



Informe de progreso sobre el futuro del servicio eléctrico

ACTUALIZACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2017-2022 DE SEATTLE CITY LIGHT



En la actualización del plan estratégico de Seattle City Light se destacan los avances que estamos haciendo para brindarle un servicio mejor. El objetivo de la empresa es superar las expectativas de los clientes en materia de generación y entrega de energía confiable, segura y ecológica a un costo asequible.



Informe de progreso del plan estratégico 2017-2022

AVANCES EN LOS OBJETIVOS CLAVE

City Light actualiza su plan estratégico cada dos años y la última revisión se realizó en 2014. En esta próxima actualización, la base del plan no se modificará a fin de mantener los niveles actuales de servicio mientras planificamos para un futuro lleno de desafíos.



El plan estratégico se estructura sobre la base de cuatro objetivos clave que son importantes para la empresa y sus clientes:

- 1 Mejorar la experiencia del cliente y la previsibilidad de la tarifa.
- 2 Optimizar el desempeño de la mano de obra y la seguridad.
- 3 Potenciar el desempeño organizacional.
- 4 Mantener el liderazgo en materia de ecología y conservación.

El plan funciona

Estos son algunos ejemplos de cómo el plan está mejorando el servicio al cliente y las operaciones de la empresa en comparación con el año 2008, cuando City Light no aplicaba ningún plan estratégico.

MEJOR SERVICIO

Los clientes de City Light tuvieron un 50 % menos de cortes de energía. Además, la empresa obtuvo mejores puestos en la encuesta para clientes de J.D. Power (región oeste).

Clientes residenciales:

2008: clasificación n.º 11
2015: clasificación n.º 3

Clientes empresariales:

2008: No obtuvo clasificación
2015: clasificación n.º 2

LA SEGURIDAD PRIMERO

City Light se preocupa por sus empleados y por ello, la seguridad es su máxima prioridad.

Índice de lesiones en 2008: 6.9

Índice de lesiones en 2015: 6.0

RECUPERACIÓN DE LA CALIFICACIÓN CREDITICIA DE LA EMPRESA

Una calificación crediticia excelente significa que la empresa reduce considerablemente el costo de obtener préstamos, lo que en última instancia se traslada a las facturas de los clientes.

2008: calificación de S&P: AA-

2015: calificación de S&P: AA

AHORRO DE DINERO Y ENERGÍA

Las tareas de conservación permiten que los clientes ahorren dinero y que disminuya la necesidad de que City Light genere más electricidad.

2008: ahorro promedio de 10.1 megavatios

2015: ahorro promedio de 15.8 megavatios

REDUCCIÓN DE COSTOS DEL PLAN ESTRATÉGICO

El uso prudente de los recursos y la eficientización de las operaciones han hecho posible que la empresa lograra una reducción de costos sostenible. Gracias a estas medidas para lograr la eficiencia, City Light ahorró \$18.5 millones en 2015. Para 2018, la empresa se compromete a alcanzar una reducción de costos adicional de \$10 millones, lo que dará un total de \$28 millones.

Implementación del plan

AVANCES EN INVERSIONES ESTRATÉGICAS

City Light comprende que debemos continuar mejorando el servicio a medida que la industria evoluciona rápidamente. Por este motivo, la empresa está avanzando con las siguientes inversiones a fin de alcanzar sus cuatro objetivos clave:

1 MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y LA PREVISIBILIDAD DE LA TARIFA

Subestación Denny:

Esta es la primera subestación que City Light construyó en 30 años. Aporta mayor fiabilidad para satisfacer la creciente demanda de energía en muchos vecindarios y brinda apoyo a otras subestaciones, como también a la red de transmisión regional. Finalización: 2018



Subestación Denny:

Medición avanzada:

Esta inversión de \$94 millones optimiza las operaciones de City Light y ofrece beneficios a los clientes, entre ellos, mejor respuesta ante los cortes de energía. Finalización: 2019

2 OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO DE LA MANO DE OBRA Y LAS PRÁCTICAS DE SEGURIDAD

Cultura de la seguridad:

En 2015, se llevó a cabo una jornada dedicada a la seguridad para toda la empresa, en la que se alentó a los empleados a que tomaran conciencia de las cuestiones de seguridad. En 2016, City Light realizó con éxito una encuesta sobre seguridad para los empleados a modo de seguimiento de otra realizada en 2007. Dentro de algunos años, se encuestará nuevamente a los trabajadores para medir el progreso.



Mano de obra calificada:

Para ofrecer a los clientes el mejor servicio, City Light invierte en sus empleados a través de un nuevo sistema de capacitación en línea, como también mediante una constante formación en materia de liderazgo.



3 POTENCIAR EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

Metas de desempeño:

Los clientes desean tener la certeza de que la empresa cuida el negocio invirtiendo el tiempo y el dinero de forma prudente. A tal fin, la empresa estableció valores de referencia como una manera de medir con claridad el progreso hacia nuestros objetivos y controlar que estemos en la dirección correcta. Desde 2013, se han realizado al menos tres estudios anuales de referencia y tenemos previsto efectuar más en el futuro.

Medidas de seguridad cibernética:

Un sólido programa de seguridad cibernética mantiene a la empresa segura y en cumplimiento de las normas nacionales de seguridad. City Light también ha desarrollado instalaciones de respaldo que se utilizarán en caso de que un siniestro inhabilite nuestras instalaciones principales.

4 MANTENER EL LIDERAZGO EN MATERIA DE ECOLOGÍA Y CONSERVACIÓN

Investigaciones sobre el clima:

City Light publicó en 2016 su primer plan de adaptación climática que ayudará a que la empresa supere los numerosos obstáculos que supone el cambio climático.

Innovación en materia de conservación:

Gracias a un trabajo conjunto con tres edificios de oficinas comerciales de Seattle, City Light lanzó un nuevo programa denominado Pay for Performance (Pago por Desempeño). Este ofrece incentivos financieros en la forma de pagos anuales continuos por el ahorro de energía, en lugar de los incentivos tradicionales que se solían pagar por adelantado una única vez. En 2015, los participantes ahorraron un total aproximado de 3.5 millones de kilovatios hora, energía suficiente para abastecer a 440 hogares de Seattle durante un año.



Mirada al futuro

NOS ADAPTAMOS A UN FUTURO CAMBIANTE

La industria eléctrica está cambiando. El aumento de la carga eléctrica de Seattle está disminuyendo y es posible que se detenga a largo plazo, incluso a pesar del crecimiento de la economía. Eso significa menores ingresos para la empresa a medida que afronta costos cada vez mayores para reemplazar la infraestructura obsoleta y emplear la nueva tecnología que solicitan los clientes. El ritmo vertiginoso de los cambios tecnológicos permite que los vehículos eléctricos, la energía solar y el almacenamiento en baterías sean cada día más eficientes y menos costosos. La realidad es que es posible que en el futuro los clientes no necesiten el servicio eléctrico tradicional como lo necesitan hoy en día.

LA EMPRESA DEL FUTURO

City Light se compromete a adaptarse. Como parte de esta actualización del plan estratégico, investigaremos cómo convertirnos en una ágil “empresa del futuro”. Para esto, hemos identificado dos áreas en las que la empresa debe evolucionar: la electrificación del transporte y la adaptación climática.

Electrificación del transporte:

El año pasado, City Light estudió la electrificación del transporte de Seattle y los beneficios de reemplazar los combustibles fósiles por energía eléctrica limpia, especialmente en el transporte público. Junto con otros departamentos de la ciudad y con el alcalde Edward Murray, lanzamos la iniciativa “Drive Clean Seattle” (Transporte limpio para Seattle) y seguimos invirtiendo en esta propuesta.

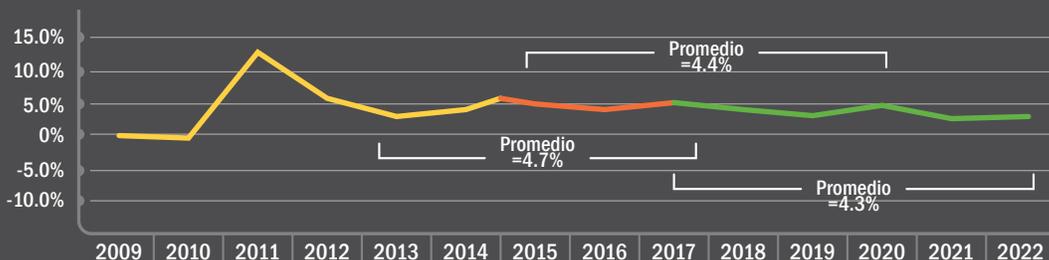
Plan de adaptación climática:

En nuestro último plan estratégico, estudiamos cómo el cambio climático afectaría a la empresa y a nuestros clientes. Ahora, publicamos un plan de adaptación climática que ayuda a la empresa a prepararse para el cambio climático y reducir su vulnerabilidad.

PLAN DE TARIFAS DE CITY LIGHT: PREVISIBLES Y SOSTENIBLES

La actualización del plan estratégico propone un aumento de tarifas que ronda un predecible 4.3 % anual hasta 2022, lo que da lugar a un cambio promedio de la factura residencial de \$3.12 por mes o \$37.44 por año.

AUMENTO DE TARIFAS SEGÚN EL PLAN ESTRATÉGICO ACTUALIZADO 2015-2020 VS. 2017-2022



SEATTLE CITY LIGHT

700 5th Avenue, Suite 3200
P.O. Box 34023
Seattle, WA 98124-4023

seattle.gov/light

