



EL VALOR DE LA ASOCIATIVIDAD

Caso Chilectra:

Consejo Consultivo del Consumidor

Agosto 2010

Juan Pablo Larraín M.
Gerente Comunicación / Grupo Enersis



CONTENIDOS

1. CHILECTRA
2. CONTEXTO
3. QUÉ ES EL CONSEJO CONSULTIVO
4. DIFICULTADES, LOGROS Y APRENDIZAJES



CONTENIDOS

1. CHILECTRA
2. CONTEXTO
3. QUÉ ES EL CONSUIO CONSULTIVO
4. DIFICULTADES, LOGROS Y APRENDIZAJES



92%



99.09%



Somos parte de uno de los grupos energéticos más grandes y relevantes del mundo.

Chilectra

- Área de concesión: **90%** de Región Metropolitana
- Más de **1,6 millón de conexiones**
- Casi **6 millones** de clientes
- **33 comunas** del Gran Santiago
- **89 años** de historia

Chilectra

Visión

Ser la MEJOR empresa de SERVICIOS de Chile.



Misión

Crear VALOR, entregando CALIDAD DE VIDA a las personas, ENERGÍA Y SOLUCIONES innovadoras a nuestros CLIENTES.

Valores



CONTENIDOS

1. CHILECTRA
2. CONTEXTO
3. QUÉ ES EL CONSEJO CONSULTIVO
4. DIFICULTADES, LOGROS Y APRENDIZAJES

- Una sociedad más **empoderada** y **exigente**
- Demanda por cantidad es sustituida por **demanda por calidad**
- Mayor **conciencia ciudadana**
- Modificación de la **Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores**



2005: Nace el Consejo Consultivo del Consumidor de Chilectra





CONTENIDOS

1. CHILECTRA
2. CONTEXTO
3. QUÉ ES EL CONSEJO CONSULTIVO
4. DIFICULTADES, LOGROS Y APRENDIZAJES

Es una instancia de diálogo entre la empresa y sus clientes organizados. Aborda temas que favorecen la excelencia en la atención y calidad de servicio.

¿Qué buscábamos?

- Propiciar un **acercamiento**
- Asegurar el **mutuo conocimiento**
- **Adelantarse** a situaciones de conflicto



Constituido por:



Integrantes:

- Asociaciones de consumidores (reconocidas por el Registro del Servicio Nacional del Consumidor)
- Ejecutivos de primera línea de Chilectra
- Representante del Sernac como garante

Funcionamiento:

- Sesiones bimensuales
- Reuniones extraordinarias



Cómo nos ven





STEFAN LARENAS

**Presidente Asociación de
Consumidores de Chile, Odecu.**



HORACIO SOLER

**Secretario Ejecutivo Corporación Nacional
de Consumidores y Usuarios, Conadecus.**



CONTENIDOS

1. CHILECTRA
2. CONTEXTO
3. QUÉ ES EL CONSEJO CONSULTIVO
4. DIFICULTADES, LOGROS Y APRENDIZAJES

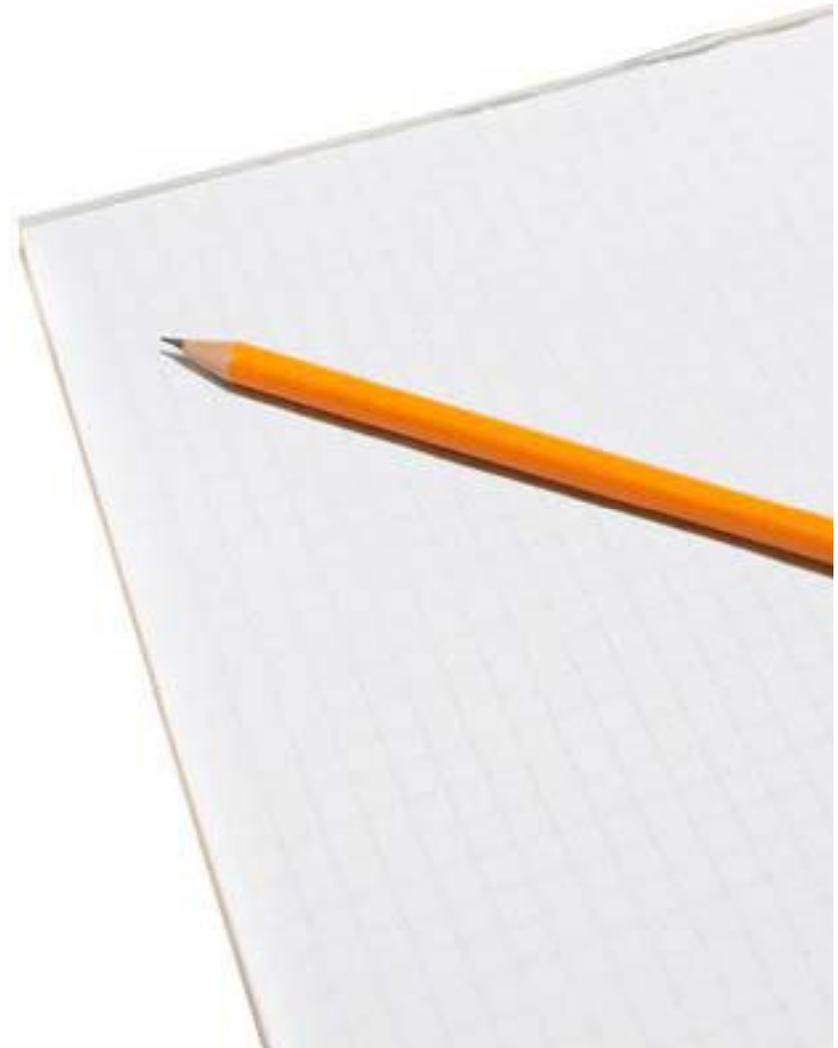


DIFICULTADES

1. Generar **credibilidad y establecer confianzas**
2. **Generar un cambio en la mentalidad** y en la cultura interna.
3. **Mediar**, no negociar.

LOGROS Y APRENDIZAJES

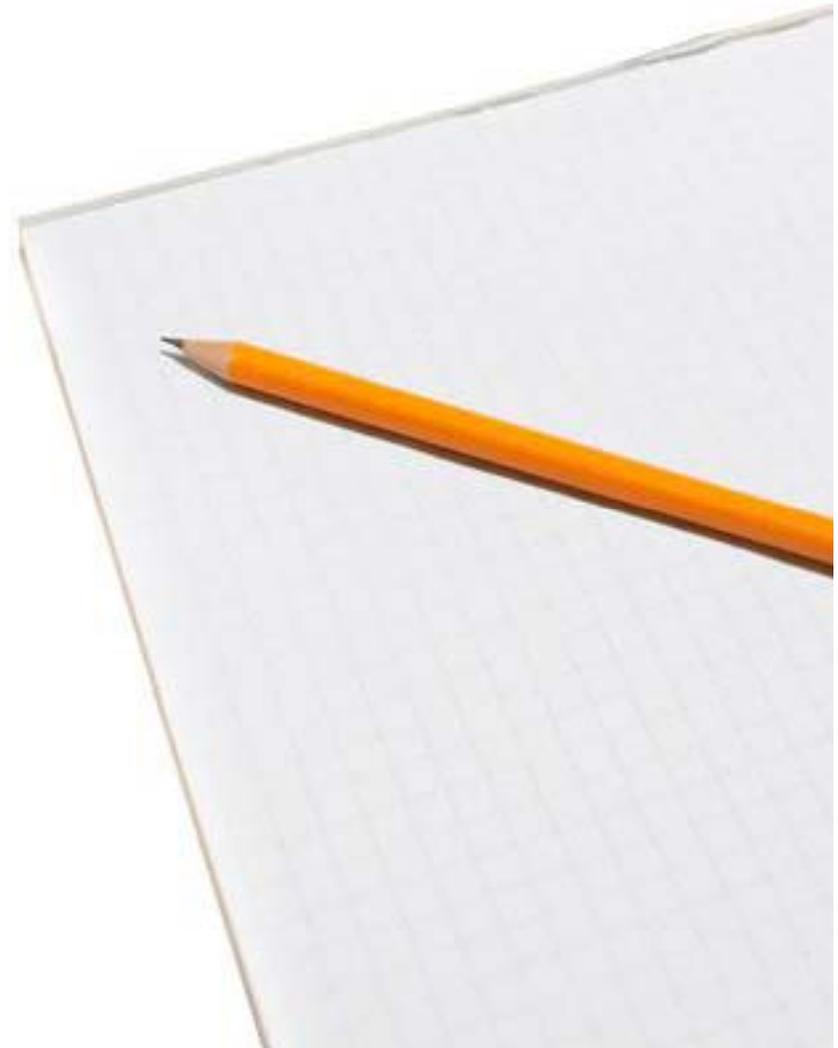
- Construimos **confianzas** en base a resultados
- Convertimos a **partes críticas en aliados**
- **Caso La Pincoya**



LOGROS Y APRENDIZAJES:

Caso La Pincoya

- Cambio masivo de medidores para 6 mil clientes en Huechuraba
- Implantación de tecnología de punta, que no estuvo exenta de polémica
- Alta exposición mediática
- Vecinos acudieron a Conadecus para interponer demanda colectiva







CAROLINA ROJAS

**Dirigente Comunal Población La Pincoya
y Presidenta Coordinadora Huechuraba.**

“Creo que Chilectra es de las pocas empresas que ha generado una instancia de diálogo con los representantes de clientes y consumidores. Eso demuestra apertura y capacidad de cambio frente a un grupo de personas que valoran el derecho de opinar y que los escuchen”.

Stefan Larenas Presidente Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU).



BENEFICIOS

- No tiene **costo económico**
- Valoriza el poder del diálogo
- Permite **prever potenciales conflictos** públicos
- **Disminuye** judicialización
- Permite a los consumidores conocer mejor a la empresa y **generar lazos de confianza**



Con el Consejo Consultivo quisimos lograr mayor cercanía con nuestros clientes .

A través de él construimos una relación basada en el diálogo y respeto mutuo.



EL VALOR DE LA ASOCIATIVIDAD

Caso Chilectra: Consejo Consultivo del Consumidor

Agosto 2010