



# CALIDAD DE SERVICIO

CAPACITACIÓN A DISTANCIA



## OBJETIVOS GENERAL

El curso brinda conocimientos correspondientes a la Calidad del Servicio en el sector de distribución de energía eléctrica. El mismo trata el tema desde distintos aspectos: regulación, obligaciones legales, su consideración en las revisiones tarifarias, las formas de medir la misma a través de indicadores internacionales y encuestas, gestión técnica de los procesos empresariales orientados a obtener resultados esperados por los distintos grupos de interés (clientes, reguladores y empresa).

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

### Desde el punto de vista normativo

- Identificar los aspectos que integran el concepto de calidad del servicio.
- Comprender la necesidad del control de la calidad del servicio.
- Identificar y comparar los aspectos de calidad de servicio que se deben controlar.
- Identificar en los marcos regulatorios, contratos de concesión o reglamentaciones el régimen de calidad de servicio que se aplica.
- Asimilar el objetivo y la función del regulador en el control de la calidad de servicio.

### Desde el punto vista Técnico

- Identificar la relación entre indicadores y procesos de gestión.
- Ser capaz de evaluar y priorizar acciones a incluir en los planes operativos de las empresas distribuidoras.
- Desarrollar competencias para gestionar el proceso de generación de información, consolidación, análisis y determinación de acciones que permitan controlar los indicadores dentro de los límites esperados y minimizar las bonificaciones o penalizaciones.
- Conocer el proceso permanente de relacionamiento con el regulador.
- Adoptar metodologías que permiten conocer la percepción del cliente en cuanto a la empresa.
- Conocer mecanismos para mejorar la calidad percibida.
- Conocer herramientas de IT que apoyan en forma fundamental la gestión empresarial y regulatoria.



## DIRIGIDO A

El curso apunta a profesionales que trabajen en:

- Organismos reguladores.
- Empresas eléctricas dedicadas a la planificación, gestión de procesos y control de gestión.
- Centros de maniobra y análisis de red.
- Operación y mantenimiento.
- Consultores.
- Organizaciones profesionales en general.
- Organizaciones de defensa al consumidor

## DURACIÓN Y METODOLOGÍA

El curso tiene una duración de 4 semanas, totalizando unas 48 horas.

El curso contará con:

- Presentación .ppt con audio explicativo.
- Tests para evaluación de la comprensión de cada uno de los módulos.
- Tests para evaluar el conocimiento adquirido en cada módulo.
- Ejercicios prácticos para resolución (según corresponda).

## TEMARIO

1. Introducción al negocio de la Distribución.
2. Aspectos normativos y fundamentaciones económicas.
  - 2.1 Introducción
  - 2.2 La prestación esperada por el usuario del servicio eléctrico
  - 2.3 La prestación esperada por el ente regulador
  - 2.4 La necesidad del control de la calidad de servicio
  - 2.5 Relación entre calidad y tarifas
  - 2.6 ¿Qué se debe controlar?
    - 2.6.1 Calidad del servicio suministrado / servicio técnico
    - 2.6.2 Calidad del producto suministrado / producto técnico
    - 2.6.3 Calidad de la atención comercial / calidad comercial
  - 2.7 ¿Cómo se debe controlar?



- 2.8 Tareas a cargo de las empresas
- 2.9 Tareas indelegables del fiscalizador
- 2.10 Procesamiento de la información y reportes
- 2.11 Oportunidad del control
- 2.12 Sanciones o compensaciones por calidad deficiente
- 2.13 Eximición por fuerza mayor y/o caso fortuito

### 3. Tarifas y Calidad.

- 3.1 Principios económicos de la calidad
- 3.2 Metodologías para la determinación de los límites
- 3.3 Metodologías para la determinación de la energía no distribuida
- 3.4 Revisiones tarifarias

### 4. Gestión técnica.

- 4.1 Indicadores objetivos, procesos y su gestión técnica
- 4.2 Indicadores de percepción y su gestión técnica
- 4.3 La calidad de servicio en los países de la CIER
- 4.4 Impacto de las nuevas tecnologías y los cambios en el negocio
- 4.5 Las TI y su importancia en la gestión

## INVERSIÓN

**Miembro CIER U\$S 450**

**No Miembro CIER U\$S 550**

**Costa Rica Empresa Miembro U\$S 600 (imp. incluido)**

**Costa Rica Empresas no Miembro U\$S 730 (imp. incluido)**

## ESTRUCTURA DEL CURSO

El curso consta de cuatro módulos. Se lleva a cabo en un salón de clases virtual que brinda posibilidades de comunicación, colaboración, participación, motivación y aprendizaje con la ventaja de seleccionar hora y lugar de estudio, respetando la dinámica y los estilos personales.



## DOCENTE

### **Dra. Susana Latronico**

En el área de la experiencia profesional en el mercado eléctrico de América Central, ha brindado asesoramiento a la CIER en diversas oportunidades y frente a distintas circunstancias.

En el área del Derecho Regulatorio ha prestado asistencia técnica para el perfeccionamiento de los controles de calidad de servicio de las empresas de Transmisión y Distribución - Fase 3 - ASEP - Panamá, a Gobiernos de Centroamérica bajo el auspicio de la USAID, Agencia de los EE.UU para el Desarrollo Internacional para El Salvador, Nicaragua, Guatemala, Honduras, Apoyo Institucional al INE (Instituto Nicaragüense de Energía) bajo el auspicio de la USAID, Agencia de los EE.UU para el Desarrollo Internacional - Nicaragua, ha trabajado en la elaboración de la Normativa de Multas y Sanciones aplicables al sector eléctrico, ha brindado asesoría legal regulatoria en el área Análisis Regulatorios y Estudios Especiales del ENRE, Argentina, desarrollando tareas a tiempo completo en sede del organismo para atender diferentes temas entre otros.

En el área de la experiencia del Derecho Administrativo, ha trabajado en el Fortalecimiento Institucional y Asistencia Técnica Legal Regulatoria, en el área eléctrica, a la SIGET (Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones), República de El Salvador, bajo el auspicio de la USAID, Agencia de los EE.UU para el Desarrollo Internacional - El Salvador, ha brindado asesoría de Apoyo Institucional a SIGET - Fase I - bajo el auspicio de la USAID, Agencia de los EE.UU para el Desarrollo Internacional, lo mismo que al INE y CNEE entre otros.

También ha trabajado fuertemente en los temas de Regulación de Mercados e Integración Eléctrica Regional.

### **Juan José Carrasco**

#### **Ingeniero industrial opción eléctrica**

Desempeña el cargo de Director Ejecutivo de la Comisión de Integración Energética Regional - CIER - desde el año 2012. Con más de 25 años de experiencia en el sector eléctrico.



#### Biografía:

Egresó de la Universidad de la República, Facultad de Ingeniería con el título Ingeniero Industrial Opción Eléctrica, en el año 1987. Ingresó a UTE el 3 de agosto de 1987 desarrollando toda su trayectoria en diferentes cargos técnicos y gerenciales. En el 2008, ocupa la Gerencia de Área de Distribución.

En paralelo, ha realizado trabajos de Consultoría para proyectos vinculados a UTE, así como para CDEEE - Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas y se desempeñó como docente en la Maestría Gestión de la Energía de la Universidad Católica de Montevideo.

## SISTEMA DE TUTORIA

La metodología introduce la figura del profesor-tutor que acompañará al alumno en el estudio del módulo sin perder de vista que los protagonistas son el estudiante, las clases de audio y/o video, el material de lectura y las actividades previstas.

El docente se encuentra a disposición del alumno durante el curso para aclarar cualquier tipo de consultas académicas. La comunicación es a través del correo electrónico de la plataforma y durante los foros de discusión.