

Grupo asesor de impactos y beneficios comunitarios

Impactos económicos y satisfacción del cliente

Vigésima reunión del CBIAG
18 de julio de 2024



Para una mejor experiencia en la reunión



- Si corresponde, agregue el nombre de su organización para que todos sepamos quiénes están presentes
- Haga clic en “Participants” (Participantes) y seleccione la opción “Rename” (Cambiar el nombre).
- Use la vista de galería (ícono en la parte superior derecha) cuando participe en la discusión de grupo.



- Vaya a “Interpretation” (Intérprete), en la parte inferior de la pantalla de Zoom
- Seleccione "ASL" en Watch o "Spanish" en la sección de Audio
- Si no ve el ícono del servicio de intérprete, pruebe en el ícono para ver más opciones
- Para apoyo técnico, indique “Tag G-D/ E Source” como receptor y envíe su mensaje.



- Puede hacer preguntas en cualquier momento
- Apague su micrófono y actívelo solo cuando hable
- Para hablar, haga clic en la opción para levantar la mano en la barra de herramientas

Impactos económicos y satisfacción del cliente

18 de julio de 2024, 1:00 - 4:00 p.m. PT

Orden del día

HORA	TEMA
1:00 pm	Objetivos y expositores
1:10 pm	Presentación
1:20 pm	Cierre del ciclo de retroalimentación
1:40 pm	CBI Impactos económicos
2:00 pm	Unidad de capacitación rural móvil
2:25 pm	Receso
2:35 pm	Experiencia del cliente
3:05 pm	Discusión del informe bienal
3:25 pm	Comentarios del público y cierre

Expositores



Christina Medina
Gerente de Políticas y participación de las partes interesadas



Lee Elder
Gerente de Planificación de recursos de PacifiCorp



 **Source**
Jeffrey Daigle
Facilitador de E Source



Jeff Brown
Director de Hydro South de PacifiCorp



Barbara Modey
Gerente de Investigación del mercado y Satisfacción del cliente de PacifiCorp



 **Source**
Morgan Westberry
Facilitadora de E Source

Propósito del Grupo asesor de impactos y beneficios comunitarios (CBIAG):

Enfocarse en la equidad y en un futuro de energías limpias en Oregon, de acuerdo con la ley HB 2021

Objetivos de hoy

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 PacifiCorp

¿Qué competencia de reality show de televisión es más probable que gane (o en cuál de ellas estaría más dispuesto a participar)?

Reflexiones de la reunión de junio

Asistentes del CBIAG	
Alma Pinto	Coalición de Energía del Noroeste
Christina Zamora	Klamath Lake Community Action Services
Erubiel Valladares	Rural Development Initiative
Jennifer Gustafson	AllCare Health
Shaun Pritchard	Red de Acción Comunitaria Unida (UCAN)
Silvia Tanner	Condado de Multnomah
Sarah Wallach	Proyecto de energía comunitaria
Xitlali Torres	Verde
Yahaira Torres	Rural Development Initiative

Nuestros objetivos:

1. Discutir los Indicadores de Beneficios a la Comunidad (CBI) que se relacionan con los impactos ambientales
2. Informar novedades del Plan de Energías Limpias y el Plan de Recursos Integrados
3. Aprender sobre los programas de generación de clientes

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

Llenando los huecos

Enero	Planificación del informe bienal Novedades sobre la solicitud de aumento de tarifas	Mayo	Pospuesto Pospuesto	Septiembre	Revisión del borrador
Febrero	Descripción general de la presentación Plan de recursos integrados	Junio	CBI: Impactos ambientales Plan de Energías Limpias y actualización del IRP	Octubre	Continuación de la revisión del borrador
Marzo	CBI: Salud y bienestar de la comunidad Programa de ayuda para personas con bajos ingresos	Julio	CBI: Impactos económicos Experiencia del cliente	Noviembre	Presentación oficial del informe; no habrá reunión
Abril	CBI: Resiliencia Incendios forestales	Agosto	CBI: Equidad energética CBI: Impactos económicos	Diciembre	Planificación para 2025

CBI: Impactos económicos

PacifiCorp debe nombrar un CBI en estas cinco áreas temáticas:

Equidad energética	Resiliencia	Salud y bienestar de la comunidad	Impactos ambientales	Impactos económicos
CBIs propuestos				
Carga de energía y # de viviendas	Cortes y duración	Desconexiones	Energía renovable + Reducción de emisiones	Esfuerzos e inversiones enfocadas en la comunidad

Marco más reciente del CBI

Categoría del CBI	CBI (Resultados)	Formas de medición
1) Resiliencia	a) Mejorar la resiliencia de las comunidades vulnerables durante los cortes de energía	SAIDI, SAIFI y CAIDI a nivel área, incluyendo eventos graves
	b) Reducir la frecuencia y duración de los cortes de energía	La energía no distribuida (ENS) para los portafolios del IRP se incluye como resultado del desarrollo del portafolio
2) Salud y bienestar de la comunidad	a) Reducir las desconexiones residenciales	Número de desconexiones residenciales por sección censal
3) Impactos ambientales	a) Aumentar la energía de los recursos sin emisiones y reducir las emisiones de CO2	Emisiones de GEI en Oregon (provenientes de recursos asignados a Oregon)
		Recursos renovables asignados a Oregon
4) Equidad energética	a) Reducir la proporción de viviendas que experimentan una alta carga de energía	Carga de energía promedio por sección censal para los clientes con bajos ingresos, los participantes en el programa de ayuda con la factura, los miembros tribales y para todos los clientes
	b) Aumentar la eficiencia de las viviendas y los pequeños negocios en las áreas en desventaja*	Pendiente
5) Impactos económicos	a) Incrementar los esfuerzos y las inversiones enfocados en la comunidad	Conteo del personal dedicado al programa de DSM y subsidios
		Estaciones de carga públicas
		Participación en el programa educativo y previos a las pasantías
	Desarrollo de recursos para el suministro de energía: fuerza laboral y gasto	
b) Reducir los obstáculos de las comunidades en desventaja para la participación en el programa de la compañía*	Pendiente	

Impactos económicos

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 suministros y el gasto de las viviendas de las personas que ganan ingresos de esos negocios.

Cualidades del CBI

MEDIBLE

EQUITATIVO

EL SERVICIO PÚBLICO PUEDE INFLUIR

Inversiones y esfuerzos enfocados en la comunidad:

DSM / Ejecución del programa de eficiencia energética y subsidios

Infraestructura de la electrificación del transporte

Programas educativos y previos a pasantías

Desarrollo de los recursos



Unidad móvil de capacitación rural



https://youtu.be/CQUYhJKaE_w?si=QpEs7s47Qwzkh72j



Pacific Power
Rocky Mountain Power

Programa previo a pasantías de Crater Lake Electrical

Actualmente se reciben solicitantes de los condados de Douglas y Klamath

- 120 horas de capacitación sobre electricidad en aula y prácticas
- Asesoría disponible sin costo
- Exploración profesional sin costo
- Clases transicionales para la posible entrada a una pasantía registrada



Novedades de la unidad móvil de capacitación rural

- Establecer la base para la expansión del curso
- Creación de la unidad móvil de capacitación
- Desarrollo de los medios y vinculación con la prensa
- Desarrollo de un comité ejecutivo y un panel asesor
- Negociación y obtención del subsidio
- Expansión del curso
- Asociación con [Greenpower USA](#)



Estrategia del programa | Enfoque en la equidad y la diversidad



Desarrollar diversos materiales de mercadotecnia: creamos videos de reclutamiento con varios participantes.

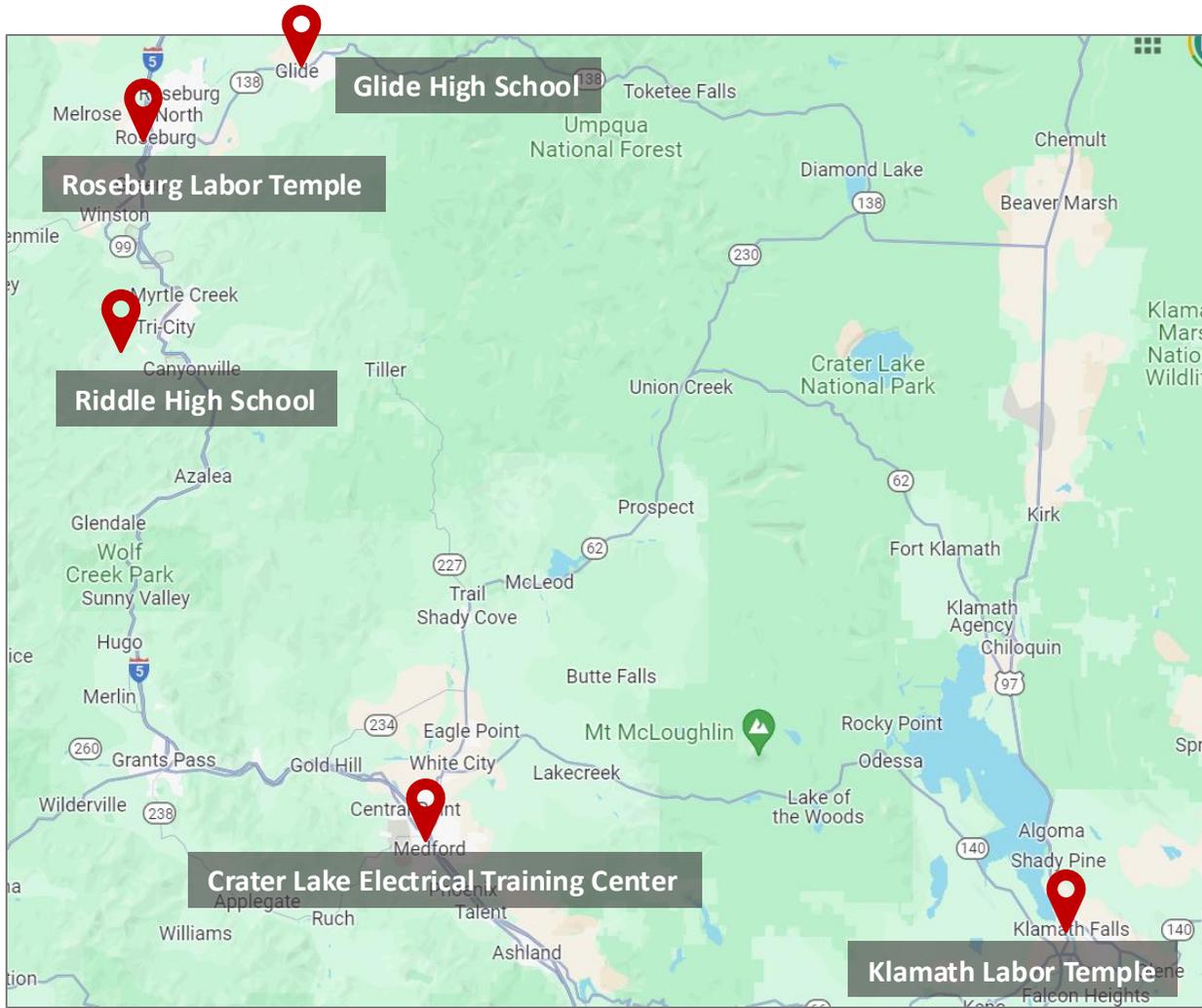


Diversificar los canales de reclutamiento: colaborar deliberadamente con CBO y usar varias plataformas para promover la oportunidad.



Crear confianza y relaciones con las comunidades de las minorías: colaborar con socios clave de la comunidad con un enfoque en los apoyos para las poblaciones focales clave.

Impactos del programa



Puntos destacados del programa 2023-2024:

- ¿Dónde estamos actualmente?
 - Se impartieron clases en 5 lugares
- ¿Quién participa?
 - Participación del curso por condado:
 - 36 en el condado de Douglas
 - 165 en los condados de Josephine y Jackson
 - 25 en el condado de Klamath
 - Todos los estudiantes que participan actualmente en el programa pertenecen a por lo menos uno de los grupos poblacionales identificados como sub-representados:
 - Mujeres
 - Jóvenes (24 años de edad o menos)
 - Comunidades de color
 - Comunidad LGBTQ
 - Personas con bajos ingresos
 - Miembros tribales
 - Miembros de comunidades rurales o fronterizas

RECESO

Segmento de la experiencia del cliente

Experiencia y satisfacción del cliente

Cada interacción importa

- 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



Medición

- Usar encuestas para comprender mejor a los clientes y sus necesidades cambiantes para crear un enfoque estratégico para la mejora continua

Usar puntos de contacto con el cliente para compartir mensajes clave

- Enviar la Serie de bienvenida a los nuevos clientes
- Usar los informes de Home Energy para ayudar a los clientes a ahorrar energía y dinero
- Promover el descuento para clientes con bajos ingresos y los programas de ayuda con la energía
- Hacer que los clientes médicos conozcan los reembolsos por la energía de respaldo
- Usar correos electrónicos del pago automático de las facturas para reforzar los mensajes clave
- Animar a los clientes a suscribirse para recibir notificaciones: recibo listo, pago recibido, avisos de cortes, etc.

Icono y mensajes en los correos electrónicos automáticos

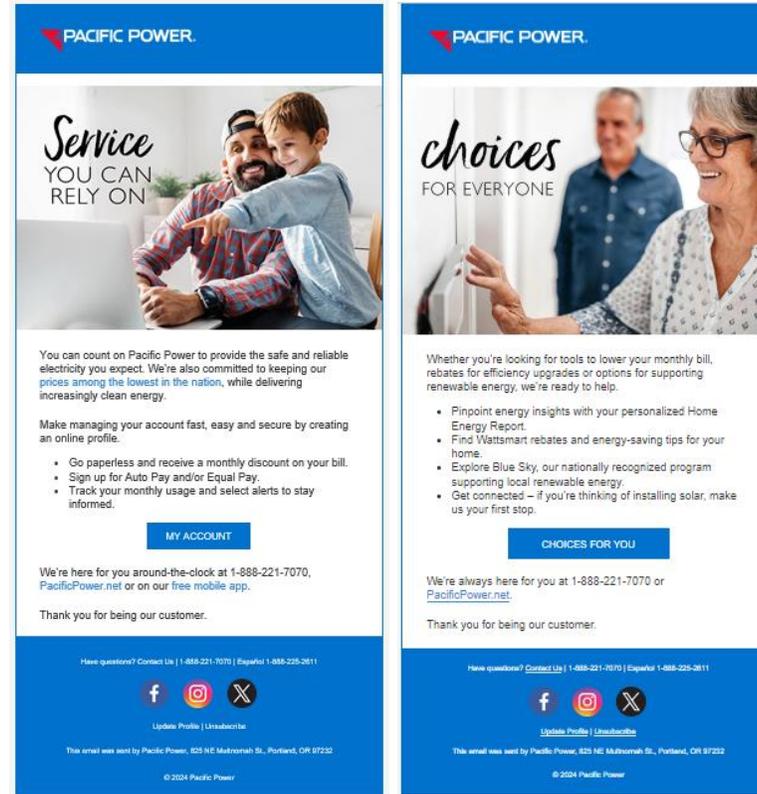


En el trabajo antes,
durante y después
de los apagones
Cuenta con nosotros

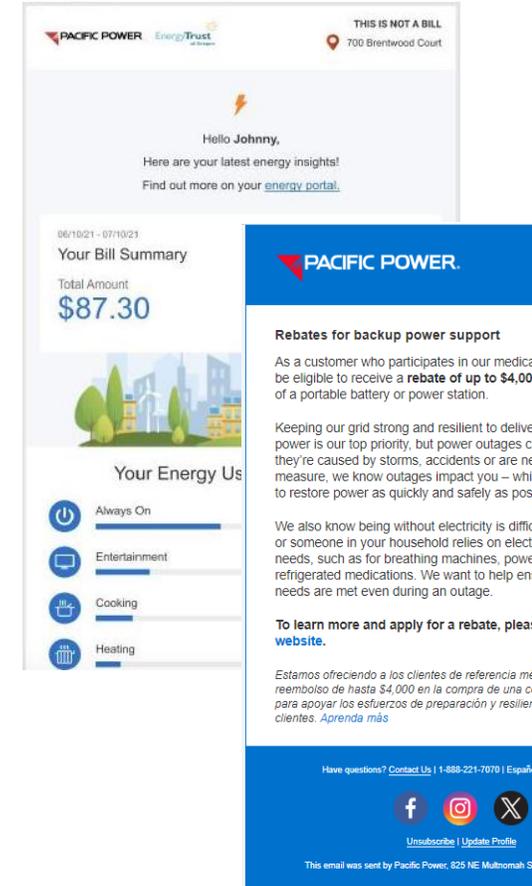


Sumando energía
limpia para un futuro
sin emisiones
Vea nuestro plan

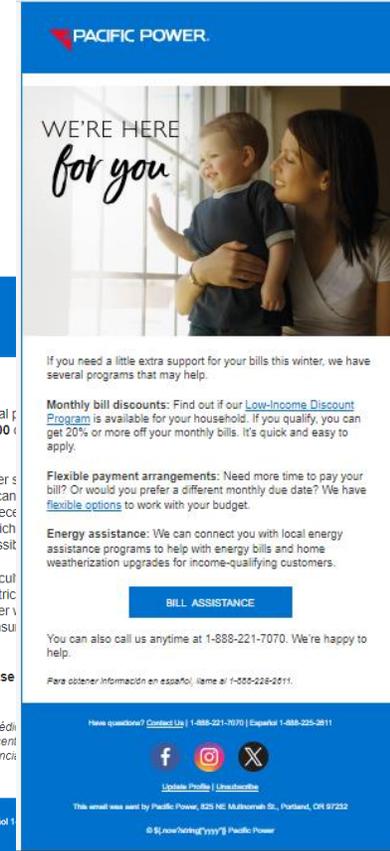
Ejemplos de mensajes de correo electrónico de la Serie de bienvenida



Informe de Home Energy



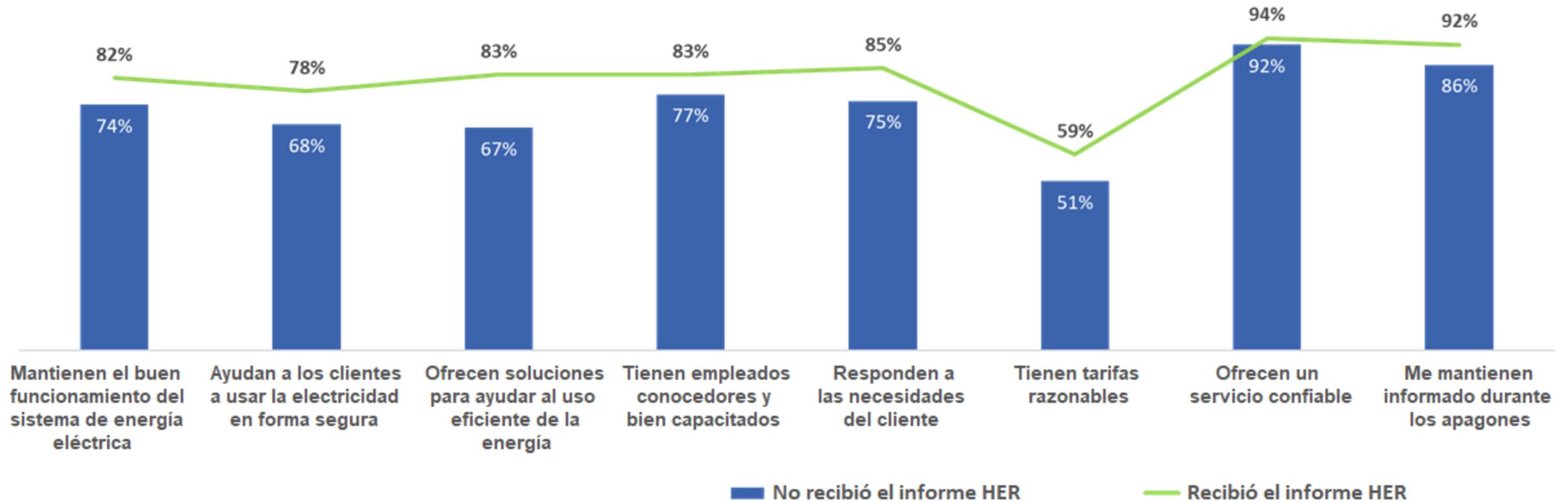
Descuento para clientes con bajos ingresos



Comparación del informe de energía doméstica

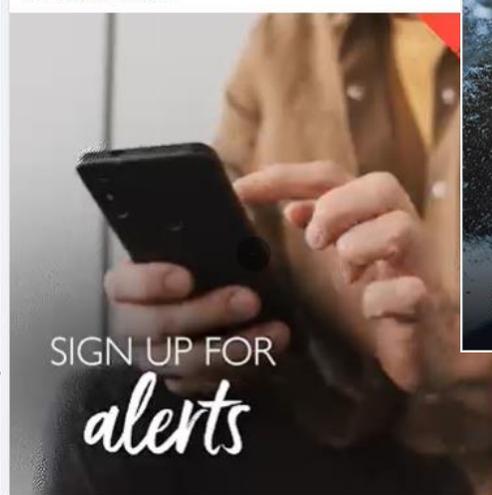
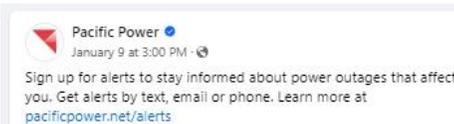
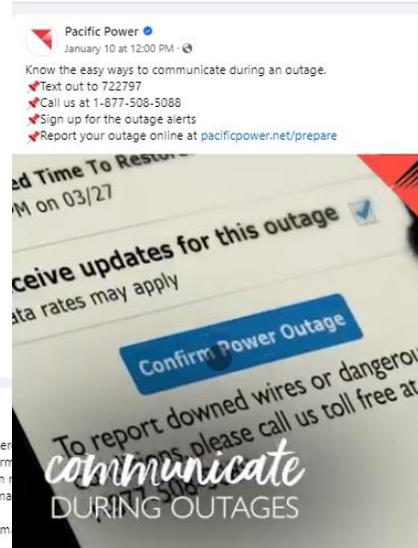
Los porcentajes representan a los clientes satisfechos

Satisfacción con el informe de energía doméstica (HER) de Pacific Power en Oregon y Washington



Antes de la tormenta: información del corte del servicio

- Correos electrónicos proactivos antes de la temporada, enviados en noviembre de 2023 para fomentar la preparación
- En enero de 2024 se envió el correo electrónico 'Be Storm Ready' (Prepárese para la tormenta) a alrededor de 600,000 clientes de Pacific Power
- Publicaciones de redes sociales para estar listos



PACIFIC POWER.

Be storm ready

We're monitoring a winter storm approaching the Pacific Northwest, which may bring strong winds, snow and icy conditions. The forecast weather could result in power outages. Our crews and personnel are staged and ready to respond to any weather-related outages. Here's what you can do to prepare and stay informed:

- [Update your contact information](#) so we can reach you.
- [Sign up to receive outage alerts](#) by text, email or phone.
- [Restock your outage kit](#).
- Keep mobile devices charged so they may be used in an emergency.
- Track outages, update contact info and do more with our [free app](#).
- Text OUT to 722797 to report your outage or STAT to check status.

Remember, if wires come down in a storm, take caution and never go near downed power lines. If you see a downed line, call 911 immediately, then call us at 1-877-508-5088.

Visit our [storms and emergencies resource center](#) for more ways to prepare for winter weather.

Have questions? Contact Us | 1-888-221-7070 | Español 1-888-225-2611

[Update Profile](#) | [Unsubscribe](#)

This email was sent by Pacific Power, 825 NE Multnomah St., Portland, OR 97232

© 2024 Pacific Power. [Update Profile](#)

PACIFIC POWER.



Safety and preparing for emergencies, such as severe weather, is a community effort. We continually work to improve service reliability by strengthening our system and expanding our weather monitoring abilities.

With winter approaching, you can take steps to prepare before an outage happens. When weather threatens our system, we're ready to bring in additional crews and equipment to restore your service as quickly and safely as possible. Here's what you can do to prepare and stay informed:

- [Update your contact information](#) so we can reach you.
- [Sign up to receive outage alerts](#) by text, email or phone.
- [Restock your outage kit](#).
- Track outages and more with our [free app](#).
- Text OUT to 722797 to report your outage or STAT to check status.

Visit our [storms and emergencies resource center](#) for more handy tips to prepare ahead of winter weather.

Thank you for working together so we can be safe and ready year-round.

Have questions? Contact Us | 1-888-221-7070 | Español 1-888-225-2611

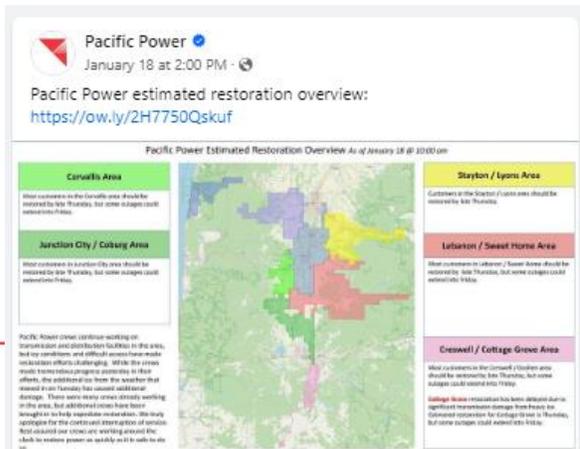
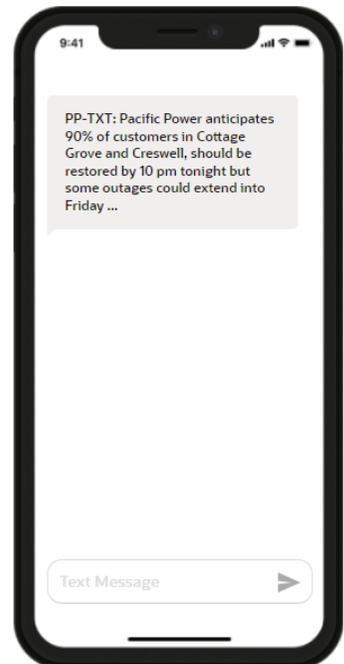
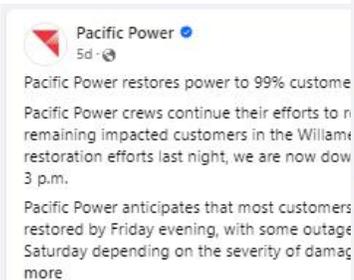
[Unsubscribe](#)

This email was sent by Pacific Power, 825 NE Multnomah St., Portland, OR 97232

© 2022 Pacific Power. [Update Profile](#)

Durante la tormenta: información del corte

- Durante el evento climático se envió nueva información sobre las restauraciones por medio del correo electrónico, mensajes de texto y llamadas de salida a los clientes afectados
- Monitoreo de redes sociales
- Mapa de los cortes
- Difusión en medios informativos



PACIFIC POWER.

Thank you for your patience as we work to restore power

Pacific Power crews continue working on the transmission and distribution facilities in the area, but icy conditions and difficult access have made restoration efforts in the Cottage Grove and Creswell area challenging. While the crews made tremendous progress yesterday in their efforts, the additional ice from the weather that moved in yesterday has caused additional damage. There were several crews already working in the area, but additional crews and support personnel have been brought in to help expediate restoration.

We truly apologize for the continued inconvenience and interruption of service. Rest assured our crews are working around the clock to restore power as quickly as it is safe to do so.

Pacific Power anticipates most customers will have service restored by Thursday evening, but you may see outages in your area possibly extend into Friday.

You can find details of warming shelters here: [211Info - Connect, Inform, Empower.](#)

Gracias por su paciencia mientras trabajamos para restablecer la electricidad

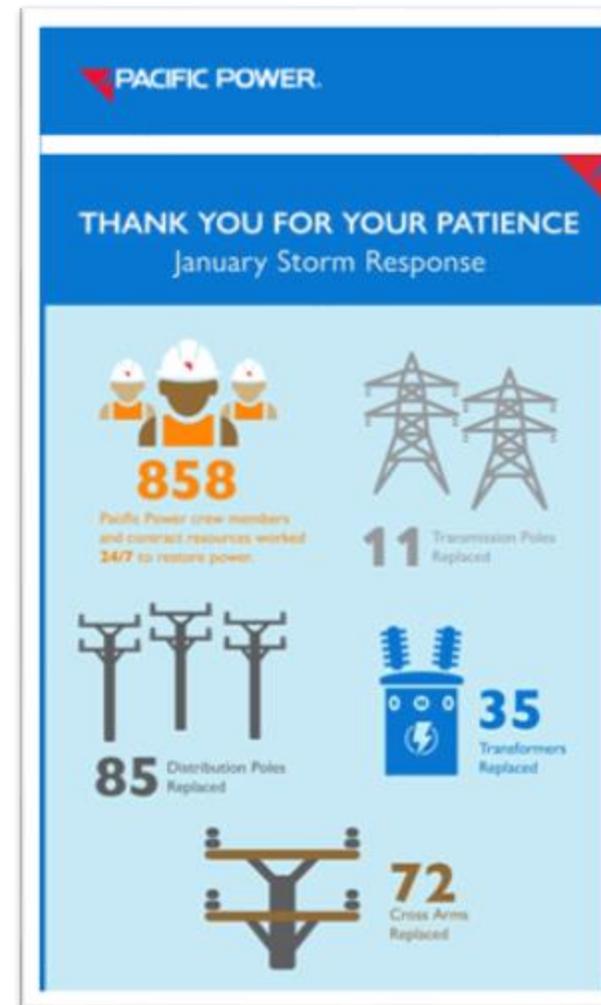
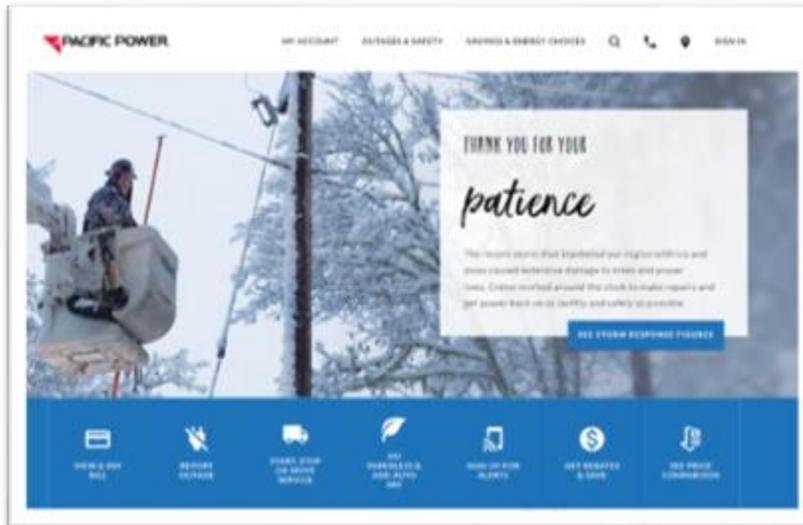
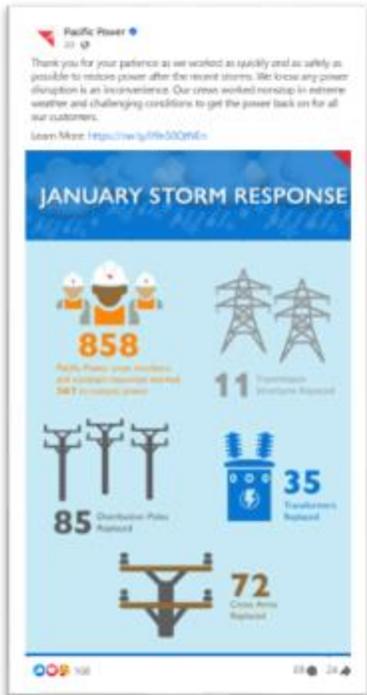
Los equipos de Pacific Power siguen trabajando en las instalaciones de transmisión y distribución de la zona, pero las condiciones de hielo y el difícil acceso han hecho que los esfuerzos de restauración en la zona de Cottage Grove y Creswell sean muy difíciles. Aunque los equipos avanzaron mucho ayer en sus esfuerzos, el hielo adicional que ocurrió ayer ha causado daños adicionales. Ya había varios equipos trabajando en la zona, pero llevamos equipos adicionales y personal de apoyo para acelerar la restauración.

Por favor disculpe las continuas molestias y la interrupción del servicio. Nuestros equipos trabajan sin descanso para restablecer el suministro tan pronto como sea posible.

Pacific Power anticipa que la mayoría de los clientes tendrán el servicio restablecido el jueves por la noche, pero es posible que los cortes en su área se extiendan hasta el viernes.

Después de la tormenta: información del corte

- Después del evento climático se enviaron mensajes por correo electrónico específicos con las estadísticas de respuesta a la tormenta a más de 150,000 clientes en los códigos postales afectados



Thank you for your patience as we worked as quickly and as safely as possible to restore power after the recent series of storms brought strong winds, ice and snow to our region.

We know any power disruption is an inconvenience. Our crews worked nonstop in extreme weather and challenging conditions to get your power back on.

Prepare for the next storm

- Sign up for outage alerts.
- Download our free app.
- Restock your outage kit.

Stay safe

- Stay away from all downed wires. They could be energized and extremely dangerous.
- If a power line falls across your car while you are inside, stay put until help arrives. Call 911.
- If you use a generator, follow the manufacturer's instructions.

Find more tips at [PacificPower.net/Prepare](https://www.pacificpower.net/prepare).

Gracias por su paciencia mientras trabajamos de la manera más rápida y segura posible para restablecer la energía después de que la reciente serie de tormentas trajeron hielo y nieve a nuestra región. Prepárese para la próxima tormenta registrándose para recibir alertas de cortes y reuniendo suministros de emergencia. ¿Tiene preguntas? Llame a nuestros representantes en español al 1-888-855-2611.

Have questions? Contact Us | 1-888-221-7078 | Español 1-888-229-2611



Update Profile | Unsubscribe

This email was sent by Pacific Power, 825 NE Multnomah St., Portland, OR 97232

© 2024 Pacific Power

Aumentar los contactos electrónicos para los clientes

- En mayo de 2024, la campaña por correo electrónico de Pacific Power produjo un índice del 11% en los clics en “Update Profile” (Actualizar perfil)
- Se enviaron postales o inserciones en las facturas en inglés o español a clientes sin correo electrónico o número de teléfono; las postales dieron mejores resultados
- Repetir la campaña de correo electrónico en el tercer y cuarto trimestre de 2024



Update your contact information

Our records indicate we don't have a current email address on file for your account. You're our number one priority and we want to keep you informed in the event of a power outage or emergency. You can choose to stay informed through emails and/or text messages on your mobile device. Scan the QR code below or visit PacificPower.net/Create to set up an online profile and choose how you want to be contacted.

Creating a profile is easy and secure, but if you'd like to give us a call, we're always here at **1-888-221-7070** to help you update the contact information on your account.

Scan to
create
your
profile



Help us keep you informed during power outages. Scan the QR code to create an online profile that includes your email address and cell phone number.

Phone number: 1-888-221-7070
Online: PacificPower.net/Create



Ayúdenos a mantenerlo informado durante los cortes eléctricos. Escanee el código QR para crear un perfil en línea que incluya su dirección de correo electrónico y su número de teléfono móvil.

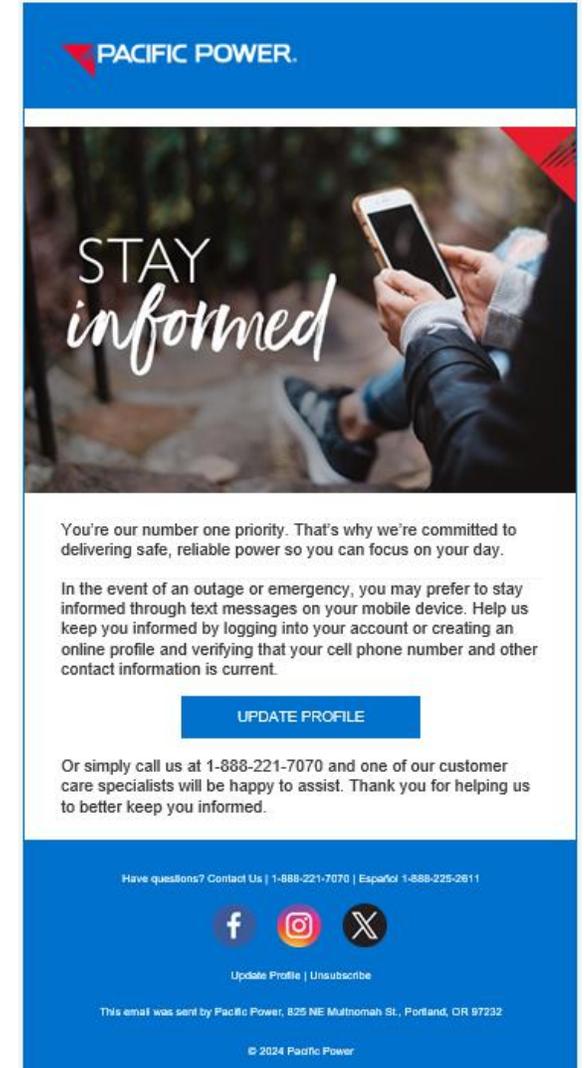
Teléfono: 1-888-225-2611
En línea: PacificPower.net/Create



©2024 Pacific Power



PRESORTED
FIRST-CLASS MAIL
U.S. POSTAGE
PAID
PORTLAND, OR
PERMIT NO. 893



You're our number one priority. That's why we're committed to delivering safe, reliable power so you can focus on your day.

In the event of an outage or emergency, you may prefer to stay informed through text messages on your mobile device. Help us keep you informed by logging into your account or creating an online profile and verifying that your cell phone number and other contact information is current.

[UPDATE PROFILE](#)

Or simply call us at 1-888-221-7070 and one of our customer care specialists will be happy to assist. Thank you for helping us to better keep you informed.

Have questions? Contact Us | 1-888-221-7070 | Español 1-888-225-2611



[Update Profile](#) | [Unsubscribe](#)

This email was sent by Pacific Power, 825 NE Multnomah St., Portland, OR 97232

© 2024 Pacific Power

Gracias

Discusión del informe bienal

Retomando nuestro calendario

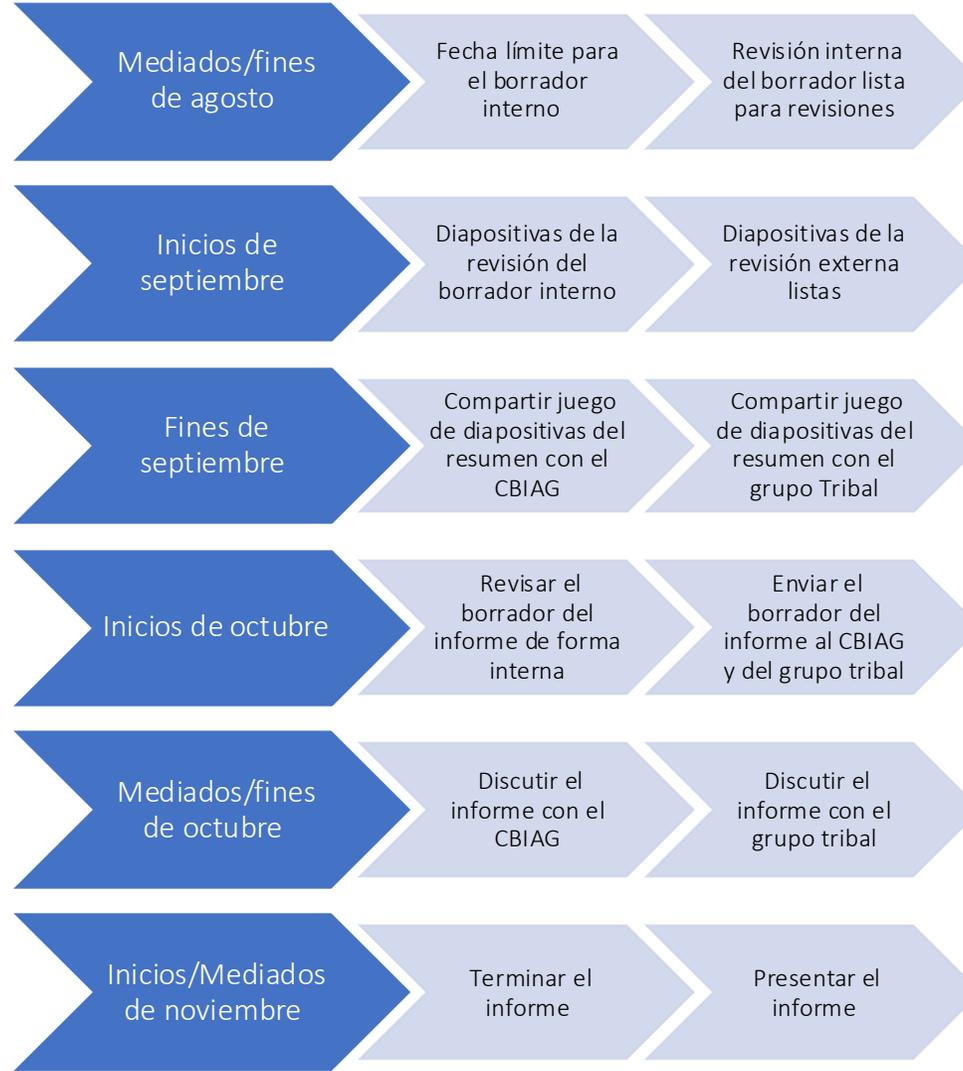
Enero	Planificación del informe bienal Novedades sobre la solicitud de aumento de tarifas	Mayo	Pospuesto Pospuesto	Septiembre	Revisión del borrador
Febrero	Descripción general de la presentación Plan de recursos integrados	Junio	CBI: Impactos ambientales Plan de Energías Limpias y novedades del IRP	Octubre	Continuación de la revisión del borrador
Marzo	CBI: Salud y bienestar de la comunidad Programa de ayuda para personas con bajos ingresos	Julio	CBI: Impactos económicos Satisfacción del cliente	Noviembre	Presentación oficial del informe; no habrá reunión
Abril	CBI: Resiliencia Incendios forestales	Agosto	CBI: Equidad energética Equidad en la contratación	Diciembre	Planificación para 2025

Informe bienal | 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

¿Cómo quiere que hablemos de usted y sus contribuciones?

Calendario propuesto para presentar informes



Discusión

¿Qué temas (nuevos o previos) quiere que discutamos en septiembre u octubre?

**¿Cómo prefiere dar retroalimentación
sobre los borradores?**

Comentarios del público

¿Cuál fue su mayor enseñanza de la conversación de hoy?

Calendario del Grupo Asesor de Impactos y Beneficios Comunitarios

15 de agosto (en línea) | 1 pm a 4 pm

<https://esource.zoom.us/j/82774674430?pwd=TD8jGESr9DM6d94tDh3k1FS7ewbDXj.1>

19 de septiembre (en línea) 1 pm a 4 pm

<https://esource.zoom.us/j/82499466615?pwd=OPwe5R5fZbDjHm9kgomljG20btLciw.1>

Enlace: [Grupo Asesor de Impactos y Beneficios Comunitarios de Oregon \(pacificorp.com\)](https://www.pacificorp.com/impact-benefit-advisory-group)

Envíe sus comentarios al correo:
ORCBIAG@pacificorp.com

Participación de las partes interesadas de Pacific Power

Serie de Participación del Plan de Energías Limpias para las naciones tribales de Oregon

Fecha: 26 de julio de 2024

Hora: 9 am a 12 pm

En línea: [Registro en Zoom](#)

Para más información:

[Estrategia de participación actualizada del Plan de Energías Limpias de Oregon](#)

Encuesta posterior a la reunión del CBIAG

Enlace: <https://forms.office.com/r/h85UbY1MGF>

