

XXII SICESD SEMINARIO INTERNACIONAL

Caminos para la Excelencia en Servicios de Distribución y
Relacionamiento con los Clientes.

Días: 2, 3 y 4 de septiembre de 2024

Sede del evento: Auditorio del Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica – CFIA

Horas académicas: 16 horas

INTRODUCCIÓN

Somos integrantes de una sociedad global con total dependencia del servicio público de electricidad, en función de la calidad y la continuidad del suministro, desde nuestras casas, nuestras oficinas, la industria, el comercio, el transporte, la seguridad pública, los servicios sociales, etc.

El desarrollo económico y el bienestar de la población, dependen de manera directa del acceso a las redes y de todo el proceso técnico y comercial que cada parte de la sociedad demanda de toda la cadena de la industria y a las empresas eléctricas.

Las empresas distribuidoras, como responsables del contacto directo con el cliente final, somete su prestigio a la opinión de aquellos que visualizan a la empresa como interlocutores entre unos y otros, donde el cliente se construye un criterio de opinión favorable o desfavorable, dependiendo de su percepción hacia la calidad o del servicio recibido.

En este caso, se ofrece la oportunidad a los clientes residenciales de emitir sus opiniones y calificaciones a través de una encuesta, cuyo resultado a su vez, permitirá a cada empresa tomar el trabajo final como un instrumento de referencia y decisión para llevar adelante las medidas correctivas en todas las áreas afectadas.

Fomentamos la creación de este foro para que se genere el espacio académico adecuado y la sinergia suficiente para el cumplimiento de dicho objetivo.

OBJETIVO GENERAL

Conocer e intercambiar experiencias de expertos y profesionales de empresas de la región que han accedido al mayor nivel de reconocimiento de sus clientes sobre el servicio que prestan en sus áreas de influencia, a través de una plataforma de encuestas y comparación sobre los principales atributos de interés general, relacionadas a la calidad del servicio y a la satisfacción de los clientes de un importante número de países y empresas participantes.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Presentar los resultados de la Encuesta Regional CIER de Satisfacción de Clientes y el Premio CIER, destacando las metodologías utilizadas.
- Compartir experiencias exitosas y mejores prácticas de empresas ganadoras del Premio CIER de la Calidad en la categoría de Satisfacción de Clientes.
- Fomentar el diálogo sobre acciones en situaciones climáticas extremas y responsabilidad socioambiental mediante conversatorios con expertos del sector.
- Analizar el impacto de la transformación digital y la omnicanalidad en la gestión de servicios y la relación con los clientes.

ESTRUCTURA Y DINÁMICA EN GENERAL

Dos jornadas académicas completas. Cada bloque académico contará con conferencias, paneles, conversatorios, tiempo de preguntas y respuestas.

PÚBLICO OBJETIVO

El Seminario está dirigido a ejecutivos, profesionales, técnicos y proveedores de servicios involucrados en el proceso de Distribución y Gestión Comercial, con una programación diseñada en un formato ideal para el logro del objetivo mencionado:

- Directores y Gerentes de empresas de servicios de distribución y eléctricas.
- Profesionales y técnicos especializados en logística, cadena de suministro y atención al cliente.
- Expertos en transformación digital y marketing relacional.
- Responsables de sostenibilidad y responsabilidad socioambiental.
- Académicos e investigadores en áreas relacionadas.
- Representantes de organismos reguladores y entidades gubernamentales.
- Consultores y proveedores de soluciones tecnológicas para el sector.

POR QUÉ PARTICIPAR

- Actualización y Conocimiento: Acceso a las últimas tendencias y metodologías en satisfacción de clientes y gestión de servicios de distribución.
- Networking: Oportunidades para establecer contactos con profesionales y expertos del sector, facilitando el intercambio de experiencias y la creación de alianzas estratégicas.
- Casos de Estudio: Conocer experiencias exitosas y mejores prácticas de empresas líderes, aplicables a su propia organización.
- Debate y Reflexión: Participar en conversatorios y paneles de discusión sobre temas críticos como las acciones en situaciones climáticas extremas y la responsabilidad socioambiental.
- Innovación y Mejora Continua: Identificar estrategias y soluciones innovadoras que pueden ser implementadas para mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción de los clientes.

PROGRAMA GENERAL

Día 1 LUNES 02 DE SEPTIEMBRE

07:30 - 08:30 REGISTRO

08:30 - 09:00 ACTO DE APERTURA: Autoridades de la CIER – CECACIER

09:00 - 09:30 Encuesta Regional CIER de Satisfacción de Clientes y Premio CIER - Metodología y Resultados - *Leny Iara Vasem Medeiros*

09:30 - 09:50 Charla Magistral I - Manejo de desastres en el sector eléctrico.

09:50 - 10:10 Charla Magistral II - Papel de la regulación en la mejora de la calidad del servicio eléctrico.

10:10 - 10:40 REFRIGERIO – NETWORKING

10:40 - 12:10 Conversatorio #1 - Acciones en situaciones climáticas extremas

12:10 - 13:40 Almuerzo

13:40 - 17:20 Panel #1 - Caminos para la Excelencia - Mejores prácticas de las empresas ganadoras del Premio CIER de la Calidad - Satisfacción de Clientes 2023-G1

15:10 a 15:40 Refrigerio - Networking

17:20 - 17:30 CIERRE DEL DÍA 1

Día 2 MARTES 03 DE SEPTIEMBRE

08:00 - 11:55 Panel #2 - Caminos para la Excelencia - Mejores prácticas de las empresas ganadoras del Premio CIER de la Calidad - Satisfacción de Clientes 2023-G2

09:45 a 10:15 Refrigerio - Networking

11:55 - 13:25 ALMUERZO

13:25 - 15:55 Panel #3 - Transformación digital y omnicanalidad

15:55 - 16:25 REFRIGERIO – NETWORKING

16:25 - 17:40 Conversatorio #2 - Responsabilidad socioambiental

18:10 - 18:30 CONCLUSIONES Y ACTO DE CLAUSURA

18:30 - 21:00 COCTEL DE CIERRE Y NETWORKING

CURSO - TALLER

MIÉRCOLES 04 DE SEPTIEMBRE

INFORMACIÓN EN OTRO BROCHURE FAVOR SOLICITARLO

INVERSIÓN

TARIFA PRONTO PAGO (PAGOS ANTES DEL 2 AGOSTO 2024)

SOLO SEMINARIO + CURSO

| | |
|--------------------|--------------|
| Miembros CIER | USD\$ 500.00 |
| Miembros CIER (CR) | USD\$ 510.00 |
| No Miembros CIER | USD\$ 700.00 |

SOLO SEMINARIO

| | |
|--------------------|--------------|
| Miembros CIER | USD\$ 450.00 |
| Miembros CIER (CR) | USD\$ 459.00 |
| No Miembros CIER | USD\$ 650.00 |

SOLO CURSO

| | |
|--------------------|--------------|
| Miembros CIER | USD\$ 250.00 |
| Miembros CIER (CR) | USD\$ 255.00 |
| No Miembros CIER | USD\$ 450.00 |

TARIFA REGULAR (PAGOS DESPUÉS DEL 2 AGOSTO 2024)

SOLO SEMINARIO + CURSO

| | |
|--------------------|--------------|
| Miembros CIER | USD\$ 600.00 |
| Miembros CIER (CR) | USD\$ 612.00 |
| No Miembros CIER | USD\$ 800.00 |

SOLO SEMINARIO

| | |
|--------------------|--------------|
| Miembros CIER | USD\$ 550.00 |
| Miembros CIER (CR) | USD\$ 561.00 |
| No Miembros CIER | USD\$ 750.00 |

SOLO CURSO

| | |
|--------------------|--------------|
| Miembros CIER | USD\$ 350.00 |
| Miembros CIER (CR) | USD\$ 357.00 |
| No Miembros CIER | USD\$ 550.00 |

Incluye:

- Alimentación durante el evento (almuerzo / refrigerio a.m. y p.m.)
- Certificado de participación.
- Material en digital

FORMAS DE PAGO

- Transferencia internacional para extranjeros.
- Transferencia para nacionales de Costa Rica.
- Pago con tarjeta (solicitar la hoja de pasos a seguir).
- Pago por medio de link por PayPal (no hace falta que sea afiliado a PayPal).

HOSPEDAJE

HOTEL HYATT PLACE SAN JOSÉ / PINARES, COSTA RICA.

Tarifas:

| |
|---|
| HABITACIÓN SENCILLA ESTANDAR US\$ 135.60 |
| HABITACIÓN DOBLE /DOS CAMAS US\$ 152.55 |
| HABITACIÓN DOBLE /UNA CAMA US\$ 152.55 |

***Estos valores incluyen el 13% impuestos.**

Tarifa por noche por persona

Incluye: desayuno tipo buffet e Internet.

Check-in 15:00 hrs. Check-out **12:00 hrs**

INSCRIPCIONES

[CLIC ACÁ PARA INSCRIPCIONES](#)

Cindy Álvarez Cindy.alvarez@cecacier.org / WhatsApp: (+506) 7243-8598

[CLIC ACÁ PARA IR A LA WEB DEL EVENTO](#)