las personas de AES tienen la una con la otra y con personas vinculadas. Todo empleado de AES recibe entrenamiento y debe comprometerse anualmente al cumplimiento del contenido del Código de Ética. Este constituye un recurso importante en nuestro constante compromiso de actuar conforme a los estándares éticos más elevados en todas nuestras actividades comerciales.

Como parte de este esfuerzo, contamos también con un Oficial de Cumplimiento, una Línea de Ayuda AES -canal anónimo de consulta y denuncia- y el Boletín Línea de Ayuda. Este último comparte casos ya resueltos así como información práctica de apoyo para afrontar los retos que nos encontramos al llevar a cabo negocios alrededor del mundo.



NUESTROS PÚBLICOS DE INTERÉS

Conocer las expectativas de nuestros públicos de interés es relevante para el desempeño sustentable de la organización. Por eso establecemos canales de comunicación, relacionamiento, consulta y colaboración con ellos, y nos preocupamos por asegurar relaciones francas, responsables y oportunas.

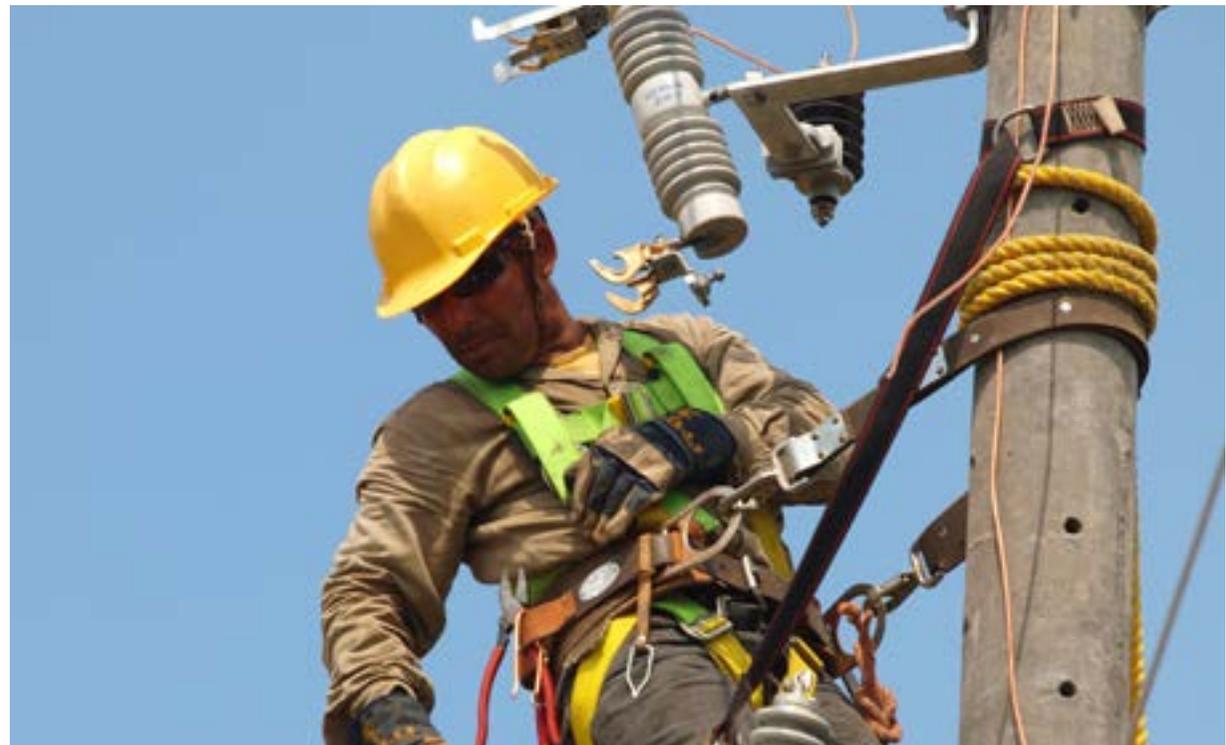


NUESTRA GENTE

Respaldo, innovación y valores son las premisas que rigen el trabajo que realizamos a diario en AES El Salvador. La esencia de nuestras empresas se fundamenta en el esfuerzo, la experiencia y la vocación de servicio que caracteriza a cada miembro de nuestro equipo y que nos permite buscar la excelencia en todo lo que hacemos.

La fuerza laboral de AES El Salvador está compuesta por 1,031 (a diciembre 2016) colaboradores

permanentes, todos los cuales están cubiertos por el Contrato Colectivo de Trabajo, que contempla beneficios adicionales a los exigidos por Ley. El rango salarial de AES El Salvador está por encima del promedio nacional. Todo empleado permanente tiene la opción de unirse al Sindicato de la Industria Eléctrica. Asimismo, en nuestras empresas trabajan más de 1,101 (a diciembre de 2016) empleados subcontratados para tareas especializadas o temporales.





Estamos conscientes de que alcanzar la excelencia requiere de esfuerzo, persistencia, constancia y capacitación constantes, por ello nos preocupamos por entrenar a nuestros colaboradores, tanto permanentes como subcontratados, promoviendo además que nuestras empresas contratistas también capaciten a los empleados que nos prestan servicio.

Por eso en el 2016, con participación de INSAFORP, capacitamos a nuestros empleados de todos los departamentos. Acumulamos 31,519 horas de formación, que incluyeron temas especializados para nuestra operación, desarrollo humano, inglés para el trabajo, técnicas informáticas y atención al cliente.

Desde nuestro Centro de Entrenamiento Técnico (CET) nos aseguramos de que cada uno de los entrenamientos impartidos cubra todos los aspectos relacionados con las funciones de cada trabajador.

El CET fue también responsable del control y registro de las capacitaciones técnicas impartidas a trabajadores de empresas Contratistas que laboran para AES El Salvador.

Además, gracias al programa **Formador de Formadores**, nuestros trabajadores con aptitudes para la enseñanza se encargan de reproducir entre sus compañeros el aprendizaje y los conocimientos recibidos.

Para fortalecer nuestra cultura de mejora continua, todos los empleados de todos los rangos, son evaluados anualmente, con el propósito de proporcionarles retroalimentación sobre su desempeño, identificar sus fortalezas y acordar compromisos y mejora de los resultados obtenidos. Estos resultados son tomados en cuenta para el desarrollo y plan de carrera.

Asimismo, se cuenta con mecanismos de retroalimentación de la gestión integral de la empresa, tal es el caso de la encuesta de clima organizacional *Great Place to Work**, que mide el grado de satisfacción de los empleados con la organización. En la medición de 2016, AES El Salvador fue reconocido como uno de los mejores lugares para trabajar, ocupando el lugar #17 en el ranking nacional y el #21 en el ranking de Centroamérica, en empresas de más de mil colaboradores. Por otra parte, los correos electrónicos de todas las personas que trabajan en AES, tanto a nivel mundial como local, están disponibles para todos los empleados, quienes pueden acceder a una comunicación directa. Existen también los canales organizacionales regulares de acuerdo a la estructura organizativa.

* 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.

LA SEGURIDAD, NUESTRO ESTILO DE VIDA

Cada una de las empresas AES El Salvador desarrolla rigurosas acciones de seguridad industrial para proteger a su personal. Nuestra gente es provista de equipo de protección personal y constantemente recibe capacitación y entrenamiento en temas de seguridad.

Establecemos y revisamos periódicamente los procedimientos para realizar un trabajo seguro. Además, desarrollamos actividades que permiten fortalecer una cultura para que cada trabajador adopte la Seguridad como una responsabilidad y un compromiso personal, en su beneficio propio, el de sus compañeros, sus familias y la seguridad de la comunidad a la cual sirven.

A fin de contrarrestar los riesgos a los que se exponen nuestros trabajadores al entrar en contacto con las líneas eléctricas, nos aseguramos de que dispongan de modernos equipos de protección personal, como uniformes diseñados para resistir quemaduras.

Adicionalmente, previo a su uso, todos los equipos nuevos son revisados en nuestro laboratorio de pruebas, a fin de comprobar que cumplen con los estándares de seguridad requeridos. También se chequean de forma regular los equipos en uso para garantizar que mantienen las condiciones de seguridad exigidas.

Tenemos indicadores con altos estándares que miden nuestro accionar en Seguridad. Asimismo, contamos con un sistema para el reporte de incidentes y



condiciones inseguras que busca evitar que estos se conviertan en accidentes.

Como refuerzo a la creación de una sólida cultura de Seguridad entre nuestra gente, los trabajadores del sector operativo y supervisores desarrollan inspecciones de Seguridad, a fin de observar que los trabajos se estén desarrollando de acuerdo a los procedimientos para el trabajo seguro. Adelantamos también auditorías internas, charlas de seguridad semanales y análisis de riesgos antes de iniciar cada trabajo.

En AES El Salvador reconocemos la importancia del trabajo que nuestra gente realiza para garantizar la seguridad de todos. Por eso, anualmente otorgamos el premio Trabajador Seguro.

Nuestros esfuerzos en seguridad también son trasladados a todas nuestras empresas contratistas, compartiéndoles el *know how*, capacitándolas y asesorándolas en la implementación de métodos seguros de trabajo.

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE.

Estas prácticas de responsabilidad social en beneficio de nuestros empleados son parte de un Sistema de Gestión de Salud, Seguridad y Medio Ambiente.

Entre los resultados más relevantes de nuestro sistema de gestión durante 2016, resaltan la capacitación de nuestra gente en el programa de seguridad SafeStart enfocado en las actitudes, y de empleados del área operativa en primeros auxilios y rescate cardiopulmonar. Asimismo, se realizaron reconocimientos médicos a todos los colaboradores 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 del 100% de barriles con aceite dieléctrico. Se realizó la disposición adecuada de 149 barriles con aceite dieléctrico de más de 50 ppm, además de 163 barriles con menos de 50 ppm. Con esto nuestros depósitos de residuos peligrosos autorizados por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN), quedaron completamente vacíos de aceite dieléctrico.

Asimismo, en nuestra búsqueda de la mejora continua, estamos desarrollando acciones para lograr las oportunidades de mejora determinadas en las auditorías externas, promoviendo además la participación y consulta entre los empleados para la búsqueda de soluciones.

EN LA BÚSQEDA DE LA MEJORA CONTINUA

Uno de los valores que rigen nuestra labor es el de la Excelencia. Para alcanzarla, mantenerla y hacerla parte de nuestra cultura, AES El Salvador realiza esfuerzos constantes los cuales producen resultados sólidos y también procesos de certificación avalados a nivel mundial.

Nos esforzamos para ser los mejores en todo lo que hacemos y en operar con niveles de clase 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 certificador internacional que otorgó la certificación para ambas normas a nuestras empresas, con lo que nos convertimos en las primeras distribuidoras de AES en Latinoamérica en adquirirlas.

Asimismo, nuestras empresas cuentan 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 los departamentos de apoyo al proceso: Dirección de Comunicaciones, Legal, Compras, Servicios Generales, Recursos Humanos e Informática.



DAMOS VALOR A NUESTRA CADENA DE VALOR

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

Para ello, posee lineamientos claros de contratación contemplados en la Política de Compras y soportados por los procedimientos vinculantes, para asegurar su cumplimiento. De esta forma, se solicitan las ofertas suficientes dependiendo de la magnitud del bien o servicio que se requiere, ya sea para atender requerimientos recurrentes o para su participación en licitaciones.

Actualmente nuestra base de proveedores y contratistas es de aproximadamente 2,701 inscritos, conformada en un 92% por empresas nacionales; un 7% por ciento de extranjeras y 1% por grupos emergentes o asociaciones. Todos ellos cumplen las normas de seguridad requeridas por AES El Salvador, lo cual beneficia, no solo a nuestra empresa y a nuestros clientes, sino también a los propios contratistas y proveedores.

Asimismo, se tiene disponible un Portal de Proveedores en nuestra página web, a través del cual todo proveedor puede inscribirse y ser tomado en cuenta, para satisfacer nuestras necesidades de bienes o servicios.



COMUNICÁNDONOS

En AES El Salvador promovemos la comunicación de interés y utilidad para nuestros clientes, principalmente enfocada en promover un consumo responsable de la energía y prevenir accidentes por contacto con la electricidad. Esto a través de las siguientes herramientas:

plataforma web:

<http://www.aeselsalvador.com>

redes sociales:

<https://www.facebook.com/aeselsalvador.sv>

<http://www.youtube.com/aeselsalvador>

<https://twitter.com/aeselsalvador>

<https://www.instagram.com/aeselsalvador/>

Asimismo, brindamos información especializada para segmentos específicos de clientes, a través de nuestro boletín electrónico en el que se abordan temas del sector energético y sostenibilidad. Además de nuestra revista Energía & Vida destinada a ofrecer consejos para mejorar la calidad de vida de nuestros clientes residenciales.

Cada una de estas herramientas de comunicación representa infinidad de oportunidades para mantenernos cerca de nuestros clientes y poder así resolver las inquietudes que les aquejan, así como informarles a diario de nuestro quehacer. Tanto la Comunicación como la Publicidad que generamos, están regidas por la Política de Comunicaciones de AES El Salvador y cumplen 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 igual que nosotros desarrollan una labor importante en pro del desarrollo del país.

Así en la Asociación Nacional de Anunciantes de El Salvador (ANAES) pertenecemos al Consejo de administradores; mientras que en la Cámara Americana de Comercio de El Salvador (AMCHAM) somos miembros de la junta directiva, pertenecemos al Comité de Responsabilidad Social Empresarial, y participamos en los comités de Energía y Seguridad. Asimismo, tenemos participación en el Comité de Industria de la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador y somos miembros fundadores y activos de Asociación Salvadoreña de Energías Renovables (ASER).

Adicionalmente, apoyamos y acompañamos a instituciones clave en proyectos y patrocinios. Algunas de estas instituciones son: 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 El Salvador, AMCHAM; Cámara de Comercio e Industria de El Salvador; Salvanatura; Consejo Nacional de Energía, CNE; entre otras.



CAESS

Nace en 1890 por iniciativa de un grupo de salvadoreños, con el propósito de distribuir y comercializar energía eléctrica. Actualmente, CAESS atiende a más de 586 mil clientes en los departamentos de Chalatenango, Cuscatlán, Cabañas y la zona Norte de San Salvador. Cubre aproximadamente 4,615 km² principalmente urbanos, pero con un gran porcentaje de clientes de los sectores comercio e industria del país.

CLESA

Fundada en 1892, 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 388 mil clientes, de los cuales el 50% lo constituyen familias de las zonas rurales.

EEO

La Empresa Eléctrica de Oriente está presente en 6,270 km² en los departamentos de San Miguel, Morazán, La Unión, parte de Usulután y San Vicente. Beneficia a cerca de 298 mil clientes en zonas con una densidad demográfica eminentemente rural.

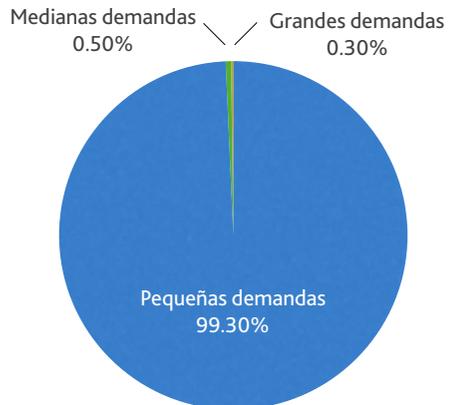
DEUSEM

Desde su fundación en 1957, la Distribuidora Eléctrica de Usulután, lleva las bondades de la energía eléctrica a más de 78 mil clientes, que habitan 1,580 km² aproximadamente que son atendidos por la empresa. La mayoría de sus usuarios habitan en zonas rurales.

3.

CAESS
CLESA
EEO
DEUSEM

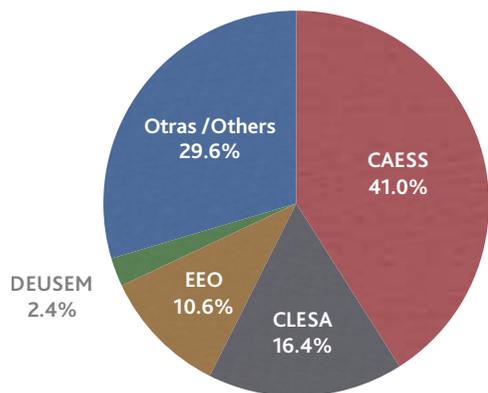
Clientes de distribuidoras por tipo de segmento



Frecuencia de Interrupciones por cliente al año



Ventas de energía por empresa



El indicador SAIFI 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 de este indicador demuestra nuestra búsqueda por la excelencia en el servicio que suministramos a nuestros clientes. Para ello, nuestras empresas realizan fuertes inversiones y llevan a cabo un plan de mantenimiento preventivo en toda la red de distribución, además de procedimientos de trabajo que permiten la oportuna atención de fallas.

SERVICIOS DE ATENCIÓN A NUESTROS CLIENTES

Así como se observa un claro enfoque en la mejora continua del suministro de energía, lo hacemos también con la atención a nuestros clientes. Con ese propósito, y para facilitarles cualquier trámite relacionado con el servicio que les prestamos, ponemos a su disposición nuestro Número Único de Atención, que durante que durante 2016 atendió 399,376 llamadas.

El nivel de eficiencia en la atención de las llamadas fue del 97.05% y el nivel de satisfacción por el servicio brindado en la llamada fue de 94.16%.

Asimismo, disponemos de 4,750 puntos de pago distribuidos en todo el territorio nacional para su mayor comodidad.

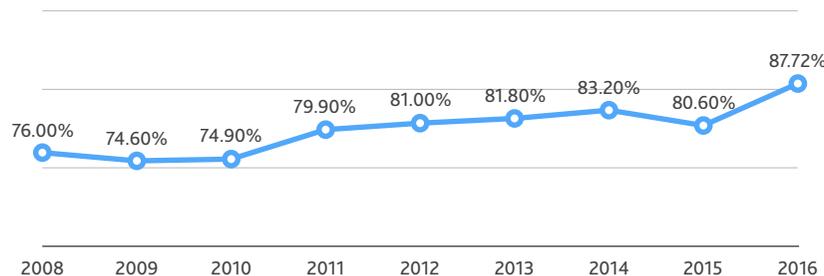
Desde el año 2005, AES El Salvador participa en la Encuesta de Satisfacción de Clientes Residenciales realizada por la Comisión de Integración Energética Regional (CIER), en la que participan empresas distribuidoras de Latinoamérica.

Esta encuesta mide diversos atributos relacionados con aspectos tales como 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.

Estos índices permiten la comparación, año con año, del comportamiento de los mismos, no sólo para con la misma empresa, sino en relación con las otras compañías distribuidoras de energía que participan de la encuesta. Asimismo, nos facilita la identificación de planes de acción dirigidos a mejorar los diversos atributos, lo cual involucra a varias unidades de la empresa.

La más reciente medición indicó que AES El Salvador alcanzó un 87.72% en el índice de satisfacción del cliente (ISCAL), lo que nos coloca en el segundo lugar en la categoría de empresas con más de 500 mil consumidores. La medición comparó 32 empresas de Latinoamérica que participaron en esta categoría en la medición de 2016.

**Histórico ISCAL
2008 - 2016**



INVERSIONES

Durante 2016 las distribuidoras de energía eléctrica CAESS, CLESA, EEO y DEUSEM invirtieron más de US\$37 millones para mejorar la calidad de servicio y de vida de todos los salvadoreños.

Las obras más destacadas, realizadas en todo el país, son la de expansión y mejora en la red de distribución, proyectos de normalización, electrificación rural, modernización de flota vehicular e infraestructura, así como de equipo de comunicación y de informática.

Se realizó el mantenimiento preventivo y correctivo de la red, principalmente en las zonas rurales, que alcanzó los US\$10 millones de inversión. También se destinaron US\$2.6 millones para renovación de los medidores residenciales, lo que ha permitido mantener niveles óptimos de exactitud para certificar una correcta facturación a los clientes.

También se destaca la inversión de US\$ 7.4 millones para la expansión de la red de distribución, que permite ampliar la cobertura eléctrica con proyectos en zonas rurales, así como repotenciar y aumentar la capacidad de la red de distribución.

Asimismo, las empresas distribuidoras llevaron a cabo 100 proyectos de mejora y normalización de redes de distribución privadas, que significó una inversión de US\$ 2.7 millones. Estas mejoras beneficiaron a 4,761 familias de 46 municipios de los departamentos de San Salvador, La Libertad, Chalatenango, Cuscatlán, Santa Ana, Sonsonate, Ahuachapán, San Miguel, Morazán, La Unión y Usulután. El objetivo de estos proyectos de normalización es reducir el riesgo de accidentes por contacto eléctrico debido a estructuras y redes deficientes en las comunidades, así como reducción de interrupciones y variaciones de voltaje debido a redes en mal estado.

Por otra parte, se invirtieron US\$ 1.13 millones en la modernización y ampliación de la flota vehicular para mantenimiento y operación de la red, que permiten realizar trabajos de mantenimiento en la red de distribución en un menor plazo y garantizar el buen funcionamiento del servicio a los clientes.

Además con una inversión de US\$416 mil, se desarrollaron 24 proyectos de electrificación rural en los municipios de Conchagua, Nejapa, Concepción de Ataco, San Vicente, San Miguel, Sacacoyo, Atiquizaya, San Agustín, Sensuntepeque y Nueva Concepción, mejorando así la calidad de vida de las familias beneficiadas.

Asimismo, como parte del Plan quinquenal de inversiones AES El Salvador planea invertir durante el período 2013-2017, más de US\$ 170 millones.



En AES El Salvador estamos conscientes de nuestra responsabilidad con la conservación del medio ambiente. Este compromiso se modela desde nuestra casa matriz, la Corporación AES, y nos impulsa a esforzarnos por mejorar vidas y hacer una diferencia duradera en las comunidades donde operan nuestras empresas. Especialmente a través del compromiso por desarrollar soluciones de energía ambientalmente responsables.

Uno de los retos para las instituciones a nivel mundial es el control de emisiones de carbono, lo cual requiere de concertación internacional, innovación y cooperación. Bajo las actuales regulaciones en esa materia, existe un impulso por desarrollar proyectos energéticos de neutralización de emisiones de carbono, sin embargo, estos requieren de una amplia gama de habilidades y experiencia.

La Corporación AES cuenta con ambas, por eso desarrollamos proyectos que permiten suplir la demanda de los crecientes mercados con fuentes de energía y tecnologías renovables, a fin de proveer energía sostenible y a bajos costos. Hemos respondido a esta demanda mundial comprometiendo nuestro capital y experiencia operativa para el desarrollo de iniciativas energéticas limpias, así como para crear compensación de emisiones.

Hemos reconocido la necesidad de tomar acciones para mitigar el cambio climático y, especialmente, para controlar las emisiones de gases de efecto invernadero. Es por ello que en El Salvador se cuenta con una planta de generación a base de biogas, AES Nejapa; además de la planta de energía solar AES Moncagua y los proyectos de autogeneración solar en edificios corporativos, lo que nos permite contribuir a la diversificación de la matriz energética nacional.

4.

GENERACIÓN

AES Nejapa

AES NEJAPA

Con nuestra planta AES Nejapa producimos cerca de 200.000 Certificados de Emisiones Reducidas (CER). Cada uno de estos Certificados, emitidos bajo el Protocolo de Kyoto, equivale a retirar de la atmósfera una tonelada de CO₂. Es decir, gracias a AES Nejapa estamos contribuyendo a retirar de la atmósfera el equivalente a 200 mil toneladas de CO₂ anualmente.

AES Nejapa es un proyecto único en Centroamérica porque aprovecha el biogas generado por el relleno sanitario, para producir energía eléctrica. La planta actualmente genera 6MW de energía, misma que se podría expandir hasta los 25MW, dependiendo de la capacidad del relleno sanitario.

AES MONCAGUA

La planta de generación solar AES Moncagua, se extiende en un área de 46 mil M², en la ciudad de Moncagua, departamento de San Miguel, y cuenta con una capacidad instalada de 2.5 MW, producidos a través de más de 8 mil módulos fotovoltaicos.

AES Moncagua cuenta con una estación de monitoreo climático que le permite analizar y confirmar su correcto funcionamiento. Adicionalmente, la planta permite reducir la emisión de 2,700 toneladas de CO₂ al año, contribuyendo así con la protección ambiental.

PROYECTOS DE AUTOABASTECIMIENTO

En el 2016 desarrollamos proyectos de construcción de techos solares en tres instalaciones de nuestras empresas. Dos de estos proyectos son en techos para estacionamientos, conocidos por su nombre en inglés Carport; mientras que el tercer proyecto se desarrolló en los techos de uno de nuestros edificios, lo que se conoce como Rooftop.

Estos proyectos nos han permitido autoabastecernos contribuyendo a la eficiencia energética en nuestras instalaciones, al a vez de proteger al medio ambiente al reducir la emisión de 2,800 toneladas de CO₂ anuales.



AES Moncagua



En AES estamos conscientes de que para impulsar el aparato productivo de los países es necesario generar las condiciones que faciliten la dinámica económica.

Por eso trabajamos en el compromiso de acompañar a El Salvador en su crecimiento económico y social, con una perspectiva ambientalmente responsable. Esto con la convicción de que nuestra gestión debe trascender de tal manera que logremos favorecer el crecimiento sostenible y el desarrollo del país.

De ahí, que impulsamos programas de responsabilidad social que buscan mejorar la calidad de vida de las comunidades a las que servimos, promoviendo una sociedad más consciente y conocedora de la importancia que tiene la energía eléctrica y la conservación del medio ambiente, además de llevar oportunidades de progreso con proyectos de electrificación y formación técnica para mujeres.

Así toman vida nuestros cuatro grandes ejes de RSE: AES Educación, AES Energía Rural, AES Medio Ambiente y AES Mujer, a través de los cuales logramos la participación directa de nuestros empleados y la de nuestros clientes, y conseguimos que la comunidad, la población estudiantil y las instituciones involucradas también participen y aprendan junto a nosotros.

5.

COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

AES EDUCACIÓN

En AES El Salvador creemos que la educación es una herramienta que genera cambios, que acorta distancias, que fomenta valores y por lo tanto, hace mejores seres humanos. Enseguida, detallamos nuestros esfuerzos.

Programa Energía Mágica

A través de charlas educativas Energía Mágica nos permite educar a niños y adultos en el uso eficiente y seguro de la energía eléctrica, cómo conservar el subsidio, el proceso de generación, transmisión y distribución de la electricidad, así como a tomar las acciones pertinentes para la protección del medio ambiente.

Esto con el apoyo de materiales gráficos para facilitar que los asistentes a las charlas aprendan sobre energía con interesantes contenidos a través de actividades interactivas, los cuales son transmitidos por nuestro personaje Tomás Corriente.

Para el desarrollo de este programa contamos con la valiosa participación de nuestros Voluntarios Internos, quienes imparten las charlas educativas en centros educativos de todo el país, especialmente en zonas cercanas a nuestras oficinas comerciales.

Otro factor importante para el éxito de Energía Mágica lo constituyen las alianzas estratégicas que hemos establecido con instituciones clave como Semillas de Esperanza, Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas", UCA, Universidad Francisco Gavidia, Instituto Ricaldone y Colegio Santa Cecilia. Sus estudiantes, como parte de su Servicio Social, imparten las charlas educativas en escuelas y comunidades.

En el 2016, 62 mil niños y adultos en escuelas y comunidades de todo el país participaron en las charlas de Energía Mágica. Y desde la creación del programa en 2007, más de 500 mil personas han sido educadas en temas de energía, mientras que 1,842 maestros han sido capacitados para que se conviertan en multiplicadores del mensaje.

Capacitación en Eficiencia Energética

En el 2016, capacitamos a 23 personas provenientes de 13 empresas clientes de las distribuidoras, en temas de eficiencia energética residencial y comercial, con el fin de desarrollar y fortalecer una cultura del uso racional y eficiente de la electricidad.

Desde que inició este programa, en 2013, se ha capacitado a un total de 111 personas, entre ellos

empleados de las distribuidoras, catedráticos de universidades y representantes de la empresa privada. De igual manera, impulsamos el programa El Salvador ahorra Energía, el cual es una iniciativa intersectorial coordinada por el Consejo Nacional de Energía (CNE) y que tiene como objetivo principal promover, fortalecer y consolidar el uso racional y eficiente de la energía eléctrica en El Salvador.

Creación de manual de instalaciones eléctricas residenciales

En colaboración con la Universidad Don Bosco, fue creado el manual de instalaciones eléctricas residenciales, dirigido a todas aquellas personas, que sin tener una carrera técnica en electricidad, deseen adquirir o fortalecer sus conocimientos teóricoprácticos sobre electricidad básica, que les permita realizar instalaciones eléctricas confiables, eficientes y seguras. Los contenidos de este manual se utilizaron como base para la creación de una campaña de comunicación con consejos prácticos para el uso eficiente de la energía.

AES MEDIO AMBIENTE

El mundo entero urge de medidas extraordinarias y eficientes en beneficio del medio ambiente. Las actividades diarias de todos los habitantes de El Salvador producen grandes cantidades de desechos. Por eso es urgente tomar acciones que nos permitan reutilizar esos desechos, y obtener ahorros considerables en los recursos de agua y energía eléctrica, y por ende, disminuir el impacto ambiental.

Programa ¡Recicla!

A través de nuestro programa ¡RECICLA!, ponemos a disposición de todos los ciudadanos una forma práctica y accesible de contribuir con la protección ambiental, al convertir nuestras agencias de atención al cliente en Centros de Reciclaje de papel. El valor del papel que recolectamos gracias al programa ¡RECICLA! lo donamos a la campaña Adopta una hectárea de SalvaNATURA, para contribuir con la protección del parque nacional El Imposible. Así canalizamos los resultados de ¡RECICLA! en beneficio de esta reserva forestal única en El Salvador.

Asimismo, AES El Salvador ha aumentado los esfuerzos para la recolección de papel llevando a cabo jornadas de reciclaje en centros escolares y en colonias de las zonas servidas por nuestras distribuidoras.

En 2016 recolectamos 14,522 libras de papel, y desarrollamos 11 jornadas de reciclaje en escuelas y colonias de las zonas urbanas a las que prestamos servicio. El producto de la venta de este papel es donado a Salvanatura para sus programas de conservación ambiental.

Desde 2010 a la fecha hemos recolectado más de 270 mil libras de papel y hemos desarrollado 62 jornadas de reciclaje.



ARBORICULTURA URBANA

En AES El Salvador hemos observado la necesidad de generar conciencia sobre la importancia de la selección de árboles para las ciudades, de forma tal de asegurar que no entre en conflicto con la infraestructura citadina y los servicios públicos.

Es por ello que desarrollamos el primer taller de arboricultura urbana “El árbol correcto, en el sitio correcto”, el cual pusimos a disposición de alcaldías, empresas constructoras, entidades regentes del medio ambiente, y especialistas en la materia, ofreciendo conocimientos de punta y mejores prácticas para la incorporación idónea de los árboles en las ciudades.

Durante el taller fueron ofrecidos conocimientos de punta y mejores prácticas para la incorporación idónea de los árboles en las ciudades que permitan tomar en cuenta su desarrollo subterráneo, vertical y de follaje.

El seminario fue impartido por un especialista y arborista certificado por la Sociedad Internacional de Arboricultura (ISA), por sus siglas en inglés.

SalvaTortuga

En El Salvador anidan 4 especies de tortugas marinas: Carey, Baule, Prieta y Golfina, las cuales se encuentran en peligro de extinción. Por eso, para proteger estas

especies, desde el 2011 AES El Salvador coopera con Salvanatura, a través de su programa SalvaTortuga.

Durante 2016, 44 voluntarios de AES El Salvador recogieron, trasladaron y acomodaron 80 metros

cúbicos de arena para la construcción de nidos y así fomentar la anidación de hasta 100,000 huevos; además se donó el dinero para la compra de huevos, evitando así su venta para consumo humano.



AES ENERGÍA RURAL

Hacer posible el acceso a la energía eléctrica en las comunidades rurales contribuye enormemente a la reducción de la pobreza y a la reducción de las desigualdades. En El Salvador de acuerdo con la Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples 2014, de la Dirección General de Estadística y Censos (DIGESTYC), 5% de los hogares salvadoreños aún no tienen acceso a la electricidad, y entre ellos más de 59 mil se ubican en zonas rurales.

El programa AES Energía Rural ha permitido contribuir a reducir ese número de hogares sin electricidad, mejorando la calidad de vida de más de 73 mil salvadoreños de zonas rurales, que con el acceso a la energía tienen la posibilidad de crear negocios, recibir servicios de salud, utilizar otros recursos educativos, y mejorar la seguridad vial y el sano esparcimiento.

AES El Salvador – Fomilenio

Bajo la alianza entre AES El Salvador y Fomilenio, entre 2009 y 2012, construimos 1,110 proyectos de electrificación. Con esto hemos beneficiado con energía eléctrica a más de 36 mil familias en 93 municipios de los departamentos de Morazán, La Unión, San Miguel, Chalatenango, Santa Ana, Cabañas y Cuscatlán.

Para la ejecución de esta alianza, invertimos US\$4.7 millones, que permitieron la construcción de 1,495 Km de líneas y toda la infraestructura eléctrica para llevar energía a las comunidades beneficiadas.

AES El Salvador – FINET

Desde el año 2001, AES El Salvador mantiene una alianza con el Fondo de Inversión Nacional de Electricidad y Telecomunicaciones (FINET), adscrito al Fondo de Inversión Social para el desarrollo Local (FISDL), para desarrollar conjuntamente proyectos de electrificación rural en todo el país.

A la fecha 37,500 familias han sido beneficiadas en zonas rurales de todo el país, con la construcción de más de 500 proyectos de electrificación.

Energía Rural Solar

Desarrollamos un proyecto piloto de energía eléctrica a partir de fuentes fotovoltaicas, que benefició a 14 familias del Caserío Los Encuentros, en el municipio de San Francisco Menéndez, departamento de Ahuachapán. Así con una inversión de US\$80,000, en cada hogar fueron instalados kits fotovoltaicos, que incluyen baterías para el almacenamiento de energía.

Adicionalmente, AES El Salvador les dotó de turbococinas, lo que les permitirá reducir sustancialmente el consumo de leña y consecuentemente incidirá en la economía y en la salud de los beneficiarios.

Formando consumidores responsables

Además de beneficiar a muchas familias con energía eléctrica, también nos encargamos de educarlos en el uso seguro y eficiente del recurso. Para esto, desarrollamos charlas informativas sobre los componentes de la factura de energía, los lugares de pago más cercanos, así como consejos para evitar accidentes con la electricidad.

Asimismo, les enseñamos cómo hacer un uso eficiente de la energía para que mantengan el beneficio del subsidio eléctrico que otorga el gobierno a los hogares que consumen hasta 99 kw/h al mes.

Es así, que a través de nuestro programa Energía Rural, en 2016, beneficiamos con charlas educativas a 6,464 personas de 46 comunidades rurales distribuidas en su mayoría en la zona occidental del país. Con este programa se ha educado a 48 mil personas de 946 comunidades rurales, desde 2009 a la fecha.

AES MUJER

Desde el año 2013, desarrollamos el programa AES Mujer, que busca beneficiar a mujeres salvadoreñas con oportunidades de formación para adquirir o fortalecer sus conocimientos para el manejo efectivo de un negocio propio, o bien las capacita en conocimientos técnicos para ejecutar instalaciones eléctricas confiables y seguras.

Taller EMPRETEC

Durante tres años consecutivos, se han capacitado mujeres familiares de nuestros empleados (esposas, hijas, madres, hermanas, primas), con un taller de formación emprendedora altamente interactivo y experimental diseñado por las Naciones Unidas e implementado en El Salvador por FUNDEMAS, que brinda las herramientas y conocimientos necesarios para que las participantes emprendan un negocio propio.

A la fecha se han capacitado a 88 mujeres familiares de nuestros empleados, 20 de ellas en el 2016.

Curso en Instalaciones Eléctricas Residenciales

En 2016 desarrollamos el primer Curso en Instalaciones Eléctricas Residenciales, dirigido a 23 mujeres usuarias del Programa Ciudad Mujer de la Secretaría de Inclusión Social (SIS). El curso,

desarrollado por la Universidad Don Bosco, les brindó los conocimientos necesarios para la instalación confiable, segura y eficiente de un sistema eléctrico residencial, brindándoles con ello la posibilidad de emprender en este oficio ejercido principalmente por hombres.



Cualquier esfuerzo realizado con entrega, dedicación y esmero genera excelentes resultados y el reconocimiento de otras instituciones. AES El Salvador se ha hecho acreedor de los siguientes reconocimientos:

- Fuimos seleccionados entre los 10 mejores Ciudadanos Corporativos de las Américas, por la Fundación Trust for the Americas de la Organización de Estados Americanos OEA, con nuestro programa educativo Energía Mágica. 2008.
- Seleccionados entre los 10 Mejores proyectos de Desarrollo Comunitario a nivel mundial por PLATTS, empresa líder mundial de información en energía y metales, por nuestro programa educativo Energía Mágica. 2010.
- Recibimos el premio a la Excelencia Empresarial otorgado por la Embajada Americana en El Salvador, por nuestras innovadoras prácticas de RSE: AES Educación, AES Medio Ambiente y AES Energía Rural. 2010.
- Nos fue otorgado el Premio CEDES a la Ecoeficiencia, por nuestro programa de reciclaje de papel "¡Recicla!". CEDES, Consejo Empresarial Salvadoreño para el Desarrollo Sostenible, capítulo local del World Business Council for Sustainable Development. 2010.

6.

RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES

- Recibimos el Premio Excelencia en Seguridad Ocupacional y Seguridad Ambiental, otorgado por 3M El Salvador. 2010.
- Certificación ISO 14001 a nuestro Sistema de Gestión de Medio Ambiente. Certificación obtenida en 2012. Recertificación anual.
- Certificación OSHAS 18,001 a nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. Certificación obtenida en 2012. Recertificación anual.
- Certificación ISO 9001:2008 a nuestros Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso de Atención al Cliente. Certificación obtenida en 2012. Recertificación anual.
- 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, y el jurado calificador estuvo conformado por instituciones como USAID, GIZ, Bandesal, entre otros. 2015.
- Reconocimiento de la Cruz Roja de El Salvador, por la contribución de nuestra gente en la campaña anual de donación de sangre. 2016.
- Reconocimiento por su estrategia digital en la edición anual de "Los 100 protagonistas de Marketing", evento de la Revista de Estrategia y Negocios. Con este reconocimiento especial AES El Salvador se ubicó dentro del Top Ten de 300 marcas en Centroamérica. 2016.
- Premio Jaragua otorgado por la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador, como reconocimiento al esfuerzo y la perseverancia de EEO para contribuir con el desarrollo económico y social de la comunidad local. 2016.



EL CONTENIDO DE ESTE SEGUNDO
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD DE AES EL SALVADOR
SE ESTABLECIÓ TOMANDO COMO REFERENCIA LA
VERSIÓN G3 EN EL GLOBAL REPORTING INIITIATIVE.

Vicepresidencia de Mercado Eléctrico y Relaciones Externas
Dirección de Comunicaciones y Relaciones Externas

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