



XIX SICESD SEMINARIO INTERNACIONAL

Camino para la Excelencia en servicios de distribución y
Relacionamiento con los Clientes

3 Y 4 DE NOVIEMBRE DE 2021

COCIER.ORG/SICESD2021

ORGANIZAN



ÚNICO EVENTO DE SU CATEGORÍA

Reserve desde ya estas fechas

- Más de 400 participantes del sector eléctrico regional en las versiones anteriores
- Más de 90 organizaciones del Sector energético Latinoamericano
- Experiencias y buenas prácticas de las empresas ganadoras del Premio CIER de Calidad
- Conferencias sobre el futuro de la industria eléctrica
- Stands comerciales e institucionales
- Oportunidades de negocios

 [INSCRÍBETE AQUÍ](#)

 **XIX SICESD**
CIER 2021

3 Y 4 DE NOVIEMBRE DE 2021
EVENTO VIRTUAL





ORGANIZAN

PRESENTACIÓN



La Comisión de Integración Energética Regional – CIER, lidera desde el año 2003, con el apoyo de su Grupo de Trabajo, el Proyecto CIER 12 - Encuesta Regional de Satisfacción de Clientes Residenciales de Energía Eléctrica.

La encuesta, es una poderosa herramienta de gestión y benchmarking, que cubre áreas como calidad del suministro de energía, información y comunicación con los clientes, imagen empresarial, atención al cliente, precios, responsabilidad social y alumbrado público, claves de la calidad y valor percibidos por el cliente.

La CIER ha creado el Seminario Internacional Caminos para la Excelencia en los Servicios de Distribución - SICESD, para conocer y compartir las buenas prácticas de las empresas de distribución que obtuvieron los mayores puntajes de la encuesta regional, y conocer los últimos desarrollos y avances que ofrecen los proveedores de bienes y servicios para mejorar la gestión comercial y la experiencia del cliente.

3 Y 4 DE NOVIEMBRE DE 2021 | ORGANIZAN



SICESD 2021



La Comisión de Integración Energética Regional – CIER, y su comité Colombiano – COCIER los invitan a participar de la XIX edición del SICESD.

Comparta con profesionales y directivos de las empresas del sector eléctrico de Centro y Suramérica las mejores prácticas que han adoptado para alcanzar la excelencia en los servicios que ofrecen a sus clientes residenciales y que garantizan la sostenibilidad de sus negocios en el largo plazo.

En la edición 2021 del SICESD veremos como la transformación energética y digital han hecho ver que las Utilities tienen grandes retos en el mercado. Es necesario conocer las tendencias en la gestión de servicios para los Clientes 4.0, conocer el cambio y el futuro de los mercados para estos clientes con las nuevas herramientas dentro de la cuarta revolución industrial.

3 Y 4 DE NOVIEMBRE DE 2021 | ORGANIZAN



GRUPOS DE INTERÉS



Directivos, profesionales y expertos de las empresas de servicios públicos de energía eléctrica, agua, gas y telefonía, responsables de las áreas comerciales y de investigación de mercados, de RSE, de comunicación, entidades gubernamentales del área de energía, reguladores, de planeación y control, inversionistas, firmas de consultoría e investigación de mercados, suministradores de bienes y servicios, entidades financieras, asociaciones y gremios de la industria eléctrica y organismos internacionales.

3 Y 4 DE NOVIEMBRE DE 2021 | ORGANIZAN





PROGRAMACIÓN

ACADÉMICA

ORGANIZAN



3 Y 4 DE NOVIEMBRE DE 2021
EVENTO VIRTUAL



PROGRAMA ACADÉMICO



Costa Rica, El Salvador, Guatemala				Colombia, Ecuador, Panamá, Perú				Bolivia, Rep. Dominicana				Argentina, Brasil, Paraguay, Uruguay				Miércoles 3 de noviembre							
07:30 AM				08:30 AM				09:30 AM				10:30 AM				Acto de apertura XIX SICESD 2021				Maximiliano Orfali - Presidente CIER Juan Carlos Delgado - Director Ejecutivo COCIER Nathasa Avendaño - Superintendente de Servicios Públicos - Colombia			
08:00 AM				9:00 AM				10:00 AM				11:00 AM				Utilities 4.0 para servir a consumidores 4.0				Dafna Siegert Socia de Servicios de Asesoría y Líder del Segmento de Energía - EY			
08:40 AM				09:40 AM				10:40 AM				11:40 AM				Pausa Activa - “Colombia país diverso”							
08:45 AM				09:45 AM				10:45 AM				11:45 AM				Resultados de la Encuesta Regional de Satisfacción de Clientes 2021				Leny Medeiros Coordinadora Internacional de Comercialización - CIER			
09:15 AM				10:15 AM				11:15 AM				12:15 PM				Panel 1 Caminos para la excelencia - Mejores prácticas de las empresas ganadoras del Premio CIER de Calidad – Satisfacción de Clientes 2020 - Grupo 1				CHEC – COLOMBIA – Premio ORO UTE – URUGUAY – Premio Plata COPEL – BRASIL – Premio Plata CEMIG – BRASIL – Invitado Moderador: Tulio Machado Alves			

3 Y 4 DE NOVIEMBRE DE 2021 | ORGANIZAN



PROGRAMA ACADÉMICO



Costa Rica, El Salvador, Guatemala

Colombia, Ecuador, Panamá, Perú

Bolivia, Rep. Dominicana

Argentina, Brasil, Paraguay, Uruguay

Miércoles 3 de noviembre

12:15 PM

01:15 PM

02:15 PM

03:15 PM

Networking día 1

01:15 PM

02:15 PM

03:15 PM

04:15 PM

Reflexiones en el monitoreo y la gestión de los clientes residenciales. Imaginarios de los usuarios

Germán Caicedo
Director Inteligencia Competitiva - TACTICA Y ESTRATEGIA

01:55 PM

02:55 PM

03:55 PM

04:55 PM

El nuevo rol de las entidades de control después de la pandemia

Natasha Avendaño
Superintendente - Superintendencia de Servicios Públicos de Colombia

02:35 PM

03:35 PM

04:35 PM

05:35 PM

El Consumidor del mañana en Latinoamérica: Entre el pasado y sus deseos

Camilo Herrera
Fundador –Socio RADDAR

03:15 PM

04:15 PM

05:15 PM

06:15 PM

Cierre día 1

3 Y 4 DE NOVIEMBRE DE 2021 | ORGANIZAN



COCIER



PROGRAMA ACADÉMICO



Jueves 4 de noviembre

Costa Rica,
El Salvador,
Guatemala

Colombia,
Ecuador,
Panamá, Perú

Bolivia,
Rep.
Dominicana

Argentina, Brasil,
Paraguay,
Uruguay

07:30 AM

08:30 AM

09:30 AM

10:30 AM

Inteligencia artificial como herramienta de digitalización de los clientes de las Utilities

Patricio Espinosa
Gerente IBM Colombia

08:10 AM

09:10 AM

10:10 AM

11:10 AM

Experiencias de Inteligencia Artificial y Machine Learning aplicados a mejorar la experiencia de los clientes con medidores inteligentes

Duilio Maita
Sales Consulting Director
Oracle utilities Latinoamérica y el Caribe - ORACLE

08:50 AM

09:50 AM

10:50 AM

11:50 AM

Panel 2
Caminos para la excelencia - Mejores prácticas de las empresas ganadoras del Premio CIER de Calidad – Satisfacción de Clientes 2020 - Grupo 2

EEASA – Ecuador – Premio ORO
EDEQ – Colombia – Premio Plata
DELSUR – El Salvador – Premio Plata
CENTROSUR – Ecuador – Mención Especial
Moderador: PTI – Juan Jorge Celis – Director General

11:20 AM

12:20 PM

01:20 PM

02:20 PM

Pausa Activa
“Colombia país diverso”

11:25 AM

12:25 PM

01:25 PM

02:25 PM

Networking día 2

3 Y 4 DE NOVIEMBRE DE 2021 | ORGANIZAN



PROGRAMA ACADÉMICO



Costa Rica, El Salvador, Guatemala				Colombia, Ecuador, Panamá, Perú				Bolivia, Rep. Dominicana				Argentina, Brasil, Paraguay, Uruguay				Jueves 4 de noviembre							
12:35 PM				01:35 PM				02:35 PM				03:35 PM				Teoría comportamental énfasis en comunicaciones con consumidores				Sandra Triana Presidente YANHAAS			
01:20 PM				02:20 PM				03:20 PM				04:20 PM				Pausa Activa “Colombia país diverso”							
01:25 PM				02:25 PM				03:25 PM				04:25 PM				Panel 3 Atención y relacionamiento con consumidores 3.0 y 4.0				EQUATORIAL - BRASIL ENEL - BRASIL EPM - COLOMBIA CNFL - COSTA RICA Moderador: Por definir			
03:05 PM				04:05 PM				05:05 PM				06:05 PM				Conclusiones y aspectos a destacar del XIX SICESD							

3 Y 4 DE NOVIEMBRE DE 2021 | ORGANIZAN



MÁS INFORMACIÓN



Información inscripciones -
comercial

Iván González

mercadeo@cocier.org

+57-3147907245

Información académica

Nelson Capera

ncapera@cocier.org

+57-3205710215

 [INSCRÍBETE AQUÍ](#)

 **XIX SICESD**
CIER 2021

3 Y 4 DE NOVIEMBRE DE 2021
EVENTO VIRTUAL

ORGANIZAN

