



## Notas públicas del Grupo Asesor de Impactos y Beneficios Comunitarios (CBIAG) de Pacific Power

Impactos económicos, satisfacción del cliente, novedades del informe bienal  
Jueves 17 de julio de 2024, 1:00 – 4:00 p.m., hora del Pacífico

*E Source, el socio organizador de la reunión de Pacific Power, sintetizó y resumió estas notas.*

### Resumen ejecutivo

La reunión pública de julio del CBIAG se llevó a través de la plataforma Zoom el 18 de julio de 2024, de 1:00 a 4:00 p.m. PDT. Asistieron a ella once miembros del CBIAG en representación de seis organizaciones integrantes del CBIAG, y dos miembros del público. En la reunión se compartieron consideraciones clave para el Indicador de Beneficios a la Comunidad (CBI) focal del mes: el impacto económico.

### Objetivos de la reunión

1. Discutir los Indicadores de Beneficios a la Comunidad (CBI) que se relacionan con los impactos económicos
2. Abundar en las unidades móviles de capacitación rural
3. Aprender de los resultados de la experiencia del cliente de Pacific Power

Miembros del CBIAG 2024	Organización
Cassidy Attleson	ACCESS
Jennifer Gustafson	AllCare Health
Greer Klepacki	Community Energy Project
Hannah Lewis	Rural Development Initiative
Shaun Pritchard	United Community Action Network
Kendra Schaffer	Rural Development Initiative
Silvia Tanner	Oficina de sostenibilidad del condado de Multnomah
Yahaira Torres	Rural Development Initiative
Erubiel Valladares	Rural Development Initiative
Sara Wallach	Community Energy Project
Sherrie Villmark	Community Energy Project

<b>Expositores</b>	
Jeff Brown	Director de Hydro South
Lee Elder	Vicepresidente sénior de Planificación de recursos
Christina Medina	Gerente de Políticas y participación de las partes interesadas
Barbara Modey	Gerente de Investigación del mercado y satisfacción del cliente
Jeffrey Daigle	Equipo de facilitación de E Source
Morgan Westberry	Equipo de facilitación de E Source
<b>Asistentes del público</b>	
Karen Chase	Energy Trust of Oregon
Natalia Ojeda	Energy Trust of Oregon
<b>Asistentes afiliados de PacifiCorp</b>	
Rick Link	Vicepresidente sénior de Planificación de recursos de PacifiCorp
Kara Sappington	Analista sénior del desarrollo de la capacitación de PacifiCorp
Tag Gavin-Darnieder	Equipo de facilitación de E Source
Zanya Morgan	Equipo de facilitación de E Source

## Notas de la reunión

### Bienvenida y presentaciones

Christina Medina, de Pacific Power, inició la vigésima reunión del CBIAG con la bienvenida a los asistentes, la presentación de los expositores invitados y un agradecimiento a los miembros por su participación continua en el grupo. Las perspectivas de los miembros y del público son esenciales para lograr impactos significativos en las comunidades.

Jeffrey Daigle, de E Source, entregó artículos alusivos a la reunión, hizo una descripción general del orden del día y los objetivos, presentó a los expositores y alentó la participación de los miembros durante la reunión y después de esta por medio de la encuesta posterior.

### Presentación de miembros del CBIAG

Jeffrey Daigle dio pie a la “presentación” de los asistentes a la reunión al preguntar: *¿Qué competencia de reality show de televisión es más probable que gane (o en cuál de ellas estaría más dispuesto a participar)?* Una gran mayoría del grupo mencionó programas de televisión que llevan al cuerpo a sus límites físicos y mentales. Otras personas mencionaron programas divertidos y alegres que les permitiría mostrar talentos o ser creativos.

- *The Traitors*: jugar un juego psicológico sería un giro divertido
- “Supervivencia al desnudo” (*Naked & Afraid*): llevar tu cuerpo al límite hace que tu cerebro piense de manera distinta
- “Sobreviviente” (*Survivor*): estar en Fiyi mientras se trata de ganar el juego
- *Queer Eye*: poder ganar una remodelación de tu hogar y un cambio de imagen personal

- *America's Got Talent* o *The Voice*: descubrir tu habilidad para alcanzar la unidad real contigo
- "La Gran Carrera" (*Amazing Race*)
- "El Gran Pastelero Británico" (*Great British Bakeoff*)
- "No te lo pongas" (*What Not to Wear*)
- *The Real World*

## Reflexiones de la reunión de junio

Christina Medina, gerente de Políticas y participación de las partes interesadas, hizo una descripción general de la [reunión de junio del CBIAG](#) en la que incluyó las metas y la lista de asistentes, y sintetizó los temas que surgieron de ahí.

### Temas principales:

- Aprender del propósito, las formas de medición y los resultados de los impactos ambientales como un CBI provisional propuesto
- Presentar los programas de generación de energía por parte de los clientes, como la medición neta y el programa de incentivo solar de Oregon
- Revisar las novedades de la Planificación de Recursos Integrados (IRP) y los créditos fiscales recientes, como la Ley de reducción de la inflación y la Ley de inversión en infraestructura y empleos

## Indicadores de Beneficios a la Comunidad (CBIs) | Impactos económicos

Jeffrey Daigle, facilitador de E Source, presentó el CBI focal de este mes: los impactos económicos. Los impactos económicos comienzan cuando una organización gasta dinero. Esto crea una reacción en cadena en la economía por medio del gasto de los negocios locales en la cadena de suministro y el gasto de las personas que obtienen ingresos de esos negocios. El resultado propuesto de los impactos económicos como un indicador de beneficios a la comunidad es un aumento en las inversiones y esfuerzos enfocados en la comunidad y reducir los obstáculos de las comunidades en desventaja por la participación en el programa de la compañía. El "éxito" se medirá y rastreará contando al personal de ejecución del programa de Gestión del Lado de la Demanda (DSM) y los subsidios, las estaciones de carga públicas, la participación en programas educativos y/o previos a pasantías y el desarrollo de los recursos de suministro de energía.

## Unidad de capacitación rural móvil

Jeff Brown, director de Hydro South, presentó al grupo los programas educativos y previos a pasantías y las unidades móviles de capacitación rural. Los programas educativos y previos a pasantías se enfocan en desarrollar una fuerza de trabajo lista para el futuro conforme el país se prepara para un futuro de energía sin emisiones de carbono. De manera simultánea, los programas ayudan a los adultos jóvenes de las comunidades a descubrir su propósito y aprovechar oportunidades a las que usualmente no estarían expuestos. Pacific Power se asoció con el programa previo a pasantías de Crater Lake Electrical para proporcionar hasta 120 horas de capacitación sobre electricidad en aula y prácticas para aspirantes. Bajo este programa, hay asesorías y exploración profesional disponibles sin costo para los participantes. Crater Lake también proporciona clases transicionales para la posible entrada a una pasantía registrada. Este tipo de programas dan opciones alternativas a la universidad a los adultos jóvenes que salen de los distritos escolares rurales al permitirles explorar un gremio con un mayor potencial de ganancias. Sin costo para la escuela, Pacific Power puede proporcionar un instructor, materiales, un aula y tecnología. El proceso de pasantía usual de un electricista tiene una duración de 5 años. El programa previo a la pasantía

es un reflejo del proceso de aprendizaje del primer año para preparar a los estudiantes para inscribirse en una pasantía estatal registrada, lo cual les permite ingresar con un mayor nivel de conocimientos y desarrollar más sus habilidades. Además, el programa ayuda con el desarrollo profesional al ofrecer preparación para las entrevistas.

El año pasado, la compañía concluyó un programa piloto con Wide High School, en el sur de Oregon. A través del programa piloto, Pacific Power exploró las unidades móviles de capacitación para expandirlas y crear un mayor impacto en las comunidades atendidas sin depender de los distritos escolares para que proporcionaran el espacio y sin tener que dar herramientas, equipo y suministros para cada lugar. Las unidades móviles de capacitación pueden trasladarse fácilmente a distintas escuelas, lo que permite que todos los niños tengan experiencias de aprendizaje idénticas. Para ayudar a los distritos escolares a comprender mejor el programa, la compañía desarrolló siete comerciales para que se reproduzcan en plataformas de redes sociales y se da capacitación a los instructores durante el día escolar, por lo que no se necesitan horas de trabajo adicionales. Este tipo de programas son posibles, en parte, gracias al financiamiento de los subsidios y las asociaciones con compañías como Greenpower USA. Actualmente, la compañía tiene financiamiento para construir tres unidades móviles adicionales para llegar a más áreas. Greenpower USA está dando oportunidades para que los estudiantes diseñen, construyan y corran vehículos eléctricos. Los estudiantes de formación media superior construirán cinco carritos motorizados (go karts) grandes y pueden participar en competencias regionales o nacionales, mientras que los estudiantes de educación básica y media pueden construir carritos motorizados pequeños. No se requieren habilidades especializadas adicionales y los maestros normales de los niños pueden impartir este programa. Originalmente, este programa comenzó en Europa y se expandió a los Estados Unidos cuando Alabama estableció y aprobó un plan de estudios.

El primer centro de capacitación móvil está concluyendo su desarrollo actualmente y se diseñó para apoyar a 20 estudiantes. Para aliviar más la carga en las escuelas, el centro móvil de capacitación se impulsa con energía solar para eliminar la necesidad de que las escuelas proporcionen energía adicional y el costo que se asociaría con hacerlo. Para promover la inclusividad y la equidad, la unidad cumple con la ley ADA; tiene instalado un acceso para silla de ruedas y un baño ADA por dentro. Una lección que aprendimos muy pronto fue que las escuelas no están familiarizadas con el funcionamiento de la enseñanza del gremio. Para educar a las escuelas y diversificar los canales de reclutamiento, Pacific Power organizó pequeñas ferias de empleo donde los profesionales pueden asistir con sus herramientas y equipo del gremio e interactuar directamente con los estudiantes y maestros para educarlos con respecto a las oportunidades disponibles. La compañía vio un aumento en la participación y la cantidad de personas que terminan el programa cuando la experiencia de capacitación móvil se explicó directamente a los estudiantes en comparación con los casos donde la escuela dio la explicación a los estudiantes. Incluso hubo hermanos de estudiantes que se habían graduado antes y se decepcionaron por no haber tenido ese tipo de programas disponibles durante sus inscripciones, por lo que se animó a Pacific Power a explorar las cohortes de adultos jóvenes.

En los programas de 2023-2024, se impartieron clases en cinco lugares diferentes en el condado de Douglas con 36 estudiantes, los condados de Josephine y Jackson con 165 estudiantes y el condado de Klamath con 25 estudiantes. Todos los estudiantes que actualmente participan en el programa tienen al menos una de las características que los identifican como sub-representados, como ser mujer, tener 24 años o menos, ser una persona de color, pertenecer a la comunidad LGBTQ, tener bajos ingresos, ser un miembro tribal o un miembro de una comunidad rural o fronteriza.

***Discusión de la reunión:***

- Jeffrey Daigle preguntó si los estudiantes se limitan a una carrera en Pacific Power tras terminar el programa.
  - Brown reveló que no hay límites con respecto al lugar donde los estudiantes pueden trabajar y, aunque la compañía apoya el desarrollo, no es con fines personales de necesidades internas. El programa está diseñado para apoyar a las comunidades atendidas, ofrecer caminos alternativos a los estudiantes y aliviar la carga de la escasez de personal del gremio.
- La Oficina de sostenibilidad del condado de Multnomah preguntó si el programa ha explorado las asociaciones con Energy Trust of Oregon para respaldar el número de programas educativos y previos a pasantías, los recursos y las oportunidades para quienes completen el programa.
  - Brown compartió que Pacific Power obtuvo ayuda del Energy Trust of Oregon para desarrollar el plan de estudios, particularmente porque la primera unidad se enfocará en la energía solar y surgió de un subsidio de tecnología solar. La compañía también está trabajando con la Universidad del Estado de Utah y la Fundación Aspire para revisar el plan de estudios y hacer recomendaciones y modificaciones para poder llevar el programa a otros territorios de servicio de Pacific Power eventualmente.
- La United Community Action Network preguntó sobre la cronología de la expansión del programa para incluir a los adultos jóvenes y si la compañía está asociada con Workforce Development.
  - Brown informó que el programa ya se expandió para incluir a adultos jóvenes del condado de Klamath y Roseburg, donde hay capacitación vespertina y durante los fines de semana. La compañía está asociada con Workforce Development y otras empresas, como Crater Lake Electrical Training Center, que es propietario del programa y Pacific Power lo apoya. Sin embargo, la capacitación de Crater Lake Electrical no se ha expandido para incluir otros territorios de servicio.
- AllCare Health preguntó cómo funciona el programa para las personas que no viven cerca del punto central y habitan en las áreas rurales. ¿Cómo obtuvieron acceso al programa los 165 estudiantes de los condados de Josephine y Jackson, sobre todo si siguen en la escuela?
  - Brown reiteró la meta de integrar el programa en el plan de estudios escolar actual como una materia optativa para eliminar los obstáculos del transporte. Los números son de los programas piloto a la fecha, algunos de los cuales comenzaron en Medford y se expandieron a áreas más rurales. Las escuelas de formación media superior del norte de Douglas, Yoncalla y Winston Dillard participarán en el programa el próximo año.
- Christina Medina preguntó cómo se ve el desarrollo con respecto a las posibles asociaciones con las naciones nativas de Oregon.
  - Brown compartió que algunas tribus han participado en conversaciones para desarrollar una relación, ya que la compañía quiere incluir a todos los sectores demográficos.
- La Oficina de sostenibilidad del condado de Multnomah preguntó si la compañía registra cuántas personas pueden asegurar pasantías o trabajos en la industria.
  - Brown compartió que 16 adultos jóvenes que terminaron el programa actualmente tienen trabajos y tres están en la lista de pasantía. Un ejemplo específico es un joven de Blade High School, quien se graduó y está ganando 34 USD por hora en su primer año fuera de la escuela.
- Daigle preguntó al grupo si la conversación fue útil, ya que surgió de un comentario recibido anteriormente acerca de hablar de las cosas de una forma más estratégica.
  - El grupo en general concordó con que el segmento fue útil.

- La Oficina de sostenibilidad del condado de Multnomah animó a la compañía a volver y revisar algunos de los comentarios relacionados con los CBIs que se recibieron en la última reunión para analizar lo que es factible y perfeccionar las formas de medición para que sean más granulares.
  - Daigle ofreció consultar con el equipo más grande y dar datos más granulares sobre los CBIs en una reunión posterior.
  - Medina compartió que Lee Elder, que no está en la llamada, tiene una lista de defensores y otras partes interesadas en las presentaciones, que ha rastreado los elementos factibles relacionados con los CBIs y esta es una conversación que el grupo puede tener, ya que la compañía promueve la transparencia.

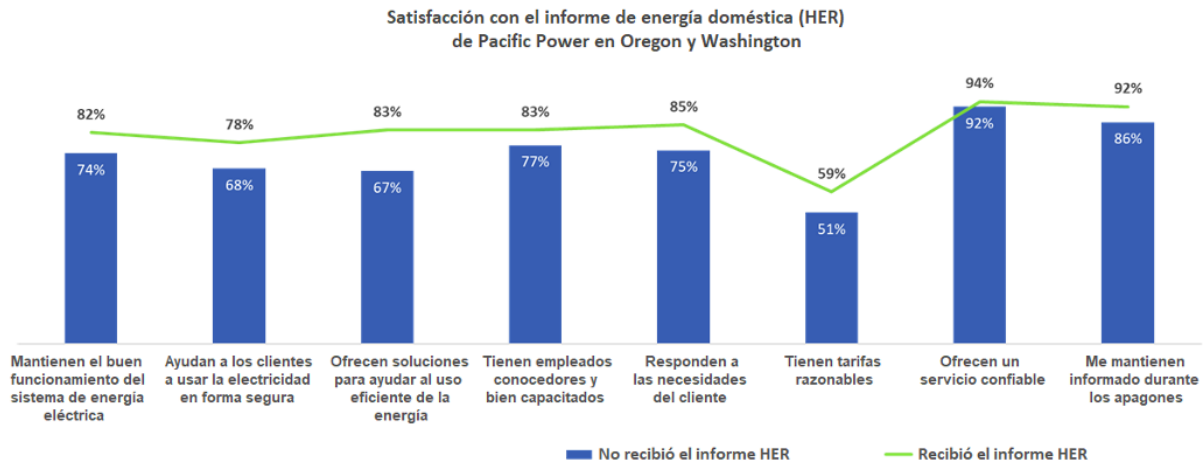
## Segmento de la experiencia del cliente

Barbara Modey, gerente de Investigación del mercado y satisfacción del cliente, expuso acerca de la experiencia y satisfacción del cliente. La satisfacción del cliente es crucial para las operaciones de Pacific Power, así que la compañía busca aprovechar al máximo cada interacción al implementar los siguientes objetivos:

- Lograr que sea sencillo hacer negocios con nosotros
- Ser proactivos
- Resolver en el primer contacto
- Siempre tratar a los clientes con cortesía y respeto
- Ofrecer productos y servicios para ayudar a los clientes
- Hacer uso de comunicaciones estratégicas por medio de varios canales
- Usar encuestas para comprender mejor a los clientes y sus necesidades cambiantes para crear un enfoque estratégico para la mejora continua

En 2022, la compañía desarrolló una serie de bienvenida de 5 correos electrónicos a lo largo de varias semanas para compartir información general con los nuevos clientes, como los programas y servicios proporcionados, el pago igualitario para ayudar a nivelar las facturas mensuales, la facturación sin papel o los programas de eficiencia energética. Además, cada mes, la compañía envía informes de energía doméstica (Home Energy Report, HER) que detallan el uso de la energía doméstica e incluyen enlaces que llevan al cliente a un portal web personalizado que muestra la manera en la que los clientes usan los datos de la energía, la calefacción y la refrigeración, además de los electrodomésticos que usan más energía. Con este informe, los clientes pueden ver los cambios diarios en su uso y comparar el uso del fin de semana con el uso entre semana para analizar cómo pueden reducir potencialmente su factura de energía eléctrica. El informe también da consejos generales para lavar la ropa, cocinar y usar los sistemas de calefacción y refrigeración para promover el ahorro de energía.

En comparación con los clientes que no recibieron un informe HER, los que sí lo hicieron reportaron mayores índices de satisfacción con puntuaciones altas en confiabilidad, capacidad de respuesta y comunicación durante los apagones, como se muestra en la gráfica siguiente.



Pacific Power ideó un plan de acción durante los cortes o apagones para asegurar la comunicación antes, durante y después de una tormenta. Cuando comience la temporada de tormentas, la compañía aumentará las publicaciones en redes sociales para estar listos y enviará correos electrónicos para fomentar la preparación, invitando a los clientes a actualizar su información de contacto, inscribirse para recibir alertas de cortes, reabastecer los kits de emergencias durante los cortes y cargar sus dispositivos. Durante una tormenta, la compañía envía noticias sobre la restauración por medio de correos electrónicos, mensajes de texto o llamadas de salida a los clientes afectados, además de actualizar el mapa de los cortes y monitorear redes sociales. Después de la tormenta, la compañía enviará mensajes específicos por correo electrónico con las estadísticas de respuesta a la tormenta a los clientes en los códigos postales afectados y publicará las estadísticas adaptadas para redes sociales y el sitio web oficial. En mayo de 2024, Pacific Power lanzó una campaña por correo electrónico para garantizar que los clientes puedan ser contactados y tengan registrada la información de contacto más actualizada. En el correo se incluyó un enlace al sitio web para actualizar el contacto. Además, la campaña se hizo por medio de un código QR que se podía escanear en una tarjeta postal en inglés o español o en una inserción en la factura para los clientes sin direcciones de correo electrónico. La tarjeta postal tuvo un mayor índice de éxito con las respuestas que la inserción en la factura.

**Discusión de la reunión:**

- Community Energy Project preguntó cuándo fue la última vez que se actualizaron los suministros para el kit de preparación de emergencia. ¿La compañía tiene planes de crear una edición de verano para el calor? También podría haber enlaces a recursos en condados específicos que puedan tener centros de refrigeración.
  - Modey compartió que el kit de emergencia tiene suministros generales como linternas, mantas, agua, etcétera, pero que la compañía debería considerar actualizarlo. Con respecto a las consideraciones del calor, la compañía impulsa los comunicados para promover la refrigeración y lo que se debe hacer en el caso de un corte. Si hay un gran aumento en la demanda, hay mensajes preparados para enviarse rápidamente.

- La Oficina de sostenibilidad del condado de Multnomah preguntó si la compañía tiene comunicados preparados para advertir sobre situaciones de clima severo, olas de calor o granizadas, específicos para los clientes en riesgo de una desconexión.
  - Modey explicó que en ciertos estados hay una moratoria que previene las desconexiones durante ciertos meses, pero a pesar de eso, las desconexiones son un último recurso de la compañía después de explorar los planes de pagos flexibles.
  - Daigle aclaró si la pregunta original era si los mensajes son diferentes para los clientes en la lista de desconexión.
    - La Oficina de sostenibilidad del condado de Multnomah reformuló la pregunta como sigue: si se desconecta a los clientes antes de la moratoria, ¿la compañía se comunica de manera distinta con ese subconjunto de clientes? Por ejemplo, cuando se desconecta el servicio a un cliente y después llega una ola de calor. Los clientes pueden solicitar la reconexión en las 72 horas siguientes a la desconexión por clima severo, pero muchos no lo saben.
    - Daigle anunció que Charity Spires estará en línea el próximo mes y puede responder mejor estas preguntas para cerrar el ciclo de retroalimentación.
- La United Community Action Network sugirió que sería útil proporcionar información sobre los centros de calefacción y refrigeración, pero reconoce que el problema subyacente de los centros cambia cada año.
  - Daigle validó la afirmación y agregó que algunos sitios se establecen para ciertos eventos climáticos, pero no otros.
  - La Oficina de sostenibilidad del condado de Multnomah concordó con que sería útil dar información sobre los centros de calefacción y refrigeración porque, incluso si alguien tiene energía, es posible que no pueda costear su uso al nivel necesario durante los eventos de clima extremo sin que se convierta en una carga en la factura.
- La Oficina de sostenibilidad del condado de Multnomah agradeció a Barbara Modey por la presentación, retomó un punto previo acerca de las reconexiones en las siguientes 72 horas y sugirió agregar esa información a los comunicados de clima extremo. Actualmente, las agencias comunitarias no saben cuántos clientes necesitan esa protección y no tienen una buena noción de ello o la manera en la que este problema afecta a los clientes.

## Discusión del informe bienal

Jeffrey Daigle, facilitador de E Source, dirigió la discusión sobre el informe bienal, ya que la compañía se prepara para hacer el resumen de la comunidad. Pacific Power visualiza el resumen de la comunidad al inicio del informe bienal como una descripción sencilla de los componentes clave del informe bienal. En esta parte del informe bienal, Pacific Power quiere discutir el proceso público de obtener conocimientos y opiniones por medio del CBIAG y otros espacios de participación. Esto les plantea a los miembros la pregunta **¿cómo quiere que hablemos de usted y sus contribuciones?** ¿Los miembros quieren verse representados de manera personal o como representantes de sus organizaciones?

### *Discusión de la reunión:*



- AllCare Health preguntó si sería útil que cada miembro escribiera algo breve que pueda incorporarse en la porción del resumen comunitario del informe bienal.
  - Daigle reveló que la compañía se está inclinando a que los miembros redacten un párrafo breve. El objetivo es asegurarse que todos se sientan cómodos con la manera en la que aparecen en el informe y no representar inadecuadamente por error a ninguna persona u organización.
- Jennifer Gustafson quiere ser identificada como representante de AllCare Health.
- Silvia Tanner solicitó a la compañía que se comunique con las personas para obtener atribuciones específicas antes de publicar.
  - Morgan Westberry aseguró al grupo que los miembros revisarán con anticipación cualquier atribución específica.

Christina Medina revisó la cronología propuesta para los informes durante el resto del año. De mediados a fines de agosto es la fecha límite para tener listo el borrador interno y este se volverá a analizar y revisar. A principios de septiembre es la fecha límite para las diapositivas de la revisión del borrador interno y se revisarán externamente. A fines de septiembre se compartirá el juego de diapositivas del resumen con el CBIAG y el grupo tribal. A inicios de octubre se revisará el borrador del informe de forma interna y se enviará al CBIAG y al grupo tribal. A fines de octubre, la compañía discutirá el informe con el CBIAG y los grupos tribales. A principios o mediados de noviembre se terminará y se presentará el informe.

#### ***Discusión de la reunión:***

- Daigle preguntó qué temas (nuevos o pasados) les gustaría discutir en septiembre y octubre.
  - Westberry mencionó como ejemplo una discusión pasada, donde se sugirió que un expositor recapitulara para dar datos más granulares sobre distintas medidas ambientales.
- Daigle preguntó cómo les gustaría dar retroalimentación sobre los borradores.
  - La United Community Action Network prefiere pasar más tiempo con el borrador, por lo menos una semana.
    - Daigle ofreció apoyar la distribución de los borradores con anticipación y preguntó al grupo si alguien necesita ayuda adicional con los materiales escritos, ya que el borrador estará en inglés.

## Comentarios del público

Jeffrey Daigle abrió el espacio para los comentarios del público y las ideas finales al preguntar: *¿Cuál fue su mayor enseñanza de la conversación de hoy?*

- El aprendizaje de Daigle sería considerar la manera de expandir el alcance geográfico en torno a la unidad móvil de capacitación rural.
- La Oficina de sostenibilidad del condado de Multnomah agregó que fue bueno aprender sobre los programas educativos y previos a pasantías, sobre todo considerando la escasez de fuerza laboral en el trabajo de transición de energía y ante los fondos federales para la energía. Es importante ver crecer este tipo de trabajo.

## Siguientes pasos

Christina Medina, de Pacific Power, cerró la reunión tras compartir el contexto de los siguientes pasos, agradeció a los miembros por la retroalimentación y al equipo por el apoyo y por colaborar para tener una excelente reunión. [La reunión del próximo mes del CBIAG](#) se llevará a cabo el día 15 de agosto de 1 a 4 pm. La siguiente reunión será el [19 de septiembre](#) de 1 a 4 pm. PacifiCorp seguirá transformándose y ansía seguir trabajando con los miembros del CBIAG; además, les recuerda a los miembros que pueden invitar a compañeros de sus organizaciones para que se unan a las llamadas.

Por favor, participe en la encuesta posterior a la reunión, si aún no la ha respondido:

[CBIAG | July \(office.com\)](#)