

COMISIÓN DE INTEGRACIÓN ENERGÉTICA REGIONAL - CIER

COMITÉ NACIONAL PARAGUAYO DE LA CIER—PACIER



Viceministerio
de Minas y Energía



Itaipú
Binacional

ANDE

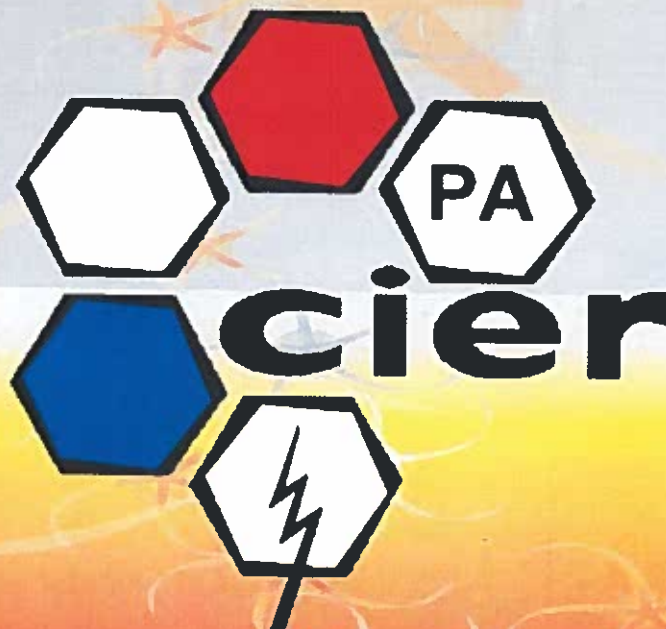
Administración Nacional
de Electricidad



Compañía
de Luz y Fuerza SA



Entidad Binacional
Yacyretá



COMISIÓN DE INTEGRACIÓN ENERGÉTICA REGIONAL - CIER

COMITÉ NACIONAL PARAGUAYO DE LA CIER - PACIER

2003

XIV SICESD CIER 2016

2004

2015

2005

“XIV Seminario Internacional Caminos para la Excelencia en los Servicios de Distribución y Relacionamiento con los Clientes y Curso

2014

2006

de Comunicación y Atención al Cliente”

2013

2007

2012

2008

29 al 31 de agosto de 2016

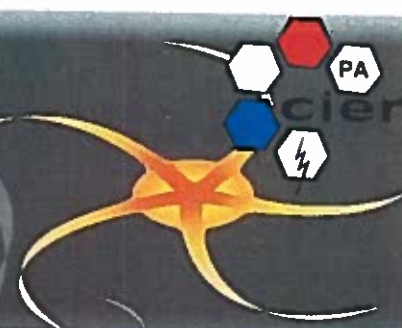
2011

2009

Carmelitas Center

2010

Asunción - Paraguay



Comisión de Integración Energética Regional – CIER
Comité Nacional Paraguayo de la CIER - PACIER
“Seminario Internacional Caminos para la Excelencia
en los Servicios de Distribución y Relacionamento con los Clientes”
29 al 31 de Agosto de 2016
Carmelitas Center
Asunción –Paraguay

INVITACIÓN

La Comisión de Integración Energética Regional, CIER, y el Comité Nacional Paraguayo de la CIER, PACIER, invitan a participar del **“Seminario Internacional Caminos para la Excelencia en los Servicios de Distribución y Relacionamento con los Clientes y Curso de Comunicación y Atención al Cliente”**, a realizarse del 29 al 31 Agosto de 2016 en el Carmelitas Center, en Asunción, Paraguay.

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 no 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.

Con ese propósito, la CIER y el PACIER hacen posible que en este Foro, se genere el espacio académico adecuado y la sinergia suficiente para el cumplimiento de dicho objetivo.



Comisión de Integración Energética Regional - CIER
Comité Nacional Paraguayo de la CIER - PACIER
“Seminario Internacional Caminos para la Excelencia
en los Servicios de Distribución y Relacionamiento con los Clientes”
29 al 31 de Agosto de 2016
Carmelitas Center
Asunción –Paraguay



OBJETIVO

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.

Complementa la actividad el desarrollo de un Curso sobre Comunicación y Atención al Cliente, temas fundamentales para abarcar de manera sistémica la gestión comercial.

ORGANIZACIÓN

El evento será desarrollado en Asunción, Paraguay, bajo el auspicio de los Miembros del PACIER, integrados por el Viceministerio de Minas y Energía, la Administración Nacional de Electricidad, ANDE, la Itaipú Binacional, la Entidad Binacional Yacyretá EBY, y la Compañía de Luz y Fuerza S.A. CLYFSA, tradicionalmente comprometidos en brindar la mejor atención a los participantes nacionales y extranjeros que nos acompañan en este tipo de actividades.

En el Seminario no solamente estaremos ocupados en garantizar un severo control de calidad sobre la estructura académica, sino también asegurarnos de retribuir de la mejor manera posible el honor de contar con la presencia de los colegas del sector.

“Esperamos contar con su presencia para darnos la oportunidad de brindarles la acostumbrada y cálida hospitalidad del pueblo guaraní”.

A QUIÉNES VA DIRIGIDO

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.

Primer día – Lunes 29 de Agosto de 2016

07:30 - 08:30 hs	Inscripciones - Secretaría del Evento - Carmelitas Center
08:30 - 09:30 hs	Acto de Apertura
09:30 - 10:10 hs	Resultados de Encuesta Regional Satisfacción de Clientes 2016 – ERSC 2016
10:10 - 10:40 hs	Coffee Break
10:40 - 11:20 hs	Conferencia 1 - ANDE
11:20 - 12:00 hs	Conferencia 2 – (sobre el Curso del 25)
12:00 - 14:00 hs	Almuerzo – Local del Evento
14:00 - 16:10 hs	Conferencias 3 a 5: Empresas Vencedoras Premio CIER 2015 – Grupo N° 1 (EPM – CO, COPEL – BR, CPFL – BR)
16:10 - 16:30 hs	Coffee Break
16:30 - 18:00 hs	Panel N° 1: Empresas Vencedoras Premio CIER 2015 – Grupo N° 1
18:30 - 20:00 hs	Cóctel de Bienvenida

**“Seminario
Internacional
Caminos para
la Excelencia
en los
Servicios de
Distribución y
Relacionamie
nto con los
Clientes”
29 al 31 de
Agosto de
2016
Carmelitas
Center
Asunción –
Paraguay**

Segundo día – Martes 30 de Agosto de 2016

08:30 - 10:30 hs	Conferencias 6 a 9: Empresas Vencedoras Premio CIER 2015 – Grupo N° 2 (CHEC – CO, EDEQ – CO, EPSA – CO, GUANACASTE – CR)
10:30 – 11:00 hs	Coffee Break
11:00 - 12:20 hs	Panel N° 2: Empresas Vencedoras Premio CIER 2015 – Grupo N° 2
12:20 -14:00 hs	Almuerzo – Local del Evento
14:00 - 16:00 hs	Conferencias 10 a11: Responsabilidad Socio Ambiental Panel N° 3: COELCE – BR, CHEC – CO
16:00 - 16:30 hs	Coffee Break
16:30 – 18:00 hs	Panel N° 4: Gestión de Pérdidas
Tercer Día - Miércoles 31 de Agosto de 2016 (P/ 60 personas)	
07:30 – 08:30 hs	Inscripciones - Secretaría del Evento – Carmelitas Center
08:30 – 17:00 hs	Curso de “Comunicación con el Cliente”
17:30 – 17:30 hs	Conclusiones
17:30 – 18:00 hs	Cierre

**“Seminario
 Internacional
 Caminos para
 la Excelencia
 en los
 Servicios de
 Distribución y
 Relacionamie
 nto con los
 Clientes”
 29 al 31 de
 Agosto de
 2016
 Carmelitas
 Center
 Asunción –
 Paraguay**

INFORMACIONES ADICIONALES

COSTOS DE INSCRIPCIÓN:

CURSO + SEMINARIO

Miembro CIER: U\$S 650 IVA Incluido
No Miembro CIER: U\$S 800 IVA Incluido

SOLO SEMINARIO

Miembro CIER: U\$S 500 IVA Incluido
No Miembro CIER: U\$S 650 IVA Incluido

SOLO CURSO

Miembro CIER: U\$S 250 IVA Incluido
No Miembro CIER: U\$S 400 IVA Incluido

FORMA DE PAGO: EFECTIVO EN EL SITIO

SECRETARÍA EJECUTIVA

Blvr. Gral. Artigas 1040 11300 Montevideo – Uruguay

Tel.: (+598-2) 709 53 59 / 709 06 11

Fax: (+598-2) 708 31 93

E-mail: secier@cier.org.uy

Web: www.cier.org.uy

SEDE

Carmelitas Center

Avda. Dr. Felipe Molas López y Pastor Filártiga

Tel.: (595-21) 610-470

E-mail: info@carmelitas.com.py

Web: www.carmelitas.com.py

INFORMACIONES E INSCRIPCIONES

Comité Nacional Paraguayo de la CIER (PACIER)

Avda. España 1268 (ANDE) Asunción, Paraguay

E-mail: pacier@ande.gov.py

Tel.: (+595-21) 217-2888 / 217-2448

INFORMACIONES GENERALES

Temperatura en Asunción:

Mínima 14° - Máxima 26

HOTELES CONTACTO

Sheraton Asunción Hotel
Aviadores del Chaco Nro. 2066
Teléf.: (+595-21) 617-70000
E-mail: reservas.asuncion@sheraton.com

Hotel Ibis Asunción
Aviadores del Chaco Nro. 2060
Teléf.: (+595-21) 620-1000
E-mail: h7324-fo@ccor.com

Hotel Le Pelican
Avda. Santa Teresa Nro. 2489
Teléf.: (+595-21) 625-855
E-mail: carmenkoch@hotmail.com

Hotel Portal del Sol
Denis Roa Nro. 1455 c/ Avda. Santa Teresa
Teléf.: (+595-21) 609-395
E-mail: info@hotelportaldelsol.com

Hotel Los Alpes
Avda. Santa Teresa Nro. 2855
Teléf.: (+595-21) 607-348
E-mail: losalpessantateresa@gmail.com

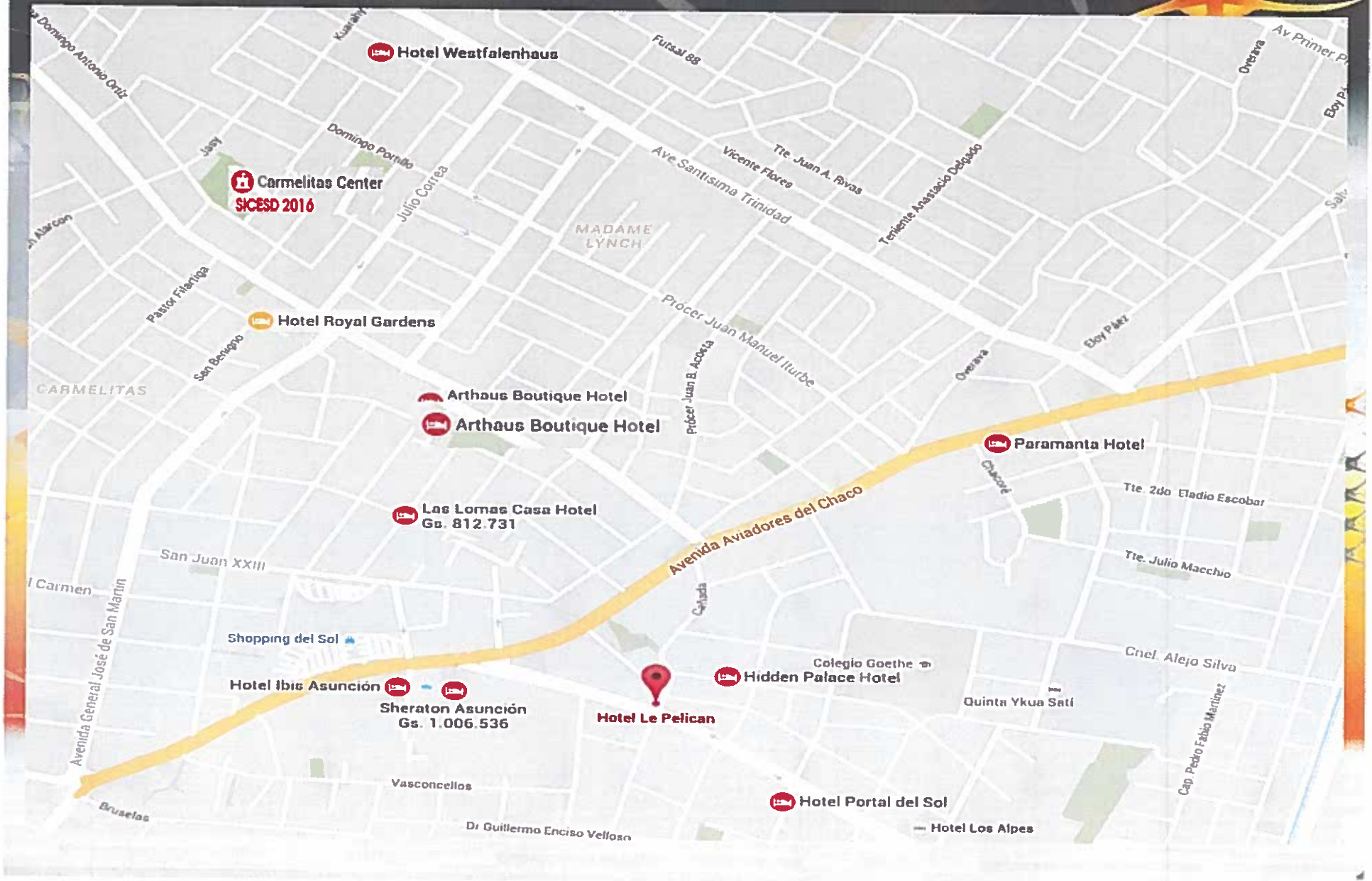
Hotel Royal Garden's
Prócer Agustín Yegros Nro. 1203
Teléf.: (+595-21) 662-889
E-mail: info@hotelroyalgandens.com

Las Lomas Casa Hotel
Narciso R. Colmán 1909
Teléf.: (+595-21) 621-700/1
E-mail: info@laslomascasahotel.com

Arthaus Boutique Hotel
Cáceres Zorrilla 1325 c/ Molas López
Teléf.: (+595-21) 660-829
E-mail: info@arthaushotel.com



MAPA Y HOTELES





LES ESPERAMOS..!!