



COMISIÓN DE INTEGRACIÓN ENERGÉTICA REGIONAL
COMITÉ NACIONAL VENEZOLANO

V CIERTEC - SEMINARIO INTERNACIONAL SOBRE GESTIÓN DE PÉRDIDAS, EFICIENCIA ENERGÉTICA Y PROTECCIÓN DE LOS INGRESOS EN EL SECTOR ELÉCTRICO

Área de Distribución y Comercialización

Identificación del Trabajo: VE-117

Maceió, Brasil, Agosto de 2005

PROGRAMAS DE ATENCIÓN COMUNITARIA PARA LA REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS DE ENERGÍA
APOYADOS EN LA APLICACIÓN DE PROYECTOS SOCIALES Y EDUCATIVOS

Tema 1.2: Pérdidas No Técnicas

Autores: YARIBEL COROMOTO VARGAS RINCÓN – ANA SERMINA RINCÓN PRIETO. AURORA RINCÓN. XIOMARA RODRÍGUEZ.

Empresa o Entidad: ENERGÍA ELÉCTRICA DE VENEZUELA, C. A.

PALABRAS-CLAVE:

Alianza
Entorno
Comunicación
Corresponsabilidad
Enlace
Fidelidad
Procesos Educativos

DATOS DEL AUTOR RESPONSABLE

Nombre: Yaribel Vargas
Cargo: Jefe Unidad Enlace Comunitario
Dirección: Calle 77 entre av. 10 y 11
Teléfono: (58261) 7904300
Fax: (58261) 7904603
E-Mail: vargasyaribel@yahoo.com

RESUMEN

En los últimos cuatro años la C.A Energía Eléctrica de Venezuela ENELVEN, ha experimentado un incremento de las pérdidas de energía de 8%. Producto de esta situación se han desarrollado un conjunto de estrategias que van desde la implementación de tecnologías, de seguridad, control de procesos, flexibilización de pagos, formación al personal, hasta estrategias de participación social que promueven la acción organizada de la comunidad, utilizando para ello herramientas de manejo del entorno, fomentando en las comunidades alianzas de corresponsabilidad entre el pago del servicio y el compromiso de la empresa de suministrar un servicio de calidad. Las acciones están dirigidas a fortalecer la gestión de cobranza, valoración del servicio y fidelidad mediante una metodología de trabajo donde se resaltan actividades de tipo social, que incentivan y suministran las herramientas adecuadas para mantener a estos clientes solventes con el servicio eléctrico. En la actualidad la empresa maneja tres programas:

1- Atención comunidades no electrificadas:

Para lograr la inserción legal de usuarios al servicio e incorporarlos al proceso de facturación y recaudación, se crea la figura de **Servicio Provisional** y se desarrolla un plan comunicacional dirigido a educar y motivar el pago puntual y el ahorro de energía.

Actualmente, se ha obtenido en esta población una cobranza superior al 90%, con una reducción del 10% en el consumo eléctrico y la aprobación de un Proyecto Social a través del gobierno regional y nacional. Además, se incorporaron 733 nuevos clientes al Programa de Electrificación de Barrios, aportando una recuperación de 300.000 KWH/ mensual.

2- Atención a comunidades electrificadas:

Consiste en el establecimiento de una serie de alianzas con actores relevantes del entorno, tales como: representantes del gobierno municipal, de la iglesia, líderes vecinales y comunidad en general, con la finalidad de crear relaciones permanentes con los clientes, a través de programas de formación que permiten la autogestión de recursos en pro del beneficio de las comunidades. La aplicación de esta metodología permitió para el año 2004 atender 16.153 clientes de 961 sectores.

3- Atención al sector educativo:

El Programa Interactivo "La Electricidad en el Aula y La Comunidad" surge con el objetivo de integrar al proceso educativo los temas referidos al sector eléctrico. Este programa está conformado por tres fases: **Formación**, en la cual se imparten los conocimientos sobre el sector eléctrico a los docentes. **Aplicación de Conocimientos**, los docentes transfieren la información a sus alumnos, mediante los Proyectos Pedagógicos de Aula. **Evaluación de Resultados** se valida el logro de los objetivos. Hasta el momento, se ha logrado involucrar y formar a 1436 docentes y 29.210 alumnos pertenecientes a 98 Escuelas Básicas de la región zuliana.

Se plantea que las organizaciones de servicio eléctrico brinden apoyo a las comunidades en cuanto a la capacitación sobre formación vecinal, formulación de proyectos, entre otros, apuntando al bienestar comunitario y la responsabilidad social.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo consta de tres (3) programas relacionados con la reducción de pérdidas de energía, basados en la aplicación de proyectos sociales y educativos, los cuales contienen un resumen e introducción, desarrollo: propósito, objetivo, metodología aplicada, conclusiones, resultados y recomendaciones, conjuntamente con bibliografía y anexos que complementan la información, a fin de contribuir con un valioso aporte inmerso en la responsabilidad social, dirigido a concientizar a las comunidades sobre que el uso eficiente de la electricidad, conlleva a una mejor calidad de vida, lo que se puede lograr a través de la participación comunal y mediante estrategias coordinadas por la empresa ENELVEN, en cumplimiento con las exigencias del Estado venezolano.

El programa “Atención Comunitaria para la Reducción de Pérdidas de Energía, apoyados en la aplicación de Proyectos Sociales y Educativos”, se enmarca dentro de un conjunto de estrategias coordinadas por la empresa eléctrica ENELVEN, a través de las cuales se busca contribuir con el desarrollo sustentable de las comunidades, propiciando la disminución de las pérdidas de energía.

El objetivo principal que persigue la organización con este programa, consiste en intercambiar experiencias y proponer soluciones con los habitantes de las comunidades, para organizar grupos orientados a la elaboración de proyectos que permitan resolver aspectos comunes.

ENELVEN, ha consolidado una serie de herramientas comunicacionales que desarrollan procesos y fortalecen alianzas para la atención de las comunidades, con la finalidad de fomentar una efectiva interrelación, que conlleve a mejorar el nivel

de vida de las mismas, a través de la participación comunal.

Establecer un contacto directo con los clientes, le ha permitido a la empresa obtener un diagnóstico sobre el manejo del entorno y de la problemática social que los afecta. Este acercamiento se realiza en diversas modalidades que fortalecen los enlaces con diferentes tipos de públicos, facilitando así un valioso apoyo a la reducción de pérdidas no técnicas.

Entre los programas desplegados en el área social se encuentran los siguientes:

- 1- Atención a Comunidades No Electrificadas.
- 2- Atención a Comunidades Electrificadas.
- 3- Atención al Sector Educativo.

Estos programas se aplican con el objetivo de establecer una interacción directa con los actores sociales, basados en campañas comunicacionales que permiten promover actitudes positivas, imagen favorable y compromiso mutuo que facilitan las gestiones de la Corporación.

En el desarrollo de esta temática se obtendrá información de los diferentes programas que ejecuta la empresa en el ámbito Social y Educativo.

OBJETIVOS FUNDAMENTALES DEL PLAN ESTRATÉGICO DE ENELVEN QUE APUNTAN AL DESARROLLO SOCIAL

- Promover la cultura de responsabilidad social y lograr la participación voluntaria de los trabajadores.
- Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y la comunidad.
- Incrementar las ventas – cobranzas y promover el uso eficiente de la energía.

1- Atención a comunidades no electrificadas:

En la actualidad, la empresa eléctrica se ha visto afectada por el crecimiento no planificado de la población, este crecimiento ha provocado la conformación de sectores con niveles de pobreza crítica, que se sirven de los servicios públicos, incluyendo la electricidad, de tal forma que generan pérdidas para la empresa y daños a los equipos eléctricos.

A raíz de esta grave problemática se desarrolló en este tipo de comunidad, una metodología con estrategias comunicacionales y sociales que apuntan a disminuir las pérdidas de energía y fortalecer de manera positiva la imagen de la empresa en estas comunidades.

Objetivo

Orientar eficiente y oportunamente a las comunidades no consolidadas y canalizar sus requerimientos de organización, necesarios para acceder al servicio eléctrico provisional hasta consolidarse definitivamente, contribuyendo con ello al desarrollo y bienestar social de la comunidad y al incremento de las cobranzas de las empresas eléctricas.

Etapas del programa de atención comunidades no consolidadas (no electrificadas):

La empresa eléctrica ha diseñado estrategias para atender a este sector de la sociedad, quines por las condiciones legales de ocupación de tierra y pobreza crítica no tienen acceso a un servicio eléctrico que le permita cubrir sus necesidades básicas. Como una solución intermedia a esta problemática se creó e implementó el programa ENELVEN hacia las comunidades no consolidadas, el cual está compuesto por cuatro (4) etapas:

1.- En la primera etapa se desarrolla un plan comunicacional de asesoría y educación con el objeto de organizar a los vecinos a través de figuras jurídicas, tales como asociaciones civiles y de vecinos; mediante la alianza estratégica empresa eléctrica y entes

Gubernamentales, se ejecutan actividades que permiten la formación de líderes vecinales y se inicia el proceso de consolidación de la comunidad.

2.- Luego del proceso de educación y organización, los vecinos mejoran la calidad del servicio y el nivel de vida en su hogar. Posteriormente se inicia el proceso para la instalación de medidores multifamiliares, es decir, electrificación de la comunidad donde se realiza un proyecto eléctrico, el cual refleja previo censo de carga (censo de artefactos eléctricos), la cantidad de transformadores, capacidad de los mismos y el número de medidores a instalar. Al determinar el costo de la electrificación, la comunidad realiza solicitud a los entes gubernamentales con el objeto de recibir el financiamiento para la ejecución de la electrificación. La empresa eléctrica **ENELVEN** realiza su aporte en esta etapa, elaborando el proyecto en conjunto con la comunidad, haciendo el seguimiento hasta lograr la aprobación y ejecución del mismo.

3.- La tercera etapa llamada fase de mantenimiento, tiene como finalidad hacer seguimiento y contacto permanente con la comunidad, para garantizar la solvencia de los clientes y monitorear el nivel de satisfacción del servicio. (Ver Anexos: foto 1.1 / 1.2 / 1.3)

4.- En esta etapa se realiza un análisis de comportamiento de la comunidad con respecto a la valoración del servicio eléctrico, la cual se visualiza con el comportamiento de pago y la participación de la comunidad en las actividades realizadas por la empresa.

Paralelo a ello se asesora a los líderes vecinales para que, a través de las alcaldías se asignen los documentos jurídicos (resoluciones y saneamiento de las tierras) y técnico (levantamiento topográfico y nomenclaturas) para proceder a la instalación de medidores individuales o proceso de electrificación formal, en donde se hace un

estudio técnico en función a la distribución de la comunidad en el espacio geográfico y al consumo promedio de las viviendas. Cuando la empresa eléctrica y Alcaldía consideran que la comunidad está lista se inicia la instalación de los medidores individuales.

En esta etapa se desarrollan actividades comunicacionales y sociales que premian el pago puntual y el ahorro de energía.

Conclusiones y Recomendaciones:

La aplicación de este programa ha permitido el abordaje de las comunidades no consolidadas, ofreciendo una alternativa de servicio que beneficia tanto a la empresa eléctrica como a las comunidades, permitiendo solventar la necesidad del servicio, reflejando un incremento en las cobranzas de la empresa.

Apoyados en las dinámicas y programas sociales del gobierno nacional se logró la aprobación de un proyecto social para la adecuación eléctrica de la comunidad “Ciudad El Sol” y las construcción de aguas blancas y aguas negras beneficiando a más de ocho mil familias de la zona. **(Ver Anexos: foto 1.4, foto 1.5)**

La empresa eléctrica ha podido demostrar que el fomentar y mantener programas de carácter social y de seguimiento en las comunidades, donde además del aspecto técnico predomina el impulso de proyectos sociales y las alianzas comunidad – empresa-gubernamentales, permitiendo elevar la calidad de los vecinos de este segmento social, lo que repercute de manera directa y positiva en las cobranzas de la empresa.

En función a lo antes expuesto recomendamos incorporar programas sociales al desarrollo e las actividades técnicas de la empresa eléctrica.

En conclusión, en el mundo de hoy se está manejando el abordaje de la pobreza en los países, sobre todo en los de Latinoamérica. Una de las maneras de brindar un aporte a

este problema es ejercer acciones que van más allá de una construcción eléctrica, es promover la relación social entre las comunidades y las empresas con el objeto de beneficiarse mutuamente.

Resultados:

Mediante la aplicación de este programa se han obtenido los siguientes resultados:

- Instalación de medidores multifamiliares o servicios provisionales a veintitrés (23) comunidades en los municipios Maracaibo y San Francisco, con diez mil (10.000) usuarios que no gozaban del servicio eléctrico.
- Recuperación de un millón quinientos ochenta mil dólares (\$1.580.000,00) para el año 2004.
- Se migró a los sistemas de cobranzas a setecientos treinta y tres (733) clientes de servicios provisionales o con medidores multifamiliares, a los cuales se le instalaron medidores individuales (733) y con ello el alumbrado público de las comunidades.
- Se realizó un piloto con ciento noventa y un (191) clientes (de los emigrados a los sistemas de cobranza) aplicando actividades de carácter social, seguimientos y contacto continuo con las comunidades, arrojando el noventa y un por ciento (91%) de los clientes solventes para el periodo 2003-2004.

2- Atención a comunidades electrificadas:

Este programa va dirigido a normalizar la situación de aquella parte de la población, que teniendo medición individual presentan fraudes en sus equipos. Para asegurar el éxito de este programa la empresa ha delineado estrategias de acercamiento a las comunidades en conjunto con entes representativos del poder público, quienes conjuntamente con la empresa tienen la responsabilidad social del bienestar

comunitario. Este programa está conformado por las siguientes campañas:

Campañas dirigidas a comunidades:

Busca ofrecer a los diferentes grupos de las comunidades, herramientas para generar procesos de cambio que permitan demostrar la relevante importancia y participación de la empresa en el desarrollo y bienestar comunitario.

Propósito:

Asumir la prestación del servicio eléctrico bajo un enfoque de responsabilidad social, logrando un efectivo abordaje comunitario que conlleve a mejorar la percepción de los clientes sobre la organización; esta concepción está soportada en dos de los cinco objetivos fundamentales del plan estratégico de la Corporación **ENELVEN** referidos a: “Incrementar Ventas – Cobranzas y promover el uso eficiente de energía” y “Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y la comunidad”.

Objetivos:

- Lograr acercamiento con los clientes que teniendo medición individual presentan fraudes en sus equipos, para crear conciencia sobre la importancia de estar al día con el servicio.
- Fortalecer alianzas de cooperación con organismos gubernamentales dirigidas a minimizar el ilícito eléctrico en las comunidades.
- Participar y revisar continuamente el proceso de migración de nuevos clientes.
- Lograr alianzas con líderes vecinales y comunidad en general.
- Impulsar beneficios de alto valor para la comunidad a través de talleres de formulación de proyectos dirigidos al mejoramiento de la calidad de vida y a la formación vecinal.

- Manejar el entorno comunitario y su transformación social mediante el desarrollo sustentable.

Metodología aplicada:

El grupo de expertos profesionales dedicados a diseñar estas campañas, aplican métodos científicos entre los cuales se destacan: El método exploratorio, a través del cual se obtiene el conocimiento adecuado de las comunidades para producir los diagnósticos, el método descriptivo, el cual permite resaltar en forma objetiva cada una de las características de dichas comunidades, los métodos inductivos y deductivos, los cuales permiten, según sea la situación, llegar a generalidades amplias partiendo de situaciones específicas encontradas, o de situaciones globales poder caracterizar situaciones particulares. Durante la aplicación de estos métodos se utilizan técnicas transversales de recolección de información entre las cuales se encuentran la entrevista, la encuesta y la observación. Así mismo las campañas son estructuras de manera tal que representa un modelo a seguir en el corto, mediano y largo plazo, que garantiza su continuidad, sustentabilidad y éxito. Los aspectos básicos están constituidos por: Diagnóstico, contactos con líderes, asesorías, reuniones informativas, entre otros.

Campaña: “Cliente al Día”.

Esta campaña va dirigida al segmento de clientes que teniendo medidores individuales presentan deuda en su facturación. Está diseñada para lograr en un corto plazo la solvencia en la cancelación del servicio facturado. Para la aplicación de esta campaña se utilizan estrategias comunicacionales tales como reuniones vecinales y charlas informativas.

Campaña: “Clientes sin Cultura de Pago”.

Esta campaña va dirigida a los segmentos de clientes con capacidad de pago pero sin voluntad de pagar y sin capacidad de pago pero con voluntad de pagar. Está diseñada para lograr concientizar al primero de los segmentos sobre la importancia de tener el servicio al día para mantener una mejor calidad de vida y para el segundo segmento, asesorar sobre el uso eficiente del servicio de energía para disminuir, los niveles de consumo y con ello el impacto en la deuda. (Ver Anexos: fotos 2.3).

Campaña: “Alianzas Estratégicas para el manejo de los actores del entorno”.

Dirigida al segmento de la población comunitaria que tiene poder de convocatoria con influencia en la toma de decisiones de los vecinos. Está diseñada para lograr la corresponsabilidad de estos actores, en materia social, con el bienestar de los ciudadanos. (Ver Anexos: foto 2.2).

Resultados:

La aplicación de estas estrategias permitió atender para el año 2004, a 16.153 clientes ubicados en 961 sectores, logrando asesorar en materia de ahorro energético, riesgos de electricidad y pago oportuno, a líderes vecinales y representantes de organismos del poder público, promoviendo así un mayor acercamiento al generar vínculos entre la comunidad y la empresa.

Ejecución de jornadas médicas y cívicas, en alianza con entes gubernamentales, logrando atender 2.331 personas en el área de salud. (Ver Anexos: foto 2.1).

Conclusiones:

Los diferentes programas de abordaje comunitario que emprende la Corporación han permitido obtener los siguientes beneficios:

- Plan masivo de sensibilización hacia la cultura de pago, dirigido aquellos clientes conectados ilegalmente al sistema eléctrico.
- Facilitar la gestión de cobranza en aquellas zonas álgidas para la recuperación de pérdidas no técnicas.
- Promover la organización de las diferentes comunidades para la electrificación definitiva, a través del establecimiento de alianzas estratégicas con organismos municipales (Alcaldías).
- Ofrecer una atención personalizada a los vecinos, lo que ha permitido establecer relaciones permanentes en el tiempo con los clientes.

Recomendaciones:

Se plantea que las organizaciones de servicio eléctrico brinden apoyo a las comunidades en cuanto a la capacitación sobre formación vecinal, formulación de proyectos, entre otros, apuntando al bienestar comunitario y a la responsabilidad social.

3- Atención al sector educativo:

El Programa Interactivo “La Electricidad en el Aula” nace en julio de 1999 como estrategia comunicacional de la Corporación ENELVEN, con el objetivo de proporcionar información a los docentes de I y II etapa de la escuela básica, sobre aspectos relacionados con la energía eléctrica y su impacto en la calidad de vida moderna, con el fin de obtener competencias para el desarrollo de los Proyectos Pedagógicos de Aula.

En los actuales momentos, el programa ha trascendido a las esferas pedagógicas de forma permanente logrando la interacción docente – alumno – comunidad, basado en formas de aprendizaje como: reflexión, flexibilidad, colaboración e investigación, que conllevan a una enseñanza significativa, motivadora e integradora para los alumnos y

la comunidad escolar en general, abarcando una formación humanizadora.

El enfoque de este programa está dirigido hacia la identificación de las características, necesidades e intereses reales del contexto sociocultural para establecer una estrecha orientación entre aspectos tales como: la sensibilización hacia el consumo y el uso de la electricidad en el medio, la adquisición de conocimientos para vivirlos y disfrutarlos, la aptitud para resolver problemas y la clarificación de valores.

En este sentido, se proyecta el programa hacia una cooperación que lleva a intercambios de verdadera reciprocidad y por consiguiente a enriquecimientos mutuos en el campo de la sociología, Psicología, pedagogía, antropología y economía, mediante una asociación y elación con las ciencias que estudian en el hecho educativo; además que sustentan al programa con experiencias interdisciplinarias en el contexto escuela – comunidad, al posibilitar temáticas pertinentes y significativas.

Propósito:

El Programa Interactivo “La Electricidad en el Aula y la Comunidad” tiene como propósito concretar un espacio entre la empresa, escuela y comunidad, en la promoción de una educación integral con énfasis en la participación activa, consciente y solidaria en los procesos de transformación social, inmersos en una cultura de valores que garanticen el disfrute de los derechos sociales, el crecimiento del saber científico, técnico, y humanístico, permitiendo reforzar la importancia de la función social de la familia, el fomento de una economía participativa, productiva y corresponsable, así como el uso racional de los recursos naturales que conlleven a una calidad de vida de acuerdo a su realidad social..

Objetivo del programa interactivo “la electricidad en el aula y la comunidad”:

Ampliar conocimientos y promover experiencias que faciliten en los estudiantes y en sus hogares la aplicación de destrezas y actitudes asociadas al nuevo modelo de ciudadanía, con temas relacionados con el servicio eléctrico y la metodología de los proyectos pedagógicos de aula.

Metodología aplicada:

El desarrollo de este programa está determinado por tres etapas:

- 1.- Formación: en la cual se imparten los conocimientos sobre el sector eléctrico a los docentes. **(Ver Anexos: foto 3.1 / 3.2 / 3.3).**
- 2.- Aplicación de Conocimientos: en esta etapa los docentes transfieren la información recibida a sus alumnos, mediante los Proyectos Pedagógicos de Aula. **(Ver Anexos: foto 3.4).**
- 3.- Evaluación de Resultados: para validar el logro del objetivo. **(Ver Anexos: foto 3.5)**

Resultados:

Hasta los momentos actuales (2005) se ha logrado involucrar y formar a 1436 docentes de un total de 16.231, lo que equivale a un 11% aproximadamente, los cuales han suministrado información a 29.210 alumnos de 467.627 en su totalidad, que representa un 16% pertenecientes a 98 Escuelas Básicas de las 1.741 de la región zuliana, es decir el 5.6% han sido atendidas.

Cabe destacar que estos resultados no son medibles en a corto plazo porque se trata de cambios de actitudes en alumnos, docentes y representantes, a través de programas sociales, que apuntan hacia logros inmediatos, a corto y a largo plazo, que generan cambios de hábitos y de valoración en los niños como usuarios del servicio eléctrico; quines crean a su vez conciencia en sus padres, que reconocen el apoyo de la corporación en la educación de sus hijos, al involucrarse en las tareas de investigaciones, que le proporcionan información útil sobre situaciones reales, que le permiten a su vez buscar una solución efectiva. Por su parte,

los docentes también han logrado un cambio de perspectiva sobre el servicio eléctrico, además de la concientización y sensibilización de sus alumnos y de los representantes, proyectándose como agentes multiplicadores de información oportuna y veraz que contribuyan con el bienestar social.

El reto de ENELVEN es ambicioso en este sentido. No obstante, para que el programa siga siendo efectivo y productivo, la empresa está consciente de continuar con un seguimiento, que por año implica una inversión de 150.000.000 de bolívares (\$ 57.600) , en beneficio de la sociedad.

Conclusiones:

Para el docente:

- Adquisición de nuevos conocimientos.
- Poder apoyar el cumplimiento de sus objetivos pedagógicos: interrelación de los temas con las áreas académicas y los ejes transversales, capacitación con técnicas modernas y material de apoyo.
- La aplicación de los conocimientos le confiere mayor nivel de comprensión y enseñanza.

Para el docente como usuario:

- Incremento en la valoración de los recursos energéticos.
- Adquisición de técnicas sencillas para optimizar la energía.
- Cambios en la disposición para interactuar con la empresa y sus servicios.

Para la Comunidad:

- Manejo de información útil sobre la valoración del recurso energético y cómo utilizarlo.
- Aprendizaje en relación a cómo influir en el importe de su factura eléctrica.

- Representa una oportunidad para aprovechar una relación más cercana con la empresa y sus servicios.

Para la Empresa:

- Inicio temprano de la relación de la empresa con las comunidades asociadas a estas escuelas.
- Cobertura informativa rápida sobre la empresa y sus servicios en las escuelas y comunidades de interés.

Recomendaciones:

Esta estrategia comunicacional creada por la Corporación ha promovido un acercamiento con el sector educativo, permitiendo estrechar lazos institucionales para continuar atendiendo las necesidades de las comunidades a través de una formación permanente al ciudadano, que afiance la responsabilidad social y la ciudadanía corporativa de **ENELVEN**.

La razón de ser de esta empresa es proveer a sus clientes un servicio de electricidad con calidad, rentabilidad y responsabilidad social, generando valor para los clientes, con un capital humano entusiasta y productivo, con proveedores comprometidos, satisfaciendo las exigencias del Estado venezolano.

ANEXOS

1- ATENCIÓN A COMUNIDADES NO ELECTRIFICADAS:

1.1-Ejecución técnica para disminuir riesgos eléctricos.

1.2-Mantenimiento y servicio en los reclamos generados por las comunidades.

1.3-Gestión personalizada del proceso de cobranza y asesoría en las

1.4-Comunidad de Ciudad El Sol, antes del proceso de electrificación.

1.5-Comunidad de Ciudad El Sol, después del proceso de electrificación.

2- ATENCIÓN A COMUNIDADES ELECTRIFICADAS A TRAVES DEL MANEJO DE LOS ACTORES DEL ENTORNO:

2.1-Jornadas médico-asistenciales realizadas a través de alianzas estratégicas con organismos del poder municipal, empresa y comunidad.

2.2-Jornadas de trabajo con líderes vecinales para impulsar la elaboración de proyecto de índole social.9

2.3-Asesorías energéticas a clientes con alto consumo.

3- ATENCIÓN AL SECTOR EDUCATIVO:



Primera Etapa: Formación de los Docentes.

Segunda Etapa: Aplicación de Conocimientos.

Tercera Etapa: Evaluación de Resultados

BIBLIOGRAFÍA

1.- ATENCIÓN COMUNIDADES NO ELECTRIFICADAS:

*Estudio socioeconómico aplicado a la comunidad “Ciudad el Sol”, elaborado y analizado por la Lic. Lorena Torres. Magíster Liset Chaparro.

*Estadísticas extraídas del Sistema de Facturación en Sap. Año 2003.

2.- ATENCIÓN A COMUNIDADES ELECTRIFICADAS A TRAVÉS DEL MANEJO DE LOS ACTORES DEL ENTORNO:

*Estudio de perfiles comunitarios elaborado por el equipo de “Enlace Comunitario” de **ENELVEN**, aplicados en Maracaibo-Estado Zulia. Año 2004.

3.- ATENCIÓN AL SECTOR EDUCATIVO:

*Principios Básicos del Currículum Básico Nacional. Fuente: Ministerio de Educación y Deporte.

*Reforma Curricular. Año 1999. Fuente: Ministerio de Educación y Deporte.

*Fundamentación Teórica “Programa Interactivo la Electricidad en el Aula y la Comunidad”. Fuente: **ENELVEN**, Departamento de Desarrollo Social.