WE POWER Seattle

Anticipo del plan estratégico 2019–2024

WE POWER Resistencia

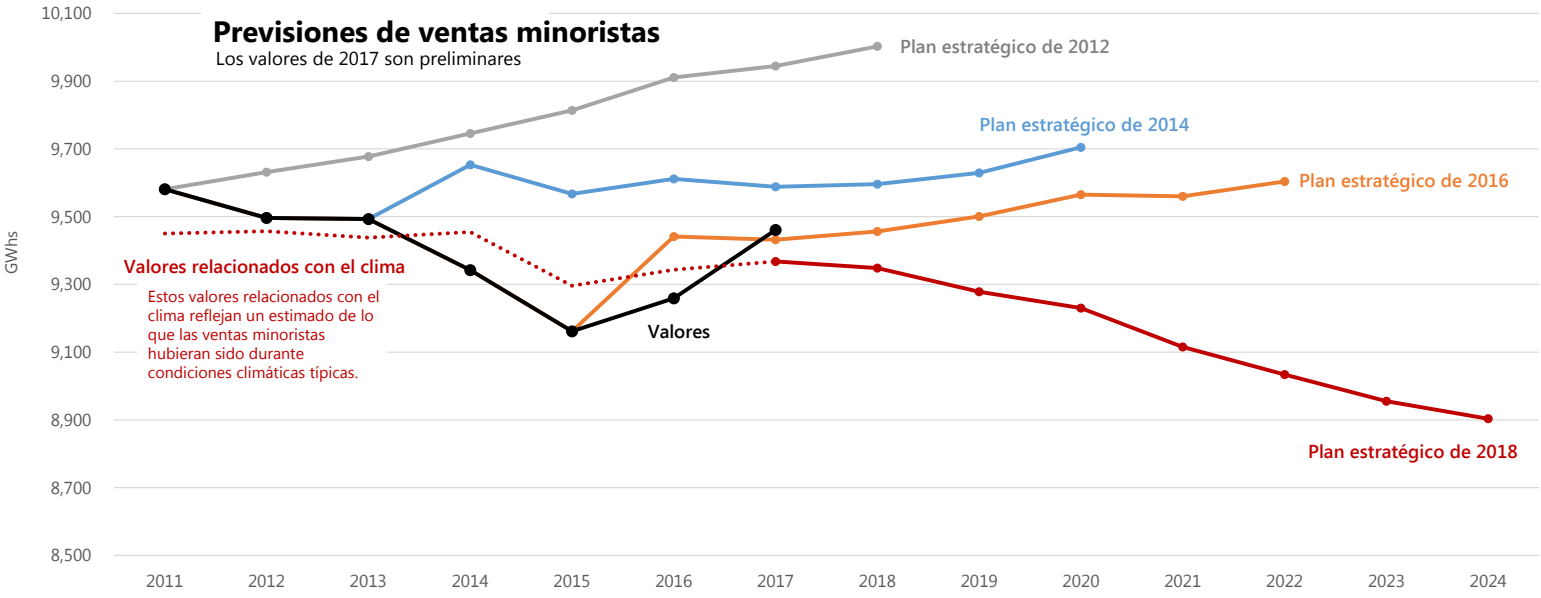
Como ciudad pionera de la era de la información, Seattle no es ajena al cambio. Con el ritmo de los avances tecnológicos acelerándose, City Light se encuentra en otro momento crucial en su historia. El plan estratégico 2019-2024 se basa en el legado de acción audaz y visionaria de la empresa de servicios públicos, abordando con franqueza estos desafíos y desarrollando soluciones adecuadas a nuestra organización adaptable y sólida.

A pesar de servir a una de las ciudades de más rápido crecimiento del país, las ventas minoristas de City Light han sido menores de las previstas debido al éxito de sus esfuerzos en eficiencia energética y de los estrictos códigos de construcción locales. El nuevo plan estratégico prevé que la tendencia descendente continuará como se indica a continuación. Desafortunadamente, las bajas ventas de electricidad no producen menos costos operativos.

Algo que no ha cambiado en City Light: el servicio público todavía se esfuerza por garantizar que sus clientes reciban el nivel de servicio más alto posible. A través de iniciativas fundamentales del plan estratégico 2019-2024, City Light está desarrollando una respuesta integral y multifacética a los retos a los que se enfrenta el servicio público.

Desde equipos de mejora de procesos en toda la empresa, pasando por la creación de un centro de relaciones con los clientes, hasta la exploración de oportunidades adicionales para la energía limpia, City Light está invirtiendo fuertemente en una organización más flexible y receptiva. A medida que la demanda de productos y servicios nuevos por parte del cliente sigue aumentando, también lo hace la dedicación firme por responder ante esa demanda. Y, como siempre, los esfuerzos de City Light por combatir el cambio climático y promover la equidad social guían el trabajo del servicio público.

Juntas, estas iniciativas mantendrán la condición de City Light como un socio energético sin fines de lucro confiable y centrado en valores y profundizarán su compromiso con la comunidad y el medio ambiente; un servicio público del futuro, trabajando para usted hoy mismo.



WE POWER Progreso

El plan estratégico 2019–2024 incluye iniciativas que respaldan cuatro prioridades.

1 Atención al cliente

Mejorar la atención al cliente

Para proporcionar una excelente atención al cliente al mismo tiempo que se atienden sus necesidades y expectativas, City Light implementará un centro de relaciones con el cliente las 24 horas del día, los 7 días a la semana, lo que incrementará el acceso de los clientes a la información y la asistencia. Este centro de servicio completo permitirá a los clientes elegir su método de interacción, con acceso a una gama completa de servicios a través de múltiples medios de contacto.

2 Asequibilidad y estabilidad de tarifas

Recuperación de ingresos

Para mejorar la transparencia en las facturas y combatir la volatilidad de los ingresos impulsada por la disminución de las ventas minoristas de electricidad, City Light reestructurará las tarifas para reflejar mejor el costo del servicio a sus clientes.

Mejora del proceso comercial

Implementar estrategias para identificar y captar las oportunidades para mejorar la eficiencia y la reducción en los costos de forma continua, tanto en la prestación de servicios de atención al cliente como en las operaciones internas.

3 Energía limpia y gestión ambiental

Gestión ambiental

Continuar el liderazgo industrial en la mejora de la protección de los ecosistemas en los que funciona.

Energía limpia y renovable para la ciudad

Seguir guiando a la comunidad hacia un futuro con energía limpia. El servicio público colaborará con sus clientes y socios de la comunidad con el fin de incrementar la productividad de energía de edificios, equipos y transporte, lo que preservará y extenderá los beneficios de nuestro sistema eléctrico de bajo costo y sin carbono.

4 Mantener el progreso de nuestra actividad comercial principal

Cultura de la seguridad

City Light seguirá mejorando su programa de trabajo en un ambiente seguro, ya que ha disminuido las lesiones de los empleados un 23 % desde su implementación.

Trabajo en un ambiente seguro y sólido

City Light implementará las mejores prácticas para mejorar los programas de seguridad y preparación ante emergencias o desastres, y mejorar la solidez de las instalaciones y los servicios.

Atraer, capacitar y retener empleados

Para asegurar una fuerza de trabajo bien informada y robusta para el futuro, City Light continuará implementando una estrategia integral para atraer candidatos calificados mientras retiene a su personal actual.

Renovar licencias de proyectos hidroeléctricos actuales

Las represas hidroeléctricas del servicio público son fundamentales para brindar energía confiable y a bajo costo. Las solicitudes de renovación de licencia para los proyectos hidroeléctricos Skagit, Newhalem y serán presentadas en 2023, 2025 y 2027, respectivamente.

Rendimiento de la red y ciberseguridad mejorados

City Light continuará mejorando la infraestructura tecnológica operativa y la red de energía que opera para hacer frente a los riesgos de ciberseguridad y apoyar las operaciones de la red eléctrica y la comercialización mayorista de energía.

Preservar los activos de la generación hidroeléctrica

City Light mejorará sus programas con un enfoque estratégico en varias áreas de generación, inversión y mantenimiento. Estas mejoras incluyen implementar mejoras de seguridad en represas, mejorar los procesos de gestión de cortes de energía y planificar a largo plazo para la sustentabilidad de sus activos hidroeléctricos.

Si bien el trabajo de las iniciativas es importante, estas no lograrán resultados óptimos si primero no se las examina desde el punto de vista de la de equidad. Con esto en mente, cada iniciativa fue intencionalmente diseñada para alinearse con el compromiso que tiene City Light con la equidad ambiental, raza y justicia social.

Seattle City Light

Sitio web: seattle.gov/light/stratplan
Correo electrónico: SCL_StrategicPlan@seattle.gov