

# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2018





# ÍNDICE

- 3** **INTRODUCCIÓN**  
Innovación, Sostenibilidad e Inclusión, nuestras apuestas para el bienestar social
- 5** **CAPÍTULO 1**  
Nuestra empresa
- 16** **CAPÍTULO 2**  
Distribución de energía
- 21** **CAPÍTULO 3**  
Generación de energía renovable y no contaminante
- 23** **CAPÍTULO 4**  
AES Soluciones
- 25** **CAPÍTULO 5**  
Desarrollo sostenible para la comunidad
- 31** **CAPÍTULO 6**  
Reconocimientos y certificaciones



 **INNOVACIÓN** • 
  **SOSTENIBILIDAD** • 
  **INCLUSIÓN**  
 — nuestras apuestas para el bienestar social —

En AES El Salvador evolucionamos constantemente porque sabemos que debemos estar a la vanguardia en el mercado energético salvadoreño, expuesto a un entorno cada vez más exigente y competitivo. De ahí que continuamos innovando en nuestro quehacer empresarial para asegurar la sostenibilidad de nuestro negocio, sin dejar a un lado el gran reto de operar de una forma segura y ambientalmente responsable.

Además, conscientes de que nuestra misión es mejorar vidas, nos ocupamos de canalizar esfuerzos para contribuir con el desarrollo sostenible, orientando nuestras estrategias corporativas hacia el bienestar de la población.

Esta idea nos permite seguir efectuando importantes iniciativas orientadas a la educación en seguridad y eficiencia energética, la protección de los recursos naturales y la biodiversidad, así como a la inclusión económica y la igualdad de género, las cuales son impulsadas a través de nuestros cuatro ejes de responsabilidad social: AES Educación, AES Energía Rural, AES Mujer y AES Medio Ambiente, que se han convertido en parte fundamental de nuestro quehacer empresarial, permitiéndonos abonar a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) promovidos por las Naciones Unidas, con el fin de contribuir con el bienestar de la población.

También, nuestra apuesta por el desarrollo sostenible nos ha llevado a realizar importantes inversiones para la generación de energía asequible y no contaminante. Muestra de ello son nuestras plantas AES Nejapa y AES Moncagua, así como el proyecto solar fotovoltaico Bósforo, que en su conjunto a finales de 2019-cuando culmine la construcción de las diez plantas que conforman Bósforo-, estarán evitando la emisión de más de 375 mil toneladas de CO<sub>2</sub> al año. A su vez, el impacto de nuestra gestión se ve enriquecido con diversos proyectos como iluminación eficiente y generación solar para autoconsumo de grandes clientes industriales y comerciales, desarrollados y ejecutados a través de nuestra empresa AES Soluciones.

En cuanto a nuestro compromiso con la calidad del servicio para todos nuestros clientes, nuestras empresas distribuidoras CAESS, CLESA, EEO y DEUSEM anualmente llevan a cabo millonarias inversiones para garantizar un suministro de energía seguro, confiable y de calidad. Asimismo, desarrollamos importantes proyectos para la mejora y digitalización de nuestros procesos comerciales como la implementación de nuestro novedoso sistema de facturación en sitio, mediante el cual podemos optimizar nuestros tiempos de atención y reducir considerablemente el uso de papel como beneficio medioambiental.

Todas estas acciones nos permiten transformarnos de forma permanente para seguir siendo referentes en la industria, sumando a ello los esfuerzos de un equipo de trabajo capacitado y comprometido con la excelencia, y que hace posible que

podamos brindar soluciones energéticas eficientes y de calidad a más de un millón de familias salvadoreñas, elevando su calidad de vida y acompañando de igual manera el crecimiento de la industria y el comercio.



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





# CAPÍTULO 1

## Nuestra empresa

AES El Salvador pertenece a la Corporación AES, una compañía global con 37 años de experiencia que ofrece energía sostenible y asequible en los 14 países donde opera. Su fuerza de trabajo, conformada por más de 9,000 colaboradores, está comprometida con la excelencia operativa.

La amplia experiencia de la Corporación AES le permite identificar las necesidades de los países en donde opera, y ofrecer las alternativas energéticas idóneas según las diversas realidades económicas y geográficas para impulsar el desarrollo sostenible y económico, así como 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 sustentable.

En El Salvador, a través de nuestras empresas de distribución CAESS, CLESA, EEO y DEUSEM, y gracias al esfuerzo comprometido de nuestra gente, llevamos energía eléctrica a cerca de 1.4 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 de generación a base de biogás y solar, AES Nejapa y AES Moncagua, respectivamente. Actualmente, en asocio con la Corporación Multi Inversiones (CMI), estamos desarrollando Bósforo, un importante proyecto solar fotovoltaico constituido por 10 plantas, que generará 100 megavarios (MW).

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

## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

**PRESIDENTE**  
**VICEPRESIDENTES**  
**DIRECTORES**  
**GERENTES**  
**JEFES**  
**COORDINADORES**  
**SUPERVISORES**  
**PERSONAL OPERATIVO**

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



# VIVIMOS NUESTROS VALORES

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



## 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.



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.

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 para consultas o reportes, así como asesoría por parte de nuestra oficina de Cumplimiento.

## NUESTROS PÚBLICOS DE INTERÉS

En AES entendemos la importancia de conocer las expectativas y necesidades de nuestros públicos de interés para 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 más de 800 empleados subcontractados para tareas especializadas o temporales.





Estamos conscientes de que alcanzar la excelencia requiere de una constante y dedicada preparación. En este sentido, 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.

De esta manera, en 2018 invertimos más de 24 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, atención al cliente y calidad.

También, desde nuestro Centro de Entrenamiento Técnico (CET), nos aseguramos de que cada entrenamiento cubra todos los aspectos relacionados con las funciones operativas de cada técnico. 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 su desarrollo.



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

Así, en el estudio realizado durante 2018 por el GPTW fuimos reconocidos como uno de los mejores lugares para trabajar, ocupando el lugar 15 en el ranking nacional y el 21 en el ranking de la región centroamericana de empresas con más de mil colaboradores.

Asimismo, en la encuesta EMAT de 2018, logramos destacar en el cuarto lugar entre un ranking de 50 empresas. El sondeo recopiló la opinión de más de 8,500 personas del sector laboral salvadoreño, quienes evaluaron y valoraron a las empresas con mejor imagen institucional, beneficios y oportunidades de desarrollo, clima y cultura organizacional, entre otros aspectos.

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

*\* 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.*

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



### **PONEMOS LA SEGURIDAD EN PRIMER LUGAR**

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

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

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

Desarrollamos también auditorías internas, charlas de seguridad semanales y análisis de riesgos antes de iniciar cada tarea operativa; y velamos que nuestra cultura de seguridad también sea trasladada a

todas nuestras empresas contratistas, capacitándolas y asesorándolas en la implementación de métodos seguros de trabajo de primer nivel.

Nuestra gente está capacitada en el programa *SafeStart*, que se fundamenta en el reconocimiento de errores basados en el comportamiento humano y la generación de hábitos de seguridad individuales. Desde el inicio de este programa en 2013 contamos con 650 empleados capacitados en todas nuestras empresas de AES El Salvador.

Por otra parte, en 2018 certificamos a todos nuestros empleados brigadistas de los planteles de nuestras distribuidoras en el Curso Básico de Sistema de Comando de Incidentes; y se realizaron reconocimientos médicos en todas las áreas para la identificación temprana de enfermedades. Asimismo, adquirimos equipos para medición de riesgos físicos, como un monitor de estrés térmico, luxómetro y acelerómetro del cuerpo humano.

Adicionalmente, en AES El Salvador también hemos dado importantes pasos para incorporar progresivamente la digitalización en nuestras operaciones de campo, a fin de garantizar formas de trabajo más seguras para nuestros colaboradores. En ese sentido, en colaboración con la Escuela de Negocios de Harvard, estamos implementando un proyecto de inteligencia artificial aplicado a los entrenamientos de nuestro personal técnico, el cual consiste en registrar en video actividades de alto riesgo realizadas por nuestros electricistas. Estos videos luego son analizados por un software de inteligencia artificial que detecta errores o desviaciones de los



protocolos de seguridad que pueden representar un riesgo para el colaborador, permitiéndonos, de esta manera, identificar puntos de mejora en los procedimientos y prevenir incidentes.

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



### OPERACIONES EN ARMONÍA CON EL MEDIO AMBIENTE

En cumplimiento de la Ley Nacional de Medio Ambiente, nuestros estándares corporativos, y la Norma ISO 14001, efectuamos gestiones para la disposición final de 231 barriles con aceite dieléctrico. Con esto, nuestros depósitos de residuos autorizados por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN) quedaron completamente vacíos de este aceite.

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 más de US\$ 213 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 y muestra de ello es que logramos para un período de tres años más la certificación al Sistema de Gestión de Seguridad bajo el estándar OHSAS 18001:2007 y la certificación a nuestro Sistema de Gestión en Salud y Medio Ambiente bajo la norma ISO 14001:2015. Estas normas nos han permitido adoptar estándares internacionales, adicionales a los requerimientos de la ley nacional y a los estándares corporativos.

Asimismo, contamos con la certificación de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2015 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.

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

## NUESTRA CADENA DE VALOR

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

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

Actualmente nuestra base de proveedores y contratistas es de aproximadamente 2,248 empresas jurídicas inscritas y 486 proveedores inscritos como persona natural. Está conformada en un 91% por empresas o personas nacionales, un 8% por 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

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

[aeselsalvador.com](http://aeselsalvador.com)     
 [aeselsalvador sv](http://aeselsalvador sv)     
 AES El Salvador  
 @aeselsalvador     
 aeselsalvador

En 2018 nuestro quehacer empresarial logró destacarse a través de:

**213**  
NOTICIAS PUBLICADAS EN PRENSA TRADICIONAL Y DIGITAL

**127**  
ENTREVISTAS INFORMATIVAS EN MEDIOS RADIALES Y TELEVISIVOS



lo que contribuyó a fortalecer la imagen y la reputación de nuestras empresas AES El Salvador.

Adicionalmente, el alcance de nuestra presencia en canales digitales se vio multiplicado gracias a:

**383**  
NOTICIAS INSTITUCIONALES PUBLICADAS EN REDES SOCIALES

**3.3 MILLONES**  
VISTAS DE PUBLICACIONES

**11,029**  
NUEVOS SEGUIDORES

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

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



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

### **PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES**

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

Es así como pertenecemos al consejo de administradores de la Asociación Nacional de Anunciantes de El Salvador (ANAES); mientras que en la Cámara Americana de Comercio de El Salvador (AMCHAM) somos miembros de su junta directiva, y participamos en los comités de Responsabilidad Social Empresarial, Energía, Comunicaciones y Seguridad.

Asimismo, tenemos participación en el Comité de Industria de la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador (CAMARASAL) y colaboramos estrechamente con la Asociación Salvadoreña de Industriales (ASI).

Adicionalmente, apoyamos y acompañamos a instituciones clave a través de proyectos y patrocinios, como al Consejo Empresarial Salvadoreño para el Desarrollo Sostenible (CEDES), Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMÁS), Asociación Nacional de la Empresa Privada (ANEP), Asociación Salvadoreña de Industriales (ASI), Consejo Nacional de Energía (CNE), Fundación Ecológica SalvaNatura, AMCHAM, CAMARASAL, entre otros.

# CAPÍTULO 2

## Distribución de energía

### CAESS

Nace hace 128 años con el propósito de distribuir y comercializar energía eléctrica. Actualmente, CAESS atiende a más de 600 mil clientes en los departamentos de Chalatenango, Cuscatlán, Cabañas y la zona Norte de San Salvador. Cubre aproximadamente 4,615 km<sup>2</sup> para brindar energía a sectores urbanos, comunidades rurales y un gran número de clientes comerciales e industriales del país.

### EEO

Desde hace 23 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 a cerca de 310 mil clientes con operaciones en 6,270 km<sup>2</sup>.

### CLESA

Fundada hace 126 años, esta empresa distribidora 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 Km<sup>2</sup>, provee de electricidad a más de 400 mil clientes, de los cuales el 50% lo constituyen familias de las zonas rurales.




### DEUSEM

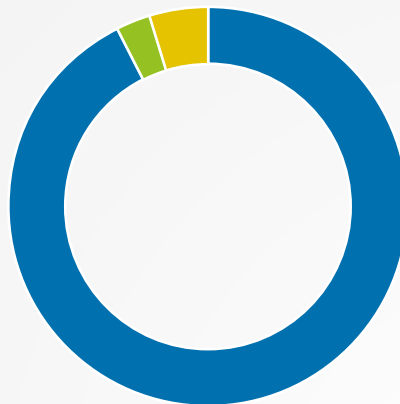
Fundada hace 61 años, la Distribuidora Eléctrica de Usulután lleva energía eléctrica a más de 80 mil clientes, cubriendo una extensión de 1,580 km<sup>2</sup>. La mayoría de sus usuarios habitan en zonas rurales.





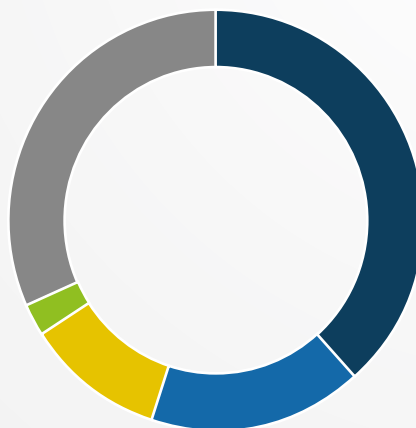
## DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CLIENTE

-  **PEQUEÑAS DEMANDAS**  
**99.3%**
-  **MEDIANAS DEMANDAS**  
**0.5%**
-  **GRANDES DEMANDAS**  
**0.2%**

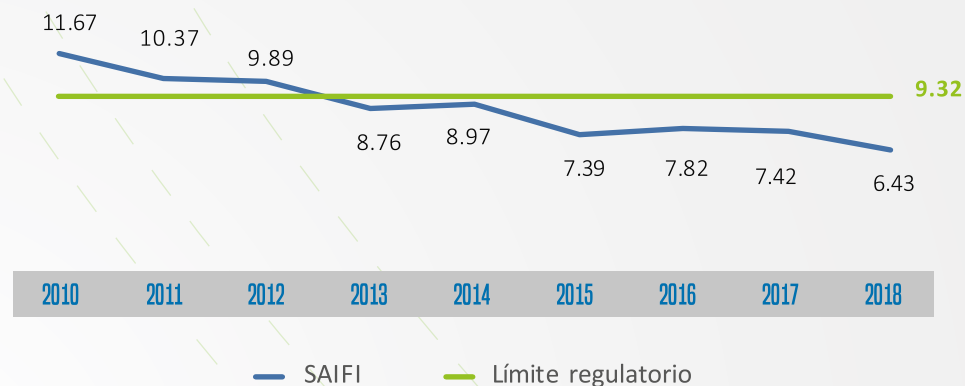


## PORCENTAJE DE VENTAS DE ENERGÍA

- CAESS** **38.4%**
- CLESA** **16.8%**
- EEO** **10.8%**
- DEUSEM** **2.5%**
- OTROS** **31.5%**



## EVOLUCIÓN HISTÓRICA SAIFI (CANTIDAD)



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

## ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

En AES El Salvador también nos preocupamos por mantener una mejora sostenida en la atención hacia nuestros clientes. Por ello, durante 2018, atendimos:



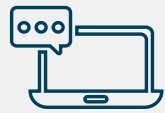
**477 MIL**  
CONSULTAS  
Y REQUERIMIENTOS AL NÚMERO  
ÚNICO DE ATENCIÓN  
**2506-9000**



**98.3%**  
NIVEL DE EFICIENCIA  
EN LA ATENCIÓN DE  
LLAMADAS



**95.6%**  
NIVEL DE SATISFACCIÓN POR  
EL SERVICIO BRINDADO



**12,500**  
CONSULTAS EN CHAT EN LÍNEA



**600 MIL**  
MENSAJES DE TEXTO



**94 MIL**  
MENSAJES DE VOZ



**24 MIL**  
GESTIONES EN REDES  
SOCIALES

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.

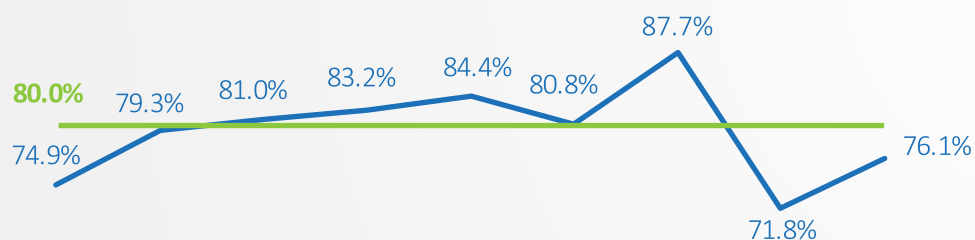
Los resultados obtenidos a partir del análisis de esta encuesta nos permiten identificar y desarrollar planes estratégicos de acción



dirigidos a mejorar los atributos medibles por la encuesta. Todo esto a través del involucramiento de varias unidades dentro de la empresa.

En 2018, el índice de satisfacción de los clientes residenciales (ISCAL), que se realiza bajo la metodología de la CIER, tuvo una recuperación en el Índice de Satisfacción con la Calidad Percibida de 4.3% respecto a 2017\*, teniendo resultados positivos en todas las áreas que componen el índice, siendo las de Imagen, Información, así como Comunicación las áreas con mayor crecimiento (11.2% y 8.4% respectivamente).

### ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AES EL SALVADOR 2010 - 2018



2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018

*\*En 2017, el decremento en el índice de satisfacción (71.8%) fue debido a diversas variables externas fuera del control de la empresa, como la reducción del subsidio a la energía eléctrica por parte del Ministerio de Economía y el consecuente incremento en la factura, así como el incremento del Cargo por Energía (generación) en el período de realización del estudio.*

## INVERSIONES PARA LA DISTRIBUCIÓN

# US\$ 34 MILLONES

DE INVERSIÓN PARA MEJORA DE CALIDAD DE SERVICIO A CLIENTES  
POR PARTE DE LAS 4 DISTRIBUIDORAS DE AES EL SALVADOR

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

## INVERSIONES MÁS RELEVANTES:

### PROYECTOS TÉCNICOS

Realizamos mantenimiento preventivo y correctivo en la red de distribución, principalmente en las zonas rurales, con US\$ 3.8 millones de inversión.

También invertimos US\$ 6.2 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\$ 2.2 millones. Estas mejoras beneficiaron a más de 5 mil familias de distintos municipios y comunidades del país. El objetivo de estos proyectos de normalización es reducir el riesgo de accidentes por contacto eléctrico debido a estructuras y redes fuera de norma eléctrica, así como la reducción de interrupciones y variaciones en el voltaje.

### PROYECTOS COMERCIALES

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

También, con una inversión de más de US\$ 3.2 millones logramos mejorar la facturación comercial a través de una serie de censos que permitieron identificar 5 mil casos irregulares.



### INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

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

En 2018, gracias a una inversión de US\$ 178 mil, implementamos en nuestras empresas CAESS, CLESA, EEO y DEUSEM el innovador sistema de Facturación en Sitio, el cual permite ejecutar al menos 3 actividades del ciclo comercial-lectura, facturación y notificación en una sola visita, incluso en zonas en las que no hay cobertura de señal. Esto nos ha permitido reducir tiempos y gastos operativos y brindar un servicio más eficiente para nuestros clientes. Además, generamos un impacto medioambiental positivo al disminuir significativamente el uso de papel para la impresión de las facturas y evitar emisiones de CO<sub>2</sub> al hacer tres actividades en un solo paso.

Asimismo, implementamos mejoras en la red de telecomunicación de nuestras empresas CAESS, CLESA y EEO, a través de la reubicación de nuestros puntos de control ubicados en cerros y zonas montañosas con difícil acceso, hacia infraestructuras más accesibles como nuestras agencias comerciales, planteles y centros técnicos, permitiéndonos aumentar la confiabilidad de las comunicaciones de los equipos telecontrolados de protección y seccionamiento de la red. Este proyecto representó una inversión de US\$ 22 mil.



## CAPÍTULO 3

### Generación de energía renovable y no contaminante

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

#### **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.

## 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.



## BÓSFORO

Bósforo es un importante proyecto de 100 MW de energía con fuente solar fotovoltaica, construido en asocio con la Corporación Multi Inversiones (CMI), con una inversión total de US\$ 160 millones. Consta de 10 plantas, las cuales estarán operando en su totalidad en el último trimestre de 2019. Este proyecto ha sido desarrollado bajo un concepto ambientalmente responsable, sus paneles solares requieren poco mantenimiento y su limpieza se realiza de forma natural con agua pluvial, lo que ahorra en el consumo de agua. También, la mayor parte de las estructuras y equipos electrónicos utilizados en su construcción podrán ser reciclados en el futuro.

En su conjunto, estas apuestas evitarán la emisión a la atmósfera de más de 375 mil toneladas de CO<sub>2</sub> al año. De esta forma, AES El Salvador también se alinea con el compromiso asumido por la Corporación AES de reducir, de cara a 2022 las emisiones de carbono de sus operaciones globales en un 50% y para el 2030 en un 70%.



## CAPÍTULO 4

### AES Soluciones



A través de nuestra empresa AES Soluciones, impulsamos soluciones alternativas de energía con el desarrollo de proyectos de iluminación eficiente, así como generación solar para autoconsumo de grandes clientes industriales y comerciales. Además, ofrecemos productos y servicios de infraestructura e instalaciones eléctricas que garantizan a los clientes un mayor aprovechamiento de los recursos, así como la eficiencia de sus equipos. Cuenta con cinco líneas de negocios: Solar, Sustentable, Storage, Servicios y Su Casa.

#### PROYECTOS DESTACADOS:

##### **ALUMBRADO PÚBLICO EFICIENTE**

Entre los proyectos más relevantes que a través de AES Soluciones hemos desarrollado, está la instalación de sistemas de alumbrado público eficiente en los municipios de Atiquizaya, en el departamento de Ahuachapán; Colón, en el departamento de La Libertad; Nejapa y Soyapango, en el departamento de San Salvador. Estos proyectos contemplaron la instalación de más de 9,700 luminarias con tecnología LED utilizando sistemas inteligentes de administración remota que nos permiten no solo eficiencia en el manejo operacional de la red de alumbrado público a nivel municipal, sino también conocer a detalle los parámetros eléctricos de cada punto iluminado. AES Soluciones ya ha reemplazado más de 18,000 luminarias a nivel



nacional, ahora también incluyendo en su portafolio de negocios la iluminación arquitectónica de fachadas para edificios.

Con estos proyectos de iluminación implementados en 2018 logramos proporcionar una solución eficiente y amigable con el medio ambiente, ya que nos permiten evitar la emisión de más de 3,500 toneladas métricas de CO<sub>2</sub> anualmente. Además, ofrecemos una iluminación mejorada y de bajo consumo que reduce significativamente el costo por uso y mantenimiento. Esto posiciona a AES Soluciones como una empresa referente en cuanto al desarrollo de proyectos de alumbrado público LED a nivel nacional.



## ENERGÍA DISTRIBUIDA Y AUTOABASTECIMIENTO

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

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

Asimismo, para la construcción de estos sistemas se utilizaron más de 43,500 módulos fotovoltaicos para generar aproximadamente de 29,000 megavatios (MWh) anuales y evitar la emisión de más de 19,500 toneladas de CO<sub>2</sub>.

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





## CAPÍTULO 5

### Desarrollo sostenible para la comunidad



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

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

Estas cuatro líneas de acción responden a nuestra estrategia global corporativa que tiene como propósito el mejorar vidas, acelerando un futuro energético más seguro y más sustentable, y, además, abonan al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) promovidos por las Naciones Unidas.





## AES MEDIO AMBIENTE

### ODS 14 Vida submarina

### ODS 15 Vida de ecosistemas terrestres



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

### ARBORICULTURA URBANA

Desde 2016 hemos impartido anualmente el seminario de Arboricultura Urbana, denominado “Ciudades Sostenibles”, que tiene por objetivo brindar conocimientos que contribuyan a hacer



de las ciudades espacios más armónicos entre la vegetación y la infraestructura eléctrica.

A la fecha, 79 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, la cual actualmente se encuentra en peligro de extinción.

En 2018, 30 voluntarios de nuestras empresas restauraron el corral para la incubación de 5 mil huevos de tortuga marina en la Costa del Sol. Posteriormente, más de un centenar de nuestros colaboradores y sus familias participaron en la liberación de las crías. A la fecha, más de 250 voluntarios de nuestras empresas han participado en estas actividades.





## 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 600 mil niños sobre el uso eficiente y seguro de la energía eléctrica. Todo esto gracias al establecimiento de alianzas estratégicas con organizaciones enfocadas al desarrollo y educación de niños y jóvenes, universidades e institutos técnicos, así como al trabajo de nuestros voluntarios internos. En 2018 educamos a más de 54 mil niños a través del programa Energía Mágica.



### CAPACITACIONES EN EFICIENCIA ENERGÉTICA

En 2018, con el apoyo de la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA), diseñamos el Manual de Eficiencia Energética Industrial y realizamos la actualización del Manual de Eficiencia Energética Residencial. Asimismo, desarrollamos dos cursos de eficiencia energética para brindar a 56 estudiantes del Instituto Técnico Ricaldone y del Colegio Santa Cecilia conocimientos y herramientas para el uso seguro y eficiente la energía eléctrica.

Desde 2013 hemos impartido 12 cursos con el objetivo de promover la cultura de eficiencia en beneficio de más de 200 personas de 72 empresas y dos institutos técnicos.

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



## AES ENERGÍA RURAL

**ODS 1 Fin de la pobreza**

**ODS 17 Alianzas para lograr los Objetivos**

**ODS 7 Energía asequible y no contaminante**



A través de AES Energía Rural, hemos contribuido a reducir el número de hogares sin electricidad, mejorando la calidad de vida de más de 75 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.

Así, en 2018, con una inversión de más de US\$ 1 millón 800 mil, ejecutamos a través de nuestras distribuidoras CAESS, CLESA, EEO y DEUSEM, el proyecto “Luz para Todos”, para beneficiar a más de 3 mil familias en situación de pobreza con la instalación gratuita del servicio de energía eléctrica y un sistema básico conformado por una caja térmica, un tomacorriente y un foco ahorrador.



Paralelamente, a las comunidades rurales les impartimos charlas sobre el uso seguro de la energía eléctrica y cómo hacer un consumo eficiente de la electricidad. A la fecha, más de 65 mil personas de 1,050 comunidades rurales en todo el país se han visto beneficiadas con estas charlas.

### ALIANZAS ESTRATÉGICAS

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

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



## ENERGÍA RURAL SOLAR

Adicionalmente en 2016, desarrollamos el 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 MUJER

**ODS 1 Fin de la pobreza**

**ODS 5 Igualdad de género**

**ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico**



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

## TALLER EMPRETEC

Desde 2012, hemos desarrollado siete talleres emprendedores, con los que hemos beneficiado a 162 mujeres, la mayoría familiares de nuestros colaboradores, con las habilidades y los conocimientos necesarios para poner en marcha un negocio propio, permitiéndoles contribuir con la economía familiar y a su realización personal. En 2018 fueron beneficiadas 22 mujeres.



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

### **CURSO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS RESIDENCIALES**

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

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

Durante 2018 se impartieron 7 cursos con la participación de 133 mujeres. De estas, 119 obtuvieron la Certificación como Técnicas Electricistas de Cuarta Categoría y 12 obtuvieron la Certificación de Técnicas Electricistas de Tercera Categoría, ambas certificaciones son otorgadas por la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET).

A la fecha, se han impartido 9 cursos en los que se han diplomado 174 mujeres. De ellas, 161 han sido certificadas como Técnicas Electricistas por SIGET.



## CAPÍTULO 6

### Reconocimientos y certificaciones

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

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

por nuestras innovadoras prácticas de Responsabilidad Social: AES Educación, AES Medio Ambiente y AES Energía Rural.

- Nos fue otorgado por parte del Consejo Empresarial Salvadoreño para el Desarrollo Sostenible (CEDES) el Premio a la Ecoeficiencia 2010, por nuestro programa de reciclaje de papel ¡Recicla!
- Recibimos en 2010 el Premio Excelencia en Seguridad Ocupacional y Seguridad Ambiental, otorgado por 3M El Salvador.
- En 2012, obtuvimos las certificaciones ISO 14001 para nuestro Sistema de Gestión de Medio Ambiente; OSHAS 18001 para nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional; e ISO 9001 para nuestro Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso de Atención al Cliente. En 2018, logramos la recertificación de estas normas internacionales para tres años más, gracias al buen desempeño sostenido anualmente en cada sistema.
- En 2015 nos fue dado el Premio Nacional de Eficiencia Energética, en la categoría “Aporte al impulso de una Cultura de Uso Eficiente de la Energía”, otorgado por el Consejo Nacional de Energía. El jurado calificador estuvo conformado por instituciones como USAID, GIZ, Bandedal, entre otros.
- En 2016, nuestras distribuidoras de energía CAESS y CLESA fueron reconocidas por la Asociación Salvadoreña de Industriales (ASI) y la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional





(USAID) con la certificación “Empresa Modelo 2016-2017” por cumplir con los estándares éticos de la industria.

- En 2016 recibimos un reconocimiento especial por nuestra estrategia digital en la edición anual de “Los 100 protagonistas de Marketing”, evento de la Revista de Estrategia y Negocios. Con este reconocimiento, nos ubicamos dentro del Top Ten de 300 marcas en Centroamérica.
- Nos fue dado en 2016 el Premio Jaraguá, otorgado por la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador, como reconocimiento al esfuerzo y la perseverancia de nuestra distribuidora EEO por contribuir con el desarrollo económico y social de la zona oriental del país.
- En 2018 obtuvimos una mención especial en el certamen “Marca Positiva” de la Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMÁS), en la categoría “Comunidad”, por nuestro aporte a la mujer salvadoreña a través de nuestro eje de responsabilidad social AES Mujer y el programa “Cursos de Instalaciones Eléctricas Residenciales de Cuarta Categoría”.
- En 2019 recibimos el premio “Huella RSE” por nuestro programa “Consumo responsable y eficiencia energética”, con el cual impulsamos una cultura de uso adecuado y seguro del recurso eléctrico en comunidades, comercios e industrias. El premio fue otorgado por el Grupo Cerca, a través de su revista Mercados y Tendencias, en coordinación con FUNDEMÁS.

- En 2019 fuimos reconocidos por la revista Forbes como una de las Empresas de Impacto Regional en los rubros de Imagen Corporativa y Responsabilidad Social Empresarial, gracias a la percepción que nuestros públicos de interés tienen sobre la empresa en el país, destacando nuestro compromiso ambiental, la calidad de nuestros productos y servicios, así como nuestros esfuerzos por contribuir con la inclusión de la mujer y el desarrollo de la comunidad.





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

## CRÉDITOS

VICEPRESIDENCIA DE MERCADO ELÉCTRICO Y RELACIONES EXTERNAS

**Miguel Campos**  
Vicepresidente

DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES Y RELACIONES EXTERNAS

**Virginia Trujillo**  
Directora

**Diego Alvarado**  
Coordinador de Comunicación Institucional

### Dirección:

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

Cualquier consulta respecto a este informe, favor dirigirla a:  
**[comunicaciones.aeses@aes.com](mailto:comunicaciones.aeses@aes.com)**

Producción:  
Punto Creativo Estudio

