

86  
EDICIÓN

SETIEMBRE 2020

# REVISTA CIER

Sin fronteras para la energía





COMISIÓN DE INTEGRACIÓN  
ENERGÉTICA REGIONAL



# Información importante por Coronavirus (Covid-19)

## Informações importantes devido ao Coronavírus (Covid-19)

Estimada comunidad CIER,

Debido a la situación epidemiológica que se está viviendo mundialmente, con el objetivo de disminuir la circulación del Coronavirus (COVID-19), la posibilidad de contagio y atendiendo a las recomendaciones de las correspondientes autoridades nacionales de Uruguay, informamos que todos los integrantes de esta Secretaría de CIER estaremos temporalmente bajo la modalidad de "home office" hasta nuevo aviso.

Continuaremos cumpliendo con nuestros compromisos de trabajo manteniendo la calidad de nuestros servicios, en horario habitual (de 9 a 17.30 horas, hora local de Uruguay) mediante correo electrónico y al teléfono (+598) 92 432965.

Recordamos que cuentan con nuestra plataforma virtual de gestión del conocimiento en donde podrán encontrar material de interés del sector energético.

Expresamos nuestros deseos y esperanzas de que esta situación mejore pronto para el bien de todos.

Agradecemos desde ya vuestra atención y continuamos a las órdenes para lo que consideren necesario.

El equipo de CIER

Prezada comunidade da CIER,

Devido à situação epidemiológica que está sendo vivenciada em todo o mundo, com o objetivo de reduzir a circulação do Coronavírus (COVID-19), a possibilidade de contágio e atendimento às recomendações das autoridades nacionais correspondentes do Uruguai, informamos que todos os membros desta secretaria da CIER, estaremos temporariamente sob a modalidade de "home office" até novo aviso.

Continuaremos cumprindo nossos compromissos de trabalho, mantendo a qualidade de nossos serviços, em horários regulares (das 9h às 17h30, horário local no Uruguai) por e-mail e por telefone (+598) 92 432965.

Lembramos que vocês dispõem da nossa plataforma virtual de gestão de conhecimento, onde poderão encontrar material de interesse no setor de energia.

Expressamos nossos desejos e esperanças de que esta situação melhore em breve para o bem de todos.

Agradecemos antecipadamente a sua atenção e continuamos à sua disposição para o que considerar necessário.

A equipe da CIER



# Lanzamiento del Blog CIER - Covid-19

## Lançamento do blog CIER - Covid-19

Recientemente hemos lanzado un blog acerca del coronavirus (covid-19) con el objetivo de generar un espacio de intercambio de noticias, actividades, experiencias y/o proyectos para las empresas del sector energético.

El link de acceso es <https://ciercovid.blogspot.com/>

Queremos acompañar a toda nuestra comunidad durante esta coyuntura de crisis sanitaria y seguir acercando contenido técnico de calidad que analiza el impacto en el sector energía.

Agradecemos desde ya vuestra atención y que, en tiempos de tomar distancia, la tecnología pueda unirnos aún más.

El equipo de CIER

Lançamos recentemente um blog sobre o coronavírus (covid-19), com o objetivo de gerar um espaço para o intercâmbio de notícias, atividades, experiências e projetos para empresas do setor energético.

O link de acesso é <https://ciercovid.blogspot.com/>

Queremos acompanhar toda a nossa comunidade durante esta crise sanitária e continuar trazendo conteúdo técnico de qualidade que analise o impacto no setor de energia.

Agradecemos desde já sua atenção e que, em momentos de distanciamento, a tecnologia pode nos unir ainda mais.

A equipe da CIER



**Ing. Tulio Marcus Machado Alves**  
Director Ejecutivo de la CIER



### **Estimada comunidad de CIER,**

La pandemia trajo consigo un cambio en nuestras formas de trabajo, en nuestro relacionamiento y en nuestras vidas en general. Con ella hemos tenido que adaptarnos a los cambios de manera vertiginosa, velando por seguir brindando a nuestros asociados el mismo contenido técnico de calidad que venimos proporcionado desde hace 56 años.

Este año atípico nos ha planteado la posibilidad de realizar eventos virtuales y seguir acercándonos a ustedes, nuestra comunidad, con las últimas tendencias del sector energético. Con la experiencia reciente del XVIII SICESD, en su primera edición virtual, podemos decir que ha sido un gran evento gracias al apoyo de todos ustedes.

Ya sobre el último trimestre del año acontece nuestro evento más importante, la Reunión de Altos Ejecutivos de CIER - RAE, en su 55ª edición. La pandemia nos plantea el enorme desafío de realizarla de forma virtual y ya tenemos fecha prevista: 24 y 25 de noviembre (agéndenla en sus calendarios).

### **Prezada comunidade da CIER,**

A pandemia trouxe consigo uma mudança em nossas formas de trabalhar, em nossos relacionamentos e em nossas vidas em geral. Com ela, tivemos que nos adaptar às mudanças de forma vertiginosa, garantindo que continuamos oferecendo aos nossos associados o mesmo conteúdo técnico de qualidade que oferecemos há 56 anos.

Este ano atípico trouxe a possibilidade de realizar eventos virtuais e continuar nos aproximando da nossa comunidade, compartilhando informações quanto as últimas tendências do setor de energia. Destacamos a recente experiência do XVIII SICESD, em sua primeira edição virtual, podemos dizer que foi um grande evento graças ao apoio de todos vocês.

No último trimestre do ano, realiza-se o nosso evento mais importante, o Encontro de Altos Executivos CIER - RAE, na sua 55ª edição. A pandemia nos apresenta o enorme desafio de fazê-lo virtualmente e já temos uma data marcada: 24 e 25 de novembro (salve em sua agenda).

Plantaremos como tema central cuáles serán los desafíos y oportunidades para las empresas de energía post Covid-19, y cuáles serán las perspectivas del consumidor post Covid. También abarcaremos otras temáticas de interés como nuevas tecnologías para apoyar la reactivación económica (digitalización, alternativas tarifarias, control de pérdidas), perspectivas para el incremento de la integración energética y del comercio internacional de energía, y reglamentación en la región iberoamericana.

En este evento, y como ya realizamos de forma tradicional año a año, será la Premiación de la Encuesta Regional CIER de Satisfacción de Clientes edición 2020.

Solo me resta invitarlos a agendar esta fecha en sus calendarios y aguardar que llegue el día para vernos nuevamente en otro evento de la CIER.

Esperamos contar con su presencia.

Un fuerte abrazo y hasta pronto.

Levantaremos como tema central quais serão os desafios e oportunidades para as empresas de energia pós-Covid-19 e quais serão as perspectivas do consumidor pós-Covid. Também abordaremos outros temas de interesse, como novas tecnologias de apoio à reativação econômica (digitalização, alternativas tarifárias, controle de perdas), perspectivas de aumento da integração energética e do comércio internacional de energia e regulação na região ibero-americana.

Neste evento, e como já o fazemos de forma tradicional ano após ano, será entregue o Prémio CIER referente a Pesquisa Regional de Satisfação do Cliente edição de 2020.

Resta-me convidá-los a agendar esta data em seus calendários e aguardar o dia em que voltaremos a nos reencontrar em outro evento da CIER.

Aguardamos a sua presença.

Grande abraço e até breve.

# CONTENIDO

## NOTICIAS INSTITUCIONALES

- 10** CIER organizó su segundo Foro Sectorial acerca del rol de las lideresas ante la actual pandemia  
A CIER organizou seu segundo Fórum Setorial sobre o papel das mulheres líderes na atual pandemia
- 12** Se realizó la III mesa de dialogo con las asociaciones de distribuidoras de energía eléctrica  
Foi realizada a III mesa de diálogo com as associações das distribuidoras de energia elétrica
- 14** CIER organizó un webinar acerca de electromovilidad  
CIER organizou um webinar sobre eletromobilidade
- 15** CIER organizó un webinar acerca de transformación digital de las smart grids  
CIER organizou um webinar sobre a transformação digital de redes inteligente
- 16** 56° Aniversario de CIER  
56º aniversário da CIER
- 17** Finalización de la Encuesta de Salud y Seguridad en el Trabajo  
Conclusão da Pesquisa de Saúde e Segurança Ocupacional
- 18** BID y CIER organizan el webinar “Estado de Preparación en Ciberseguridad del sector eléctrico en América Latina”  
BID e CIER organizam o webinar “Estado da preparação em segurança cibernética do setor elétrico na América Latina”
- 20** Reunión virtual del Grupo de Trabajo de Interconexiones del Mercosur  
Reunião virtual do Grupo de Trabalho de Interconexões do Mercosul
- 22** CIER organizó un webinar acerca de viabilidad ambiental en proyectos de energía eléctrica  
CIER organizou um webinar sobre viabilidade ambiental em projetos de energia elétrica
- 23** CIER organizó un webinar acerca de eficiencia energética  
CIER organizou um webinar sobre eficiência energética

### Setiembre 2020

#### Presidente de la CIER:

Ing. Maximiliano Dias Orfali (Brasil)

#### Vicepresidente:

Cr. Carlos Pombo (Uruguay)

Ing. Carlos Mario Caro (Perú)

Ing. Luís Alberto Villordo (Paraguay)

Ing. Jaime Astudillo (Ecuador)

#### Director Ejecutivo:

Ing. Tulio Machado (Brasil)

#### Redacción y Administración en Secretaría

#### Ejecutiva de la CIER:

Blvr Artigas 1040 Montevideo, Uruguay

Tel: (+598) 27090611\* / Fax: (+598) 27083193

Correo Electrónico: [secier@cier.org](mailto:secier@cier.org)

- 24** **Tulio Alves participa del panel de Integración Regional del evento Energyyear**  
Túlio Alves participa de painel de Integração Regional do evento Energyyear
- 25** **Campaña “Juego Responsable” de CIER**  
Campanha de “jogo responsável” da CIER
- 26** **Se realizó con éxito el XVIII SICESD en su primera edición virtual**  
O XVIII SICESD foi realizado com sucesso em sua primeira edição virtual
- 28** **Presentación del Informe de la Encuesta Regional de RRHH de CIER - edición 2020**  
Apresentação do Relatório de Pesquisa Regional de RH CIER - edição 2020

## ARTÍCULOS TÉCNICOS - XVIII SICESD

---

- 31** **Caminos para la excelencia en los servicios de distribución y relacionamiento con los clientes**  
ADEERA - Asociación de Distribuidores de Energía Eléctrica de la República Argentina
- 38** **Programas de Responsabilidad Social**  
CRE - Cooperativa Rural de Electrificación R.L. de Bolivia

Foto de portada: Imagen libre de derecho de autor.  
Web: [www.cier.org](http://www.cier.org)

\*Queda autorizada la reproducción total  
o parcial haciéndose mención de la fuente.



# Capacitación a Distancia

## Treinamento a Distância



Recordamos que nuestra propuesta de capacitación sigue vigente de acuerdo al cronograma anual habitual.

Contamos con un amplio catálogo de cursos a distancia que te permitirá adquirir las herramientas necesarias para afrontar los desafíos del sector energético desde tu casa u oficina, a la hora que te sea conveniente.

Alentamos a seguir participando de todas nuestras actividades online, en las que podrá profundizar sus conocimientos de interés del sector energético.

[Acceda aquí](#) 

Lembramos que nossa proposta de treinamento ainda está em vigor, de acordo com o cronograma anual.

Temos um extenso catálogo de cursos a distância que permitem adquirir as ferramentas necessárias para enfrentar os desafios do setor de energia em sua casa ou escritório, no momento que for mais conveniente para você.

Nós os incentivamos a continuar participando de todas as nossas atividades on-line, onde você poderá aprimorar o seu conhecimento nas áreas de seu interesse no setor de energia.

[Acesse aqui](#) 



COMISIÓN DE INTEGRACIÓN  
ENERGÉTICA REGIONAL



# Subestação Digital

## Escopo:

- Subestações digitais, novas tecnologias utilizadas em subestações de distribuição e transmissão. Process bus:- o que é, como implementar e ganhos com sua utilização.

## Publico alvo:

- Empresas do ramo de energia que pretendem começar a utilizar tecnologias digitais na implementação de subestações de distribuição e transmissão. Pessoal de área técnica, Engenharia, especialistas, diretoria e gerência de novos negócios.



## Palestrante:

**Eng. Osvaldo Foroni**

especialista de engenharia na Siemens

● — 7 de outubro — 15 horas — ●  
(hora local Urugual)

Atividade livre - lugares limitados

# CIER organizó su segundo Foro Sectorial acerca del rol de las lideresas ante la actual pandemia

## A CIER organizou seu segundo Fórum Setorial sobre o papel das mulheres líderes na atual pandemia



Foro Sectorial CIER  
**LAS LIDERESAS DEL SECTOR  
 ENERGÉTICO ANTE LA COVID-19:  
 SU ROL Y VISION DE FUTURO**

**25** de Junio | **16** horas  
 (de Uruguay)

### ALCANCE

Generar un espacio de intercambio de experiencias entre lideresas del sector que han tenido el reto de ser rectoras, reguladoras o directoras de empresas de energía en Latinoamérica para mantener la continuidad del servicio eléctrico en condiciones de calidad y confiabilidad en el tiempo del confinamiento.

Actividad gratuita. Cupos Limitados. #QuedateEnCasa #CierEnCasa



El pasado **25 de junio** se llevó a cabo el segundo Foro Sectorial “Las lideresas del sector energético ante la COVID-19: Su rol y visión de futuro”.

Con las exposiciones de 5 mujeres referentes en el sector energético, el principal objetivo de este evento fue generar un espacio de intercambio de experiencias entre lideresas del sector que han tenido el reto de

No dia **25 de junho** foi realizado o segundo Fórum Setorial “Mulheres líderes do setor de energia diante da COVID-19: Seu papel e visão de futuro”.

Com as exposições de 5 mulheres destacadas do setor de energia, o objetivo principal deste evento foi gerar um espaço de troca de experiências entre líderes do setor que tiveram o desafio de ser reitoras,

ser rectoras, reguladoras o directoras de empresas de energía en Latinoamérica para mantener la continuidad del servicio eléctrico en condiciones de calidad y confiabilidad en el tiempo del confinamiento.

reguladoras ou dirigentes de empresas de energia na América Latina para manter a continuidade do serviço elétrico em condições de qualidade e confiabilidade em tempo de confinamento.

### Las conferencistas participantes fueron:

- **Sra. Camilla Fernandes** - asesora de la Junta Directiva de ANEEL (Brasil)
- **Ing. Jamilette Guerrero** - CEO/Country Manager de InterEnergy Group, presidenta del WEC y presidenta de CECACIER (Panamá)
- **Ing. Maria Claudia Alzate Monroy** - Experta Comisionada en CREG (Colombia)
- **Ing. Silvia Emaldi** - presidenta de UTE (Uruguay)
- **Karla Zapata Oballe** - CEO de ENEL-X (Chile)

Como moderadoras estuvieron Alexandra Arias y Leny Medeiros, coordinadoras de CIER de las áreas de distribución y comercialización respectivamente.

Para ver el video del evento:

[Haga click aquí \(parte 1\)](#)

[Haga click aquí \(parte 2\)](#)

### Os palestrantes participantes foram:

- **Sra. Camilla Fernandes** - assessora do Conselho de Administração da ANEEL (Brasil)
- **Ing. Jamilette Guerrero** - CEO / Country Manager do InterEnergy Group, presidente do WEC e presidente da CECACIER (Panamá)
- **Ing. Maria Claudia Alzate Monroy** - Especialista comissionada no CREG (Colômbia)
- **Ing. Silvia Emaldi** - Presidente da UTE (Uruguai)
- **Karla Zapata Oballe** - CEO da ENEL-X (Chile)

As moderadoras foram Alexandra Arias e Leny Medeiros, coordenadoras do CIER das áreas de distribuição e comercialização respectivamente.

Para ver o vídeo do evento:

[Clique aqui \(parte 1\)](#)

[Clique aqui \(parte 2\)](#)

## Se realizó la III mesa de dialogo con las asociaciones de distribuidoras de energía eléctrica

Foi realizada a III mesa de diálogo com as associações das distribuidoras de energia eléctrica



El pasado **24 de junio** se realizó la tercera reunión virtual de las asociaciones de distribuidoras de Energía Eléctrica de América Latina, en la que se debatió, al igual que en instancias anteriores, sobre la situación actual de las empresas.

No dia **24 de junho**, foi realizada a terceira reunião virtual das Associações de Distribuição de Energia Elétrica da América Latina, na qual foi discutida a situação atual das empresas, como em instâncias anteriores.

Los asuntos prioritarios que se abarcaron en este tercer encuentro fueron:

- Las dificultades del proceso de lectura y facturación, facturar en promedio, sin lectura, pero siempre buscando no afectar negativamente al consumidor;
- Plan para el retorno al trabajo presencial;
- Nivel de pérdidas y de impagos;
- Temas prioritarios para el sector;
- Plan de Trabajo para las próximas reuniones de Mesa de diálogo;

Adicionalmente se habló de la disminución de ingresos por reducción de la demanda y por impagos, además de la necesidad de mantener los contratos de compra de energía.

Como aspecto a destacar, fue presentada una nota técnica de ANEEL (Brasil) autorizando un préstamo de un pool de bancos públicos y privados de un monto de hasta 3 mil millones de USD para mantener el flujo de caja de las distribuidoras y mantener la cadena de pagos del sector eléctrico.

As questões prioritárias que foram abordadas nesta terceira reunião foram:

- As dificuldades do processo de leitura e faturamento, faturando em média, sem leitura, mas sempre buscando não afetar negativamente o consumidor;
- Plano de retorno ao trabalho presencial;
- Nível de perdas e inadimplências;
- Assuntos prioritários para o setor;
- Plano de Trabalho para as próximas reuniões da Mesa de Diálogo;

Além disso, falava-se da diminuição da receita por conta da redução da demanda e da inadimplência, além da necessidade de manter os contratos de compra de energia.

Como aspecto a ser destacado, foi apresentada uma nota técnica da ANEEL (Brasil) autorizando um empréstimo junto a um pool de bancos públicos e privados no valor de até US \$ 3 bilhões para manutenção do fluxo de caixa das distribuidoras e manutenção da rede de pagamentos do setor elétrico.

# CIER organizó un webinar acerca de electromovilidad

## CIER organizou um webinar sobre eletromobilidade



The banner features a green background with a white icon of an electric bus and a charging cable on the left. On the right is the CIER logo, which consists of a hexagonal pattern of smaller hexagons with the letters 'cier' in the center, and the text 'COMISIÓN DE INTEGRACIÓN ENERGÉTICA REGIONAL' below it. The main title is in white text: 'Perspectivas de electromovilidad y el caso de la introducción de buses eléctricos en el transporte público de Santiago de Chile'. Below the title is a circular portrait of Leonardo Leyton Abalos, followed by his name and title: 'A cargo de Leonardo Leyton Abalos, Consultor Senior en Movilidad Eléctrica para el Banco Mundial'. The date and time are listed as '2 de julio — 12:00 PM (hora local Uruguay)'. At the bottom, it says 'Participación gratuita - Cupos limitados' and includes the hashtags '#QuedateEnCasa #CierEnCasa'.

El pasado **2 de julio** se llevó a cabo el webinar “Perspectivas de Electromovilidad” organizado por la CIER y a cargo de Leonardo Leyton. Este contó con la asistencia de 130 asistentes y tuvo una duración de una hora y media.

El webinar abarcó principalmente el caso de la introducción de buses eléctricos al transporte público de Santiago de Chile, así como los avances a nivel general en materia de movilidad en todo el país.

En el marco de esta actividad virtual, se realizó el lanzamiento del primer Grupo de Trabajo de electromovilidad con instituciones y empresas de América Latina y El Caribe.

Para ver el video del evento: [haga click aquí \(parte 1\)](#)  
[haga click aquí \(parte 2\)](#)

No dia **2 de julho** foi realizado o webinar “Perspectivas de Eletromobilidade”, organizado pela CIER e liderado por Leonardo Leyton. Este evento contou com a presença de 130 participantes e durou uma hora e meia.

O webinar cobriu principalmente o caso da introdução dos ônibus elétricos no transporte público em Santiago do Chile, bem como o progresso em um nível geral em termos de mobilidade no país todo.

No âmbito desta atividade virtual, foi lançado o primeiro Grupo de Trabalho sobre Eletromobilidade com instituições e empresas da América Latina e o Caribe.

Para ver o vídeo do evento: [clique aqui \(parte 1\)](#)  
[clique aqui \(parte 2\)](#)

# CIER organizó un webinar acerca de transformación digital de las smart grids

## CIER organizou um webinar sobre a transformação digital de redes inteligente



**Transformación Digital de las redes eléctricas - Smart Grids**

El desarrollo de una smart grid requiere armonizar el sistema eléctrico con el mundo de las comunicaciones y los sistemas de información. Estos sistemas y las telecomunicaciones deben facilitar, con seguridad y eficiencia, la integración entre todos los elementos que forman parte de la red inteligente: telegestión, gestión activa de la demanda, generación distribuida, gestión automatizada de la red y desarrollo de la movilidad eléctrica.

**3 de Julio** — **11:00 AM** —  
(hora local Uruguay)

Actividad gratuita - Cupos limitados **#QuedateEnCasa #CierEnCasa**

El pasado **3 de julio** se llevó a cabo el webinar “Transformación digital de las redes eléctricas - smart grids” organizado por la CIER y a cargo de destacados especialistas de la región.

Este contó con la asistencia de 385 asistentes y tuvo una duración de una hora y media.

En el marco de este webinar es que se presentó el Grupo de Trabajo de smart grids con instituciones y empresas de America Latina y El Caribe.

Para ver nuevamente el webinar [haga click aquí](#)

No dia **3 de julho** foi realizado o webinar “Transformação digital de redes elétricas - redes inteligentes”, organizado pela CIER e liderado pelos principais especialistas da região.

O evento contou com a presença de 385 participantes e durou uma hora e meia.

No âmbito deste webinar, o Grupo de Trabalho Smart Grids foi apresentado a instituições e empresas da América Latina e o Caribe.

Para ver o webinar novamente [clique aqui](#)

# 56° Aniversario de CIER

## 56º aniversário da CIER



COMISIÓN DE INTEGRACIÓN  
ENERGÉTICA REGIONAL

**Desde el 10 de Julio de 1964**

la CIER promueve e impulsa la integración  
del Sector Energético Regional.

**¡Gracias por acompañarnos en nuestros 56 años!**

En especial en esta crisis sanitaria la CIER se solidariza con todas las empresas del sector energético que demuestran la capacidad de adaptarse y reinventarse, garantizando un servicio eléctrico esencial de calidad e ininterrumpido, además de velar por el bienestar de sus trabajadores.

[#QuedateEnCasa](#) [#CierEnCasa](#)

Principalmente nesta crise de saúde, a CIER solidariza-se com todas as empresas do sector energético que mostram capacidade de adaptação e reinvenção, garantindo um serviço eléctrico de qualidade indispensável e ininterrupto, além de garantir o bem-estar dos seus trabalhadores.

[#QuedateEnCasa](#) [#CierEnCasa](#)

# Finalización de la Encuesta de Salud y Seguridad en el Trabajo

## Conclusão da Pesquisa de Saúde e Segurança Ocupacional



El pasado **27 de julio** se dio por finalizada la Encuesta Regional de Salud y Seguridad en el Trabajo - edición 2020.

En esta oportunidad participaron 83 empresas de 15 países de la región de empresas de generación, distribución, transmisión, operadores de sistemas, administradores de mercado y reguladores.

Felicitemos a todos los que participaron y alentamos a que más empresas sean parte de la Encuesta en las ediciones venideras.

No dia **27 de julho**, foi concluída a Pesquisa Regional de Segurança e Saúde no Trabalho - edição 2020.

Nesta ocasião participaram 83 empresas de 15 países da região, entre geradoras, distribuidoras, transmissoras, operadoras de sistema, administradoras de mercado e reguladoras.

Parabenizamos a todos que participaram e incentivamos mais empresas a fazerem parte da Pesquisa nas próximas edições.

# BID y CIER organizan el webinar “Estado de Preparación en Ciberseguridad del sector eléctrico en América Latina”

## BID e CIER organizam o webinar “Estado da preparação em segurança cibernética do setor elétrico na América Latina”

CIBERSEGURIDAD  
DEL SECTOR ELÉCTRICO  
EN AMÉRICA LATINA



El BID y la CIER unieron esfuerzos para aumentar el nivel de conocimiento sobre la ciberseguridad en las empresas del sector. En este sentido, se desarrolló el primer estudio regional sobre ciberseguridad en los sistemas eléctricos de Latinoamérica, con el propósito de evaluar la vulnerabilidad y la preparación a ataques cibernéticos en las compañías eléctricas de América Latina y así intentar mejorar el conocimiento y la capacidad de recursos humanos en este campo.

O BID e a CIER uniram esforços para aumentar o nível de conhecimento sobre segurança cibernética nas empresas do setor. Nesse sentido foi desenvolvido o primeiro estudo regional sobre segurança cibernética em sistemas elétricos latino-americanos, com o objetivo de avaliar a vulnerabilidade e a preparação para ataques cibernéticos em empresas elétricas latino-americanas e, assim, tentar melhorar o conhecimento e a capacidade de recursos humanos neste campo.

El estudio implicó diseñar un plan que comprendía realizar un diagnóstico, por medio de una encuesta digital, diseñada por el BID y bajo la coordinación técnica del Grupo de Trabajo específico de la CIER. El mismo contó con información base de una muestra de 74 empresas en la región, dedicadas a los negocios de Generación, Transmisión, Distribución de energía eléctrica y de los Operadores Nacionales de los sistemas eléctricos.

Puede ver el estudio en referencia haciendo [click aquí](#).

En el marco de este proyecto conjunto se llevó a cabo un webinar realizado el pasado 4 de agosto. En este evento se presentaron las principales conclusiones del estudio, junto con recomendaciones de política y gestión del riesgo para las autoridades, ministerios y reguladores del sector eléctrico.

O estudo consistiu na elaboração de um diagnóstico, por meio de um inquérito digital, elaborado pelo BID e sob a coordenação técnica do Grupo de Trabalho específico do CIER. Tinha informações de base de uma amostra de 74 empresas da região, dedicadas aos negócios de Geração, Transmissão, Distribuição de energia elétrica e Operadoras Nacionais de Sistemas Elétricos.

Você pode ver o estudo em referência [clikando aqui](#).

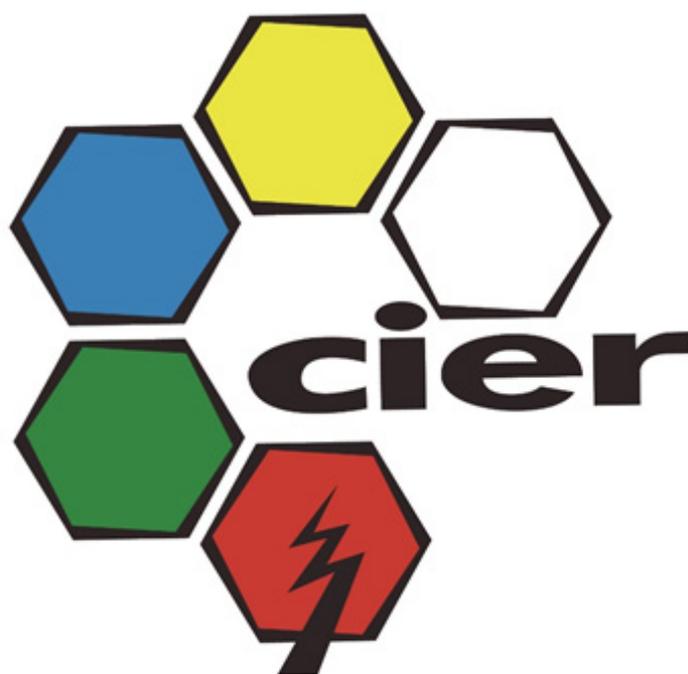
No âmbito desse projeto conjunto foi realizado um webinar no dia 4 de agosto. Neste evento foram apresentadas as principais conclusões do estudo, juntamente com recomendações de políticas e gestão de risco para autoridades, ministérios e reguladores do setor elétrico.



**Descarga nuestro catálogo  
de cursos cortos y programas  
de perfeccionamiento 2020**

# Reunión virtual del Grupo de Trabajo de Interconexiones del Mercosur

## Reunião virtual do Grupo de Trabalho de Interconexões do Mercosul



El **19 de agosto** se llevó a cabo una jornada virtual para evaluar sugerencias de contribuciones para enviar al Ministerio de Minas y Energía de Brasil. En particular se debatió sobre futuras regulaciones que el Ministerio puso en consulta pública sobre las exportaciones de energía de dicho país hacia Uruguay y Argentina.

Por parte de la CIER asistió Tulio Alves - Director Ejecutivo, Virginia Feola - auxiliar técnico, y Juan Carlos Belza y José Miguel Acosta - coordinadores

No día **19 de agosto**, foi realizada uma conferência virtual para avaliar as sugestões de contribuições a serem encaminhadas ao Ministério de Minas e Energia do Brasil. Em particular, foram discutidas as futuras normas que o Ministério colocou em consulta pública sobre as exportações de energia desse país para o Uruguai e a Argentina.

Em representação da CIER, estiveram presentes Tulio Alves - Diretor Executivo, Virginia Feola - assistente técnica, e Juan Carlos Belza e José Miguel

internacionales. En representación de Argentina, estuvieron presentes Claudio Bulacio, secretario ejecutivo de CACIER; Marcelo Cassin de la EPE Santa Fe y Vicepresidente de CACIER, Gustavo Husson de la Secretaría de Energía y Luciano Condó y Juan Carlos Benítez de CAMMESA.

A su vez, participaron Saul de Santana Mendonça de Eletrobras por BRACIER y Analía Moreira de UTE por CUCIER.

Fuente: CACIER

Acosta - coordenadores internacionais. Apresentaram a Argentina Claudio Bulacio, secretário executivo da CACIER; Marcelo Cassin da EPE Santa Fe e vice-presidente da CACIER, Gustavo Husson do Ministério de Energia e Luciano Condó e Juan Carlos Benítez da CAMMESA.

Também participaram Saul de Santana Mendonça da Eletrobras para BRACIER e Analía Moreira da UTE para CUCIER.

Fonte: CACIER

## SU EMPRESA PUEDE SER PARTE DE ESTA PUBLICACIÓN

**Más de 30 años**  
de experiencia en la difusión  
de material informativo  
y académico

- ✔ Prestigio y confianza
- ✔ Información fiable y oportuna
- ✔ Informes de calidad
- ✔ Al servicio de las empresas del sector
- ✔ Distinguidos colaboradores

**+ de 6500**

Destinatarios

América Latina, Centro América y El Caribe,  
España y Portugal.

De los cuales

**+ de 1500**

Son contactos gerenciales y de la alta  
dirección.

**+ de 250**

Empresas, organismos y entidades  
que son miembros de la CIER.

# CIER organizó un webinar acerca de viabilidad ambiental en proyectos de energía eléctrica

## CIER organizou um webinar sobre viabilidade ambiental em projetos de energia elétrica



**Viabilidad ambiental de proyectos de energía eléctrica en la fase construcción**

**Alcance:**

- Experiencias recogidas en lo ambiental y social por el Grupo de Trabajo CIER - Medio Ambiente y la Industria Eléctrica
- Conceptos y estrategias para la viabilidad ambiental a los proyectos de energía eléctrica en la fase construcción

**CONFERENCISTAS:**

Omar Rengifo  
Profesional ambiental en ISAGEN S.A.

Juan Carlos Belza  
Coordinador Internacional del área corporativa en CIER

—19 de Agosto— 11:00 AM—  
(hora local Uruguay)

#QuedateEnCasa #CierEnCasa

Actividad gratuita - Cupos limitados

El pasado **19 de agosto** se llevó a cabo el webinar “Viabilidad ambiental de proyectos de energía eléctrica en la fase construcción”, a cargo de Omar Rengifo y Juan Carlos Belza. El mismo tuvo una duración de 2 horas y contó con la asistencia de 200 participantes.

Los principales aspectos para destacar del webinar fueron las experiencias en materia ambiental y social por el Grupo de Trabajo de CIER dedicado a esa área, así como los conceptos y estrategias para la viabilidad ambiental en proyectos de energía eléctrica.

Para ver el webinar nuevamente [haga click aquí](#)

No dia **19 de agosto** foi realizado o webinar “Viabilidade Ambiental de Projetos de Energia Elétrica em Construção”, por Omar Rengifo e Juan Carlos Belza. Teve uma duração de 2 horas e contou com a presença de 200 participantes.

Os principais aspectos a destacar no webinar foram as experiências em questões ambientais e sociais do Grupo de Trabalho CIER dedicado a esta área, bem como os conceitos e estratégias de viabilidade ambiental em projetos de energia elétrica.

Para ver o webinar novamente [clique aqui](#)

# CIER organizó un webinar acerca de eficiencia energética

## CIER organizou um webinar sobre eficiência energética



The graphic features a green background with a white icon of two hands holding a lightning bolt. The CIER logo is in the top right corner, with the text 'COMISIÓN DE INTEGRACIÓN ENERGÉTICA REGIONAL' below it. The main title is 'Nuevos modelos de Negocios mediante la Eficiencia Energética'. Below the title, it says 'Alcance:' followed by a bullet point: 'Presentar experiencias de cómo usar la eficiencia energética para potenciar negocios, de manera que sea un punto de entrada a nuevas oportunidades para empresas eléctricas.' At the bottom left, there is a circular portrait of Ing. Rodrigo Balderrama, with text 'A cargo del Ing. Rodrigo Balderrama (Socio en Roda Energía)'. Below the portrait, it says '27 de agosto — 11:00 horas — (hora local Uruguay)'. At the bottom right, it says 'Actividad gratuita - Cupos limitados' and includes the hashtags '#QuedateEnCasa #CierEnCasa'.

El pasado **27 de agosto** se llevó a cabo el webinar “Nuevos modelos de Negocios mediante la Eficiencia Energética”, a cargo del Ing. Rodrigo Balderrama.

El mismo tuvo como principal objetivo presentar experiencias de cómo usar la eficiencia energética para potenciar negocios, de manera que sea un punto de entrada a nuevas oportunidades para empresas eléctricas.

Este webinar contó con la participación de 160 asistentes y tuvo una duración de 2 horas, en las que los asistentes demostraron especial interés en la instancia de preguntas al disertante.

Para ver nuevamente el webinar:

[Haga click aquí \(parte 1\)](#)

[Haga click aquí \(parte 2\)](#)

No día **27 de agosto** foi realizado o webinar “Novos Modelos de Negocios pela Eficiência Energética”, do Eng. Rodrigo Balderrama.

O principal objetivo foi apresentar experiências de utilização da eficiência energética para dinamizar os negócios, de forma a ser uma porta de entrada para novas oportunidades para as empresas de eletricidade.

Este webinar contou com uma participação de 160 participantes e teve a duração de 2 horas, nas quais os participantes demonstraram especial interesse em colocar questões ao palestrante.

Para ver o webinar novamente:

[Clique aqui \(parte 1\)](#)

[Clique aqui \(parte 2\)](#)

# Tulio Alves participa del panel de Integración Regional del evento Energyyear

## Túlio Alves participa de painel de Integração Regional do evento Energyyear



El pasado **26 de agosto** el Director Ejecutivo de CIER, Ing. Tulio Alves, participó del panel “Integração Regional: Importância da interconexão da região no caminho da descarbonização” del evento Brasil Virtual Energy Summit (Energyyear).

Este panel contó con especialistas de gran trayectoria de otras organizaciones y empresas brasileiras.

Para ver el panel completo puede [hacer click aquí](#) (la participación de Tulio Alves a partir del minuto 37).

No día **26 de agosto**, o Diretor Executivo do CIER, Eng. Tulio Alves, participou do painel “Integração Regional: Importância da Interligação da Região sem o Caminho da Descarbonização” do evento Brazil Virtual Energy Summit (Energyyear).

Este painel contou com especialistas altamente experientes de outras organizações e empresas brasileiras.

Para ver o painel completo [clique aqui](#) (a participação de Túlio Alves a partir do minuto 37).

# Campaña “Juego Responsable” de CIER

## Campanha de “jogo responsável” da CIER



Esta campaña que lanza CIER es una campaña de responsabilidad social que tiene por objetivo reducir la accidentalidad con la red eléctrica, sobre todo en algunos países de la región.

Sugerimos seguir las recomendaciones para promover un juego responsable en esta época donde los vientos propician la práctica de este juego infantil.

Agradecemos su compromiso de antemano.

Esta campanha lançada pela CIER é uma campanha de responsabilidade social que visa reduzir os acidentes com a rede elétrica, especialmente em alguns países da região.

Sugerimos seguir as recomendações para promover o jogo responsável neste momento em que os ventos incentivam a prática deste jogo infantil.

Agradecemos seu compromisso.

## Se realizó con éxito el XVIII SICESD en su primera edición virtual

O XVIII SICESD foi realizado com sucesso em sua primeira edição virtual



Los pasados días **9 y 10 de setiembre** se llevó a cabo el XVIII Seminario Internacional “Caminos para la Excelencia en los Servicios de Distribución y Relacionamento con los Clientes”, su primera versión en formato virtual debido a la pandemia.

Las palabras de apertura estuvieron a cargo del presidente de ECUACIER, Sr. Hernando Merchán, viceministro de Electricidad de Ecuador, quien señaló que el objetivo de este seminario es el de conocer e intercambiar experiencias de expertos y profesionales de empresas distribuidoras de energía eléctrica de

Nos días **9 e 10 de setembro** foi realizado o XVIII Seminário Internacional “Caminhos para a Excelência em Serviços de Distribuição e Relacionamento com o Cliente”, sua primeira versão em formato virtual devido à pandemia.

As palavras de abertura foram proferidas pelo Presidente da ECUACIER, Senhor Hernando Merchán, Vice-Ministro da Eletricidade do Equador, que destacou que o objetivo deste seminário é conhecer e trocar experiências de especialistas e profissionais das empresas distribuidoras de energia elétrica na

la región, abrir un espacio para profundizar el conocimiento de nuevas tecnologías, tendencias actuales, innovación y mejores prácticas adoptadas por las empresas distribuidoras, para replicar en los demás países las acciones de aquellas que han demostrado desempeños destacados en la satisfacción del cliente, en los servicios de distribución y relacionamiento comercial.

Durante los dos días del evento participaron representantes de empresas distribuidoras de 20 países de la región, contando con 1.300 participantes en total.

El Seminario estuvo dirigido a ejecutivos, profesionales, técnicos y proveedores de servicios involucrados en el proceso de Distribución y Gestión Comercial. Se abordaron temas como “Aprendizajes de la Pandemia” y se presentaron las “Mejores Prácticas de las Empresas Ganadoras del Premio CIER de Calidad – Satisfacción de Clientes 2019”, entre otros.

Para ver las presentaciones y los videos proyectados del evento diríjase a [www.sicesd.com](http://www.sicesd.com)

região, abrir um espaço para aprofundar o conhecimento das novas tecnologias, tendências atuais, inovação e melhores práticas adotadas pelas distribuidoras, para replicar em outros países as ações daquelas que têm demonstrado atuação destacada na satisfação do cliente, nos serviços de distribuição e no relacionamento comercial.

Nos dois dias de evento, participaram representantes de distribuidoras de 20 países da região, com um total de 1.300 participantes.

O Seminário foi dirigido a executivos, profissionais, técnicos e prestadores de serviço envolvidos no processo de Distribuição e Gestão Comercial. Foram abordados temas como “Aprendizagem da Pandemia” e apresentadas as “Melhores Práticas das Empresas Vencedoras do Prêmio CIER de Qualidade – Satisfação do Cliente 2019”, entre outros.

Para ver as apresentações e vídeos projetados do evento, acesse no [www.sicesd.com](http://www.sicesd.com)

# Novos cursos em língua portuguesa 2020



# Presentación del Informe de la Encuesta Regional de RRHH de CIER - edición 2020

## Apresentação do Relatório de Pesquisa Regional de RH CIER - edição 2020



El pasado 15 de setiembre se presentó el Informe Ejecutivo de la encuesta regional de calidad de gestión de los Recursos Humanos - edición 2020.

Su objetivo es proyectar una puesta a punto sobre el nivel de calidad en la gestión de los RRHH de las empresas asociadas considerando aspectos demográficos, diseño organizativo, estrategia para la gestión y niveles de impacto a partir de una selección de indicadores.

No dia 15 de setembro foi apresentado o Relatório Executivo da pesquisa regional de qualidade da gestão de Recursos Humanos - edição 2020.

O objetivo é projetar o nível de qualidade na gestão de RH das empresas associadas, considerando aspectos demográficos, desenho organizacional, estratégia de gestão e níveis de impacto com base em uma seleção de indicadores.

Este proyecto se viene realizando desde 2013 de forma ininterrumpida.

Se evaluaron aspectos como: diversidad generacional y género, nivel de calificación del personal, calidad del diseño organizacional y nivel funcional dentro de la empresa, modelos de gestión por competencias, procesos de selección, proceso formativo, sistemas de evaluación de desempeño, relaciones laborales, gestión del talento, sucesión, gestión del cambio, comunicación, remuneración variable, programas de beneficios, rotación, efectividad de selección y tasa de formación.

Como aspectos a destacar de esta edición, 48 empresas de Generación, Distribución, Transmisión, Operadores de Sistemas, Administradores de Mercado y Reguladores de 13 países de la región han participado. Esto abarca un total de 50.960 empleados propios.

Como nuevos aspectos incorporados para esta edición, podemos destacar la evaluación de prácticas innovadoras como proyecto piloto, así como el Índice Global de Calidad para empresas menores y mayores a 500 empleados propios.

Para ver el informe ejecutivo [haga click aquí.](#)

Este projeto vem sendo realizado desde 2013 sem interrupção.

Foram avaliados aspectos como: diversidade geracional e gênero, nível de qualificação do pessoal, qualidade do desenho organizacional e nível funcional na empresa, modelos de gestão por competências, processos seletivos, processo de formação, sistemas de avaliação de desempenho, relações de trabalho, gestão de talentos, sucessão, gestão de mudanças, comunicação, remuneração variável, programas de benefícios, rodízio, eficácia de recrutamento e taxa de treinamento.

Como aspectos a serem destacados nesta edição, participaram 48 Geração, Distribuição, Transmissão, Operadores de Sistema, Administradores de Mercado e Reguladores de 13 países da região. Isso abrange um total de 50.960 funcionários próprios.

Como novos aspectos incorporados nesta edição podemos destacar a avaliação das práticas inovadoras como projeto piloto, e também o Índice Global de Qualidade para empresas com menos e mais de 500 funcionários próprios.

Para ver o relatório executivo [clique aqui.](#)



COMISIÓN DE INTEGRACIÓN  
ENERGÉTICA REGIONAL



# Internet of Energy no Setor Elétrico

## Escopo:

- Como o conceito de IoE (Internet of Energy) e o uso dos dados pode revolucionar a maneira que o setor elétrico opera.

## Público alvo:

- Técnicos, Engenheiros, Especialistas, coordenadores e gerentes que atuam com operação, manutenção e planejamento no setor elétrico.



## Palestrante:

### Eng. Paulo Antunes

gerencia na SIEMENS o grupo de Aplicações Digitais na unidade Digital Grid

🕒 — **22 de outubro** — **15 horas** — 🕒  
(hora local Uruguaí)

Atividade livre - lugares limitados

# Caminos para la excelencia en los servicios de distribución y relacionamiento con los clientes

XVIII SICESD - Caminos para la Excelencia en Servicios de Distribución y Relacionamiento con los Clientes

## Empresa

ADEERA - Asociación de Distribuidores de Energía Eléctrica de la República Argentina

Dirección: Tacuarí 163, Piso 8

Ubicación: Capital Federal, Argentina

Teléfono: + 54 11 4331 0900

E-Mail: [adeera@adeera.org.ar](mailto:adeera@adeera.org.ar)

[www.adeera.com.ar](http://www.adeera.com.ar)

## ¿Qué es Adeera?

La **Asociación de Distribuidores de Energía Eléctrica de la República Argentina** es una organización sin fines de lucro creada en 1992.

Está conformada por **47 distribuidoras** de energía eléctrica de origen público, privado y cooperativo.

Las distribuidoras que la componen están presentes en las **23 provincias**, más la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



## Distribuidoras de Adeera

Las distribuidoras socias operan **el 97% de la energía eléctrica** que se consume en la Argentina.

El conjunto de las distribuidoras presta el servicio público de electricidad a más de **14,5 millones de clientes** en todo el país.

Operan **450.000 Kms.** de redes y sus instalaciones en Alta, Media y Baja Tensión.

Distribuyen en conjunto **120.000 Gwh/año** aproximadamente.

## Aprendizajes de la pandemia

- Imprescindible la rápida adaptación a los **trabajo virtuales**.
- Necesidad de fomentar las **gestiones online y telefónicas**.
- Las **reuniones virtuales mostraron lograr mayor convocatoria**.
- Se logró mantener la prestación el **servicio con normalidad**.
- Puesta en valor de la **importancia de la energía** en todos los aspectos de la vida.

## Cambios en los métodos de trabajo

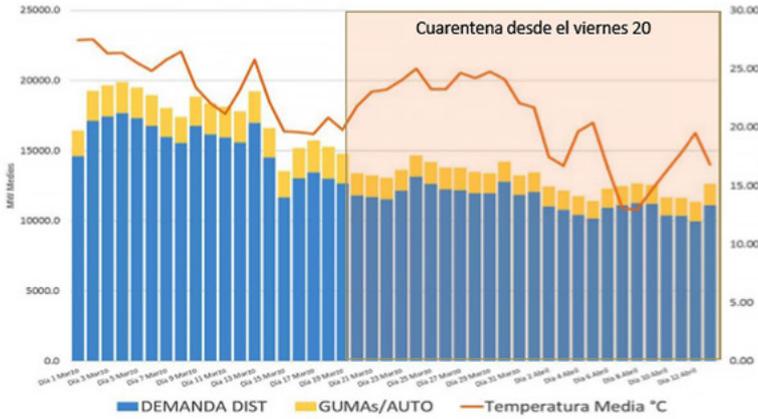
Las distribuidoras eléctricas socias de Adeera tomaron una serie de medidas al inicio del aislamiento social y obligatorio como:

- Separar al **personal de riesgo**
- Garantizar la mayor **higiene** en lugares de trabajo
- Mantener **distancia** y uso de barbijos
- Asignar importancia estratégica a los **Centros de Control**
- Evitar intercambiar integrantes en **Equipos de Calle**
- Reducir inicialmente las **actividades no esenciales**
- Organizar las compañías para trabajar **home office**



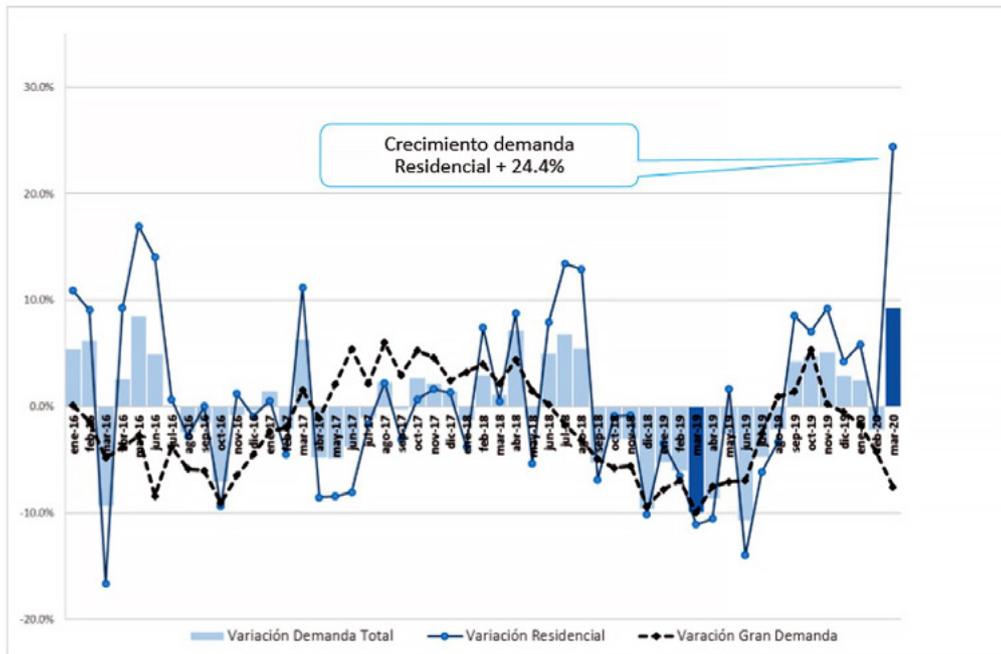
## Demanda

Comparación valores comparando semana típica de abril 2019 respecto a semana típica de 2020 en período de cuarentena para temperatura media de 17°C en GBA



Medios MW - Marzo	SEMANA SIMILAR 2019	CUARENTENA Semana 02 al 08 de Abril 2020	Caída MW	Caída %
DEMANDA DIST	12150	10803	-1348	-11.1%
GU INDUSTRIAS	1559	821	-738	-47.3%
GU ALIMENTACIÓN, COMERCIO y SERVICIOS	433	343	-90	-20.8%
GU PETRÓLEO y MINERALES	236	199	-36	-15.3%
GU GUMAs	2227	1363	-864	-38.8%
<b>DEMANDA TOTAL</b>	<b>14377</b>	<b>12166</b>	<b>-2211</b>	<b>-15.4%</b>

### DEMANDA POR TIPO DE CONSUMO - VARIACIÓN



Caída en la gran industria.



Marzo 2020 presentó una caída de la gran demanda de aprox. -7.6% respecto a igual mes de 2019.



## Cambios en los métodos de trabajo

Las empresas también pusieron a disposición de los usuarios una amplia variedad de opciones para realizar trámites a distancia:

- Adecuación del funcionamiento o cierre de las oficinas comerciales.

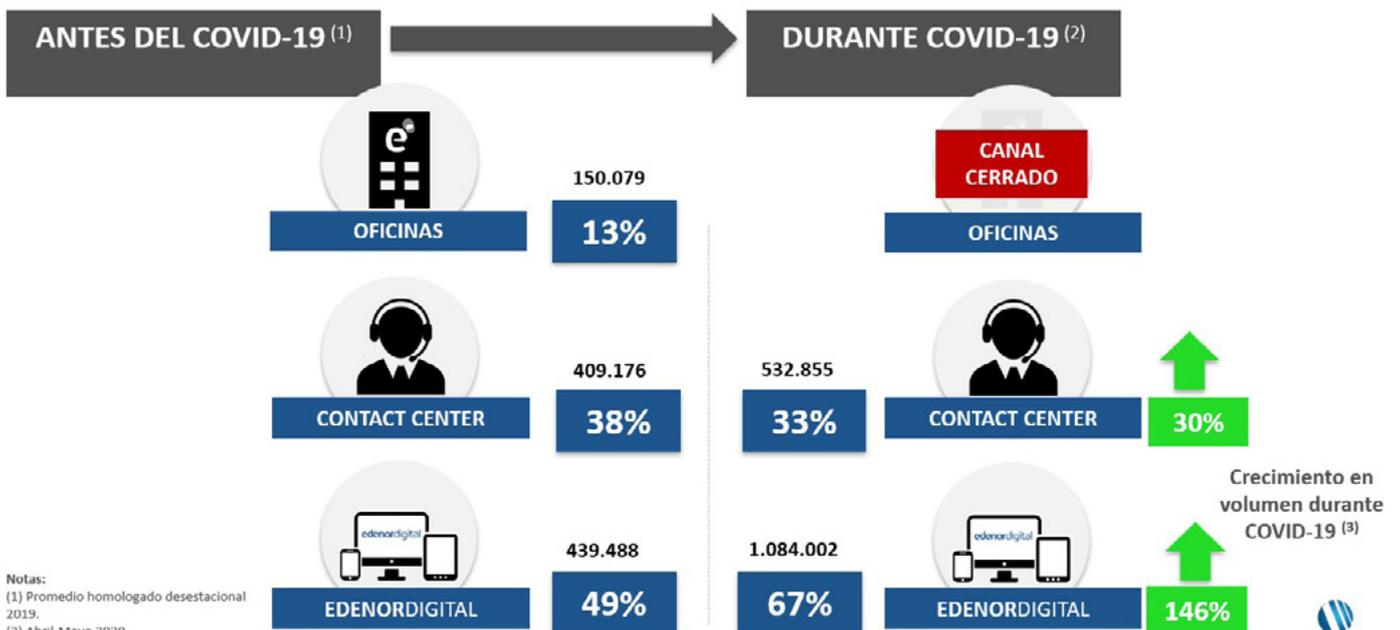
- Incentivar las gestiones a través de las Apps, páginas web, oficinas virtuales, redes sociales y atención telefónica.
- Llamados proactivos a clientes para administrar la morosidad.

#QuedateEnCasa  
LAS DISTRIBUIDORAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
TE INVITAN A CUIDARTE

## Incremento del uso de los canales digitales



OFICINA VIRTUAL DE EPE SANTA FE



Notas:  
(1) Promedio homologado desestacional 2019.  
(2) Abril-Mayo 2020.  
(3) Comparado con meses homólogos.



## Recaudación



- El pago de facturas de energía se estabilizó en un 70 % .
- Cooperativas eléctricas registraron una baja del 45% de su recaudación.
- Usuarios vulnerables podrán cancelar sus facturas en 30 meses a partir de octubre
- Autorizan a grandes empresas a pagar sólo un 25% de las facturas de electricidad.

## Solicitudes a las autoridades

Adeera elevó una serie de propuestas a:

- **Autoridades de la Secretaría de Energía.**
- **Al Ministro de Desarrollo Productivo.**
- **A referentes de Cammesa.**
- **A integrantes de la Secretaría de Comercio Interior.**

El objetivo fue exponer la posición de la Asociación y encontrar **soluciones viables** ante las dificultades que afectan tanto a las distribuidoras como a gran parte de los usuarios.

## Campañas en redes sociales

ADEERA @ADEERAok · 23 mar.

¿Sabías que con tu factura de electricidad contribuís a enfrentar la pandemia? Parte de lo que pagás, el Estado lo destina a solventar las medidas para responder a la emergencia. #NosCuidamosEntreTodos



**Remarcó la importancia del pago a término de facturas para sostener el servicio eléctrico. Puso el foco en que parte del monto que abonan los usuarios, son importes que el Estado destina a solventar las medidas para responder a la emergencia.**

**Facebook:**

- Alcance total: **4.189.182 personas**
- Impresiones: **7.650.043**

**Twitter:**

Impresiones totales: **117.072**

ADEERA @ADEERAok · 25 mar.

ENERGÍA PARA AYUDAR

Hoy más que nunca necesitamos energía para ayudarnos, para acompañarnos y para superar este momento. Vos #QuedateEnCasa 🏠. Nosotros seguimos trabajando para garantizar el servicio eléctrico en todo el país.



**Destacó la importancia de la energía eléctrica para enfrentar la emergencia sanitaria. Puso en valor el trabajo de los colaboradores de cada distribuidora para garantizar el servicio eléctrico.**

**Facebook:**

- Alcance total: **3.744.765 personas**
- Impresiones: **6.722.466**

**Twitter:**

Impresiones totales: **88.101**

ADEERA @ADEERAok · 28 abr.

¿Te imaginás la cuarentena sin energía? Vos que podés, pagá la factura de luz. Necesitamos el compromiso de todos. #SomosResponsables



**Se difundió un video que resalta cuán importante es el servicio eléctrico para cuidar la salud, para trabajar, estudiar y estar conectados desde los hogares y para mantener la actividad productiva de los sectores esenciales.**

**Facebook:**

- Alcance total: **3.505.664 personas**
- Impresiones: **7.782.549**

**Twitter:**

Impresiones totales: **147.863**

## Comunicados de prensa

Se informó a la comunidad sobre la coyuntura del sector en este contexto.

Marzo 2020

### CORONAVIRUS: EL COMPROMISO ES DE TODOS

Comunicado de Prensa

Marzo 2020

### LA FALTA DE PAGO DE LAS FACTURAS DE ELECTRICIDAD POR QUIENES SE ENCUENTRAN EN CONDICIONES DE HACERLO PONE EN RIESGO LA CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

Comunicado de Prensa

Julio 2020

### LAS DISTRIBUIDORAS ELÉCTRICAS REQUIEREN DE UN MARCO REGULATORIO ESTABLE PARA FOMENTAR LAS INVERSIONES

COMUNICADO DE PRENSA



# 55 RAE

REUNIÓN DE ALTOS  
EJECUTIVOS DE CIER

EVENTO VIRTUAL

**24 y 25  
de noviembre**

Organiza



COMISIÓN DE INTEGRACIÓN  
ENERGÉTICA REGIONAL

# Programas de Responsabilidad Social

## XVIII SICESD - Caminos para la Excelencia en Servicios de Distribución y Relacionamiento con los Clientes

### Empresa

CRE - Cooperativa Rural de Electrificación  
R.L. de Bolivia

**Dirección:** Av. Busch esquina calle Honduras

**Ubicación:** Santa Cruz, Bolivia

**Teléfono:** +591 3 3366666

**E-Mail:** cre@cre.com.bo

**www.cre.com.bo**

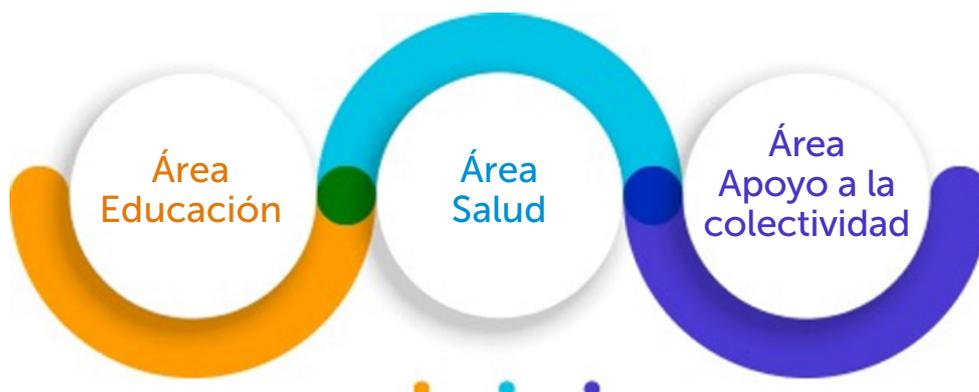
### Apuntes para la historia

Bolivia está dividida políticamente en 9 departamentos. Santa Cruz, en el oriente del país, zona de selva, chaco y valles templados es el departamento más extenso.

En su ciudad capital, Santa Cruz de la Sierra, nació CRE el año 1962 con 10.000 socios consumidores. Hoy son 730.000 consumidores y es el departamento con la mayor cobertura eléctrica (95%)

**Los programas de Responsabilidad Social Empresarial (7° Principio cooperativo: compromiso con la comunidad) tuvieron un impulso en la década del 90 y se basaron en los resultados de tres encuestas hechas a los socios consumidores.**

Estos programas se los puede clasificar en tres áreas:



## ¿Qué hicimos?

Ejecutar todos los presupuestos de los **programas de RSE aprobados por la Asamblea General de Delegados de la Cooperativa Rural de Electrificación...** y hacerlos conocer.



### Área Educación

Premio 100 a la Excelencia  
Becas CREando Valor  
CRE en las escuelas  
Apoyo a la familia

### Área Salud

Prevención de cáncer de cuello uterino  
Diagnóstico y prevención de cáncer de próstata  
Seguridad Eléctrica Hospitalaria  
No me molestes mosquito

### Área Apoyo a la colectividad

Asistencia Mortuoria Inmediata  
SAR – CRE  
Conexión Cooperativa Solidaria  
Proyectos eléctricos especiales  
Apoyo a la comunidad  
Actividades deportivas  
Actividades cívicas culturales  
Carros bomberos Chibi Chibi  
Puntos solidarios

17 programas de RS al servicio de Santa Cruz de la Sierra Bolivia

## Área Educación



### Premio 100 a la Excelencia



Son 5.000 premios de \$us.100 o su equivalente en bolivianos, distribuidos en los 26 Distritos de CRE a través de un sorteo que beneficia a los asociados o hijos de asociados que tengan notas sobresalientes y estén cursando los ciclos primario y secundario en colegios fiscales, particulares, de convenio o CEMA.

### Becas CREando Valor



**100 becas universitarias completas** que se otorgan cada año a bachilleres asociados e hijos de asociados, para estudiar cualquier carrera a nivel licenciatura en las Universidades **UPSA, UDABOL, UTEPSA, CATÓLICA y EVANGÉLICA.**

Estas universidades son las encargadas de tomar una prueba de suficiencia y designar a los ganadores con las mejores notas.

- **500 universitarios cada año**
- 47% provincias - 53% capital
- 58% mujeres - 42% hombres

### CRE en las escuelas

Programa diseñado para **estudiantes de 4to. de primaria.**

Su objetivo es **capacitar** acerca de los alcances básicos de la electricidad, sus **peligros, formas de prevenir accidentes** y hacer conocer los beneficios otorgados por nuestra cooperativa a los asociados.



40.338 niños capacitados en 733 unidades educativas.

### Programa Apoyo a la familia

CRE apuesta a la productividad y **formación de personas** con valores, capaces de superarse a través del estudio y de la práctica en **distintos oficios**.



Se capacita a los asociados, **esposas, esposos, o hijos** para que puedan trabajar y contribuir en la economía del hogar.

Se ofertan **17 cursos gratuitos**, con una carga horaria de **30 horas teóricas / prácticas** y son dictados en los barrios, provincias y comunidades de nuestro departamento.

Se capacitaron a 14.256 asociados y familiares en la gestión 2019.

### Requisitos :

- Carta dirigida a CRE, solicitada por un Asociado(a), usuario, agrupaciones, instituciones o algún vecino.
- Fotocopia del carnet de identidad del solicitante.
- Fotocopia de aviso de Facturación del solicitante.
- Listado con un mínimo de 20 alumnos.
- Teléfonos de referencias para contacto, puede ser del solicitante.
- Dirección del lugar donde se realizará el curso.
- La carta con todos los requisitos deberá ser presentada en las oficinas de la Unidad de Asistencia Social Cooperativa.

Cursos	Duración
Bijoutería y Bordado en Chinelas	30 h de duración
Bordado en Cinta	30 h de duración
Elaboración de Cajas y Embalajes	30 h de duración
Macramé y Croche	30 h de duración
Corte y Confección	30 h de duración
Corte, Peinado y Tinte	30 h de duración
Pintado en Tela	30 h de duración
Manicure, Pedicura y maquillaje	30 h de duración
Salteñería, Bocaditos y Saladitos	30 h de duración
Comida Nacional e Internacional	30 h de duración
Cotillón y Decoración con Globos	30 h de duración
Embutidos y Chorizos	30 h de duración
Panadería	30 h de duración
Repostería y Masas	30 h de duración
Chocolatería mermeladas y dulces	30 h de duración
Pintado en Escarcha	30 h de duración
Uso de la soya y el maíz	30 h de duración

## Área Salud



## Prevención del Cáncer de Cuello Uterino

CRE apoya al Instituto Oncológico del Oriente Boliviano (IOOB), en la prevención del Cáncer de Cuello Uterino a través de la formación y capacitación de sus recursos humanos, así como también mediante la adquisición de equipamiento necesario tanto para lectura Papanicolaou, como para los tratamientos de cura de dicha enfermedad con el objetivo de reducir el índice de mortalidad de mujeres.



Se tomaron 6.925 muestras para Virus de Papiloma Humano, 795 dieron positivo lo que significa que 11, 48% de las mujeres de esta muestra serán tratadas de forma temprana.

### Diagnóstico y prevención del Cáncer de Próstata

En alianza con el Instituto Oncológico del Oriente Boliviano (IOOB) el programa está dirigido a hombres mayores de 50 años para que se hagan, gratuitamente, los respectivos estudios de prevención: evaluación física, PSA y biopsia (si correspondiera).

Se fortaleció el proyecto con equipamientos e insumos para el laboratorio clínico y patológico del Instituto Oncológico. También, durante un año, se pagó el sueldo de un urólogo, una enfermera y una bioquímica.



Gracias a la implementación del programa se han detectado para tratamiento temprano 27 casos de cáncer.

### Seguridad Eléctrica Hospitalaria

Este programa consiste en dotar de grupos generadores auxiliares de emergencia a hospitales municipales de ciudad y provincias, que cuentan con áreas críticas, tales como quirófanos, salas de terapia intensiva, maternidad, laboratorios y neonatología.



A los grupos de los hospitales ya beneficiados, se les hacen los mantenimientos preventivos y correctivos correspondientes.

31 centros de salud gozan de este beneficio.

### No me molestes mosquito

CRE en coordinación con el SEDES combate al mosquito *Aedes Aegypti*, transmisor del DENGUE, con la fumigación en época de brote de mosquitos y la prevención a través de programas educativos.

CRE cuenta con 6 equipos de fumigación vehiculares y 6 equipos portátiles.



## Área Apoyo a la Colectividad



### Programa para asistencia mortuaria inmediata - AMI

El servicio está dirigido a proveer inmediatamente un **ataúd y/o pompas fúnebres** al fallecimiento de un asociado, por un valor de hasta Bs. **1.400** (Un mil cuatrocientos 00/100 bolivianos).

La solicitud del servicio debe hacerse dentro de las **24 horas** siguientes al fallecimiento del asociado (a) y debe tramitarse en una de las casas funerarias, que son parte de la cadena solidaria habilitada por **CRE** para este fin.

En la gestión 2019 se atendieron 2.101 casos de asistencia mortuoria.

### SAR- CRE

Es el apoyo logístico permanente que CRE brinda al grupo de rescate FUNSAR con vehículos, combustible, mantenimiento preventivo y correctivo a los vehículos y equipos, dotación de equipos y herramientas de rescate.



### Conexión Cooperativa Solidaria

Este programa está dirigido a las familias de escasos recursos económicos que no tienen la posibilidad de construir su puesto de medición (pilastra, caja y sus accesorios) en lugares donde existan líneas de baja tensión, con más de 1 año de antigüedad. CRE instala la pilastra y las instalaciones eléctricas internas básicas.



ODS:

1. **Fin de la pobreza** en todas sus formas

#### Requisitos

- No ser asociado de la Cooperativa.
- Vivir bajo o frente a la línea de baja tensión.
- Ser persona de escasos recursos.
- El tendido eléctrico debe tener al menos 1 año de antigüedad.

## Proyectos Eléctricos Especiales



Programa de construcción de obras con iluminación de alto impacto social que se realiza en localidades a través de convenios o a solicitud de municipios en las provincias.

## Programa Apoyo a la Comunidad

Es el apoyo que se les da a todas aquellas instituciones sin fines de lucro que trabajan por el desarrollo de la sociedad, tales como, juntas vecinales, clubes de madres, hogares de ancianos o niños, unidades educativas fiscales, iglesias y otras instituciones, a través de los subprogramas:

### Donaciones Varias

Entrega de ladrillos, cemento, sillas plásticas, sillas de ruedas, parques infantiles y otros . 894 donaciones.

Se donaron 1015 electrodomésticos a distintas instituciones.



### Entrega de Electrodomésticos

Se donaron 1015 electrodomésticos a distintas instituciones.



### Refacciones Eléctricas

Las refacciones a instituciones sin fines de lucro como ser iglesias, juntas vecinales, unidades educativas fiscales.

### Actividades Cívicas y Culturales



Consiste en el apoyo a juntas vecinales, grupos culturales, asociaciones, clubes de madres, aniversario de barrios y otros, con folletería, alquiler de mobiliarios, materiales de escritorio, amplificación, refrigerios y otros, que son necesarios para el desarrollo de sus actividades.

**688 donaciones**

### Cámaras de desinfección y material de bioseguridad

Creados por necesidad en la cuarentena 2020.



## Puntos Solidarios (Nacidos en la cuarentena 2020)

Entrega de insumos necesarios para la elaboración de panes y comida (panadería y ollas comunes) que son distribuidos a las personas más necesitadas del lugar.

75 puntos solidarios.

### Cooperativas de Producción

Fomento del crecimiento económico y social de las comunidades a través de la creación de panificadoras y pensiones, dotando de insumos y equipos.





COMISIÓN DE INTEGRACIÓN  
ENERGÉTICA REGIONAL



## **#QuedateEnCasa** que nosotros te acompañamos

Nuestra propuesta de capacitación sigue vigente de acuerdo al cronograma anual habitual. También sigue disponible la participación en otras actividades como encuestas, webinarios, grupos de trabajo y otros proyectos. Además, puedes chequear nuestra plataforma virtual de gestión del conocimiento para continuar con la actualización profesional.

Alentamos a que sigas participando de todas nuestras actividades online, en las que podrás profundizar tus conocimientos de interés del sector energético.

**#CierEnCasa**

# LA ENERGÍA DE LA RESPONSABILIDAD. LA RESPONSABILIDAD DE LA ENERGÍA.



Somos uno de los principales operadores de redes eléctricas en Europa gracias a los más de 72 000 km de líneas de alta tensión que gestionamos. Nos ocupamos de la transmisión y de la gestión de los flujos de energía en toda Italia, siendo agentes relevantes de la transición hacia un futuro alimentado por energías renovables.

El respeto por el medio ambiente es para nosotros una palanca estratégica. Por eso operamos cada día respetando plenamente el territorio y las comunidades en donde trabajamos, poniendo el énfasis en la innovación, las competencias y las tecnologías distintivas.

**Redes y Valores.**



[www.terna.it](http://www.terna.it)

 **Terna**  
T E R N A G R O U P