



Santiago, 25 de octubre de 2024
U.I.A. N°2885/2024

Señora
Marta Cabeza Vargas
Superintendenta
Superintendencia de Electricidad y Combustibles
Presente

Ref.: Responde a Oficio CIRC. N° 243006.
Instruye actualización del Plan implementación del SGC.

Artículo 8-3 de Norma Técnica de
Calidad de Servicio para Sistemas de
Distribución 2024

Ant: 1) Carta U.I.A. N° 1457/2023

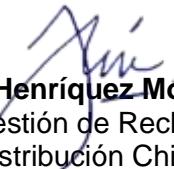
De nuestra consideración,

Nos referimos a vuestro Oficio Ordinario N°243006, de fecha 23 de agosto de 2024, mediante el cual la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), instruye la utilización de los formatos contenidos en el Anexo del presente Oficio a fin de dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 8-3 de la NTCS_SD.

Al respecto, y de conformidad con lo solicitado en el artículo 8-3 de Plan de Adecuación de Sistemas de Gestión y Calidad, informamos a continuación la actualización del SGC, según el formato establecido. (Ver Anexo)

Cabe señalar que esta respuesta, en particular, como también los anexos correspondientes, considera a las Empresas Enel Distribución y Enel Colina.

Sin otro particular, se despide atentamente,


Jorge Henríquez Moreno
Jefe Gestión de Reclamos e Información a la Autoridad
Enel Distribución Chile S.A.

Anexo

1. INTRODUCCIÓN

La Empresa Distribuidora deberá contar con el Sistema de Gestión y Calidad señalado en el Artículo 6-11 dentro de los plazos que se señalan en el Artículo 8-3 y que se indican a continuación:

1. El 60% del Sistema de Gestión y Calidad deberá estar implementado el 1° de enero de 2026.
2. El 100% del Sistema de Gestión y Calidad deberá estar implementado el 1° de enero de 2027.

Para efectos de determinar el nivel de cumplimiento de la implementación del SGC se deberá considerar la cobertura de dichos sistemas respecto del total de Clientes y Usuarios de cada Empresa Distribuidora.

La Empresa Distribuidora deberá Implementar el SMMC. El cual utilizará el SGC con el objeto de monitorear y gestionar, cuando corresponda, las exigencias de Calidad del Servicio, las unidades de medidas para sus Clientes.

Las exigencias asociadas al SMMC que debe implementar la Empresa Distribuidora, se encuentran establecidas en el Anexo Técnico “Sistemas de Medición, Monitoreo y Control. Tanto Enel Distribución, como Enel Colina, han seguido su plan de instalación del SGC para poder dar cumplimiento a lo establecido en plazo.

2. RESUMEN EJECUTIVO

La estrategia de implementación del SGC, tanto para Enel Distribución como para Enel Colina, consta de la instalación de un conjunto de equipos, que permitan obtener las variables eléctricas solicitadas en el anexo técnico, como también permitir la cobertura del SMMC a los clientes finales.

Principales Hitos de la implementación y plazos

| | | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 |
|---|---|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Sistema Gestión de Operaciones SGO | Fase 1: Piloto de aplicaciones informáticas | | | | | | | | |
| | Fase 2: Fase a producción | | | | | | | | |
| | Fase 3: Evolución de aplicaciones | | | | | | | | |
| | Fase 4: Fase a producción aplicaciones full | | | | | | | | |
| Instalación de equipos en Campo | Gestión de compra de equipos a instalar | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---------------------------------|---|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--|
| Cumplimientos Normativos | Inicio Contrato operaciones de campo | Green | Green | | | | Yellow | | |
| | Inducción/Capacitaciones del personal | | Green | | | | Yellow | | |
| | Inicio Instalaciones en Campo | | Green | Green | Yellow | Yellow | | | |
| | Auditoria Homologación: Auditor entrega final de Informe Enel Distribución, SEC y CNE | | Green | | | | | | |
| | Auditoria Homologación: Enel Distribución hace entrega plan de mejora a SEC y CNE | | | Green | | | | | |
| | 1° Auditoria Seguimiento: Auditor entrega final de Informe Enel Distribución, SEC y CNE | | | | Green | | | | |
| | 1° Auditoria Seguimiento: Enel Distribución hace entrega plan de mejora a SEC y CNE | | | | | Green | | | |
| | 2° Auditoria Seguimiento: Auditor entrega final de Informe Enel Distribución, SEC y CNE | | | | | | Yellow | | |
| | 2° Auditoria Seguimiento: Enel Distribución hace entrega plan de mejora a SEC y CNE | | | | | | | Yellow | |

3. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PLAN

3.1. Proceso de desarrollo del plan de implementación:

a) Sistemas Gestión de Operaciones (SGO):

| | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 |
|--|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|
| Fase 1: Piloto de aplicaciones informáticas | Green | | | | | | |
| Fase 2: Fase a producción | | Green | | | | | |
| Fase 3: Evolución de aplicaciones | | | Green | | | | |
| Fase 4: Fase a producción aplicaciones full | | | | Yellow | Yellow | Yellow | Yellow |

Fase 1: Piloto de aplicaciones informáticas:

Fase relacionada al levantamiento de los requerimientos, diseño y creación de las aplicaciones informáticas necesarias para el Sistemas de Gestión de Operaciones (SGO). Estas aplicaciones están enfocadas a las operaciones de terreno (verificaciones, instalación u otros), sistemas de control, medios de comunicación y con el cliente.

Fase 2: Fase a producción:

Esta fase se enfoca a la puesta en marcha de las aplicaciones de la fase 1. Su aplicación está relacionada a las zonas de cobertura y solicitudes por cliente, que deben dar cumplimiento con lo establecido en la Norma Técnica de Calidad de Servicio para los Sistemas de Distribución.

Fase 3: Evolución de aplicaciones:

La evolución de las aplicaciones conlleva a verificar la necesidad de actualizar las aplicaciones existentes (para esta etapa ya se tiene la experiencia del uso) o solicitud de nuevas, las cuales deberán tener un levantamiento de los requisitos, diseño y posterior creación. Esto dependerá de las condiciones que se presenten en el momento.

Fase 4: Fase a producción aplicaciones full:

La fase de producción aplicaciones full corresponde a la última puesta en marcha de las aplicaciones que se utilizarán para el Sistema de Gestión de Operaciones (SGO).

b) Instalación de equipos en Campo:

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 |
|--|-------|-------|------|-------|-------|--------|--------|------|
| Gestión de compra de equipos a instalar | Green | | | Green | Green | Yellow | Yellow | |
| Inicio Contrato operaciones de campo | Green | Green | | | | Yellow | | |
| Inducción/Capacitaciones del personal | | Green | | | | Yellow | | |

Instalaciones en Campo***Gestión de compra de equipos a instalar:***

Actividad relacionada a la selección de equipos que den cumplimiento a la normativa y anexo técnico, selección de proveedores, adjudicación de contrato, emisión de órdenes de compra.

Inicio Contrato operaciones de campo:

Actividad relacionada con el cumplimiento de especificaciones técnicas del servicio de instalación y mantenimiento, incluyendo el proceso de licitación de contratistas para la ejecución del servicio, adjudicación, puesta en marcha, control y seguimiento de actividades en terreno.

Inducción/Capacitaciones del personal:

Actividad relacionada con la puesta en marcha de las operaciones en campo, correspondiente a la capacitación de personal propio y nuevos contratistas, para explicar la nueva tecnología, condiciones técnicas y de seguridad en las operaciones en campo.

Instalaciones en Campo:

Despliegue operativo de las cuadrillas de campo, que instalaran en la bajada de los transformadores de distribución el conjunto de elementos de medición y control, con el fin de monitorear las variables eléctricas requeridas y otorgar la cobertura a clientes del SMMC.

c) Detalle del proceso de instalación:

- a. **Enel Distribución Chile:** en la tabla a continuación se presenta la cantidad de Transformadores de Distribución que cuentan ya con el conjunto de equipos que permitirán el monitoreo de las variables eléctricas y dar cobertura a clientes.

Tabla cantidad de puntos de Monitoreo en Transformadores de Distribución por año

| Año | Total |
|------|--------------|
| 2021 | 1.483 |
| 2022 | 2.684 |
| 2023 | 1.584 |
| 2024 | 781 |
| | 6.532 |

- b. **Enel Colina:** en la tabla a continuación se presenta la cantidad de Transformadores de Distribución que cuentan ya con el conjunto de equipos que permitirán el monitoreo de las variables eléctricas y dar cobertura a clientes.

Tabla cantidad de puntos de Monitoreo en Transformadores de Distribución por año

| Año | Total |
|------|-----------|
| 2021 | 0 |
| 2022 | 33 |
| 2023 | 51 |
| 2024 | 5 |
| | 89 |

3.2. Riesgos para la implementación: los principales riesgos que pudiesen afectar el cumplimiento de los plazos de implementación y describir las acciones o controles para eliminarlos y/o mitigarlos.

| Riesgos | Descripción | Probabilidad | Impacto | Plan de mitigación |
|--|---|--------------|------------|---|
| Adquisición de equipos y materiales: - Disponibilidad de equipos para cumplimiento de senda del SGC (60% y 100%). - Alza de precios por la falta de disponibilidad. | La indisponibilidad de equipos debido a la falta de componentes a nivel mundial que han informado los diversos fabricantes, además de la indisponibilidad de embarque marítimos y aéreos. | Medio | Alto | La adquisición de equipos y materiales que forman parte del SGC corresponde a proveedores nacionales e internacionales. Con el fin de mitigar el riesgo de la indisponibilidad de equipos, se ha anticipado el cierre de contratos con los proveedores para asegurar la llegada de los equipos lo antes posible y poder dar cumplimiento a la senda exigida por el regulador. Para el caso de los proveedores nacionales, también se han adelantado los procesos, dado que, a pesar de ser nacionales, sus productos ofrecidos también son de origen internacional, motivo por el cual también se han visto afectados por la indisponibilidad de componentes a nivel mundial. |
| Riesgos relacionados con las actividades operativas y logística. Ejemplos: - Actividades operativas | Indisponibilidad de técnicos para la instalación del SGC, dado que todas las empresas distribuidoras del país estarán en procesos de licitación de contratistas o en búsqueda de mano de obra para dar cumplimiento a la normativa. | Medio-bajo | Medio-bajo | Frente a la eventual escasez de mano de obra especializada en materias de medición inteligente, hemos iniciado un plan que permite capacitar nuevos técnicos, para asegurar el cumplimiento de la senda propuesta y el correcto funcionamiento del sistema. Se ha adelantado los procesos de licitación que permitirá a las empresas contratistas planificar con anticipación adecuada la estimación de recursos. |
| Cambio en normativa: - Debido al cambio de gobierno se modifique en las condiciones | Los distintos escenarios, podría afectar las exigencias de la normativa, cambiando los alcances descritos. | Baja | Alto | Programa control preventivo en base a reuniones con la autoridad para estar al tanto de posibles cambios que afecten la planificación inicial. |

| | | | | |
|---|---|--------------|--------------|--|
| de la Norma y Anexo técnico. | | | | |
| Riesgo relacionado a la oposición social al inicio y despliegue del proyecto | Rechazo por parte de entidades públicas, agrupaciones, instituciones o la comunidad en general. | Medio | Medio | Mapeo de las partes interesadas e implementar iniciativas dentro de las comunidades locales. Continuar con el relacionamiento proactivo con autoridades y comunidades claves, con el fin de mostrar los beneficios de la medición inteligente para la comunidad. |

3.3. Diagrama general de implementación: Diagrama Gantt con apertura trimestral con las actividades y su programación para dar cumplimiento al Plan de Implementación.



Plan anual de instalación de puntos de monitoreo para Enel Distribución y Enel Colina
 (agregar columna con % de cobertura)

| Nº | Nombre de Actividad | Descripciones de las tareas o actividades a realizar | Planificado | Real | Justificación de las brechas | Plan de Acción |
|----|----------------------------------|--|---------------------------|---|---|---|
| 2 | Plan anual de instalaciones 2021 | Seguimiento de cumplimiento de entregas de embarque de equipos necesario. Supervisión de Contratistas | 1.300 puntos de monitoreo | 1.483 puntos de monitoreo | N/A | N/A |
| 3 | Plan anual de instalaciones 2022 | Seguimiento de cumplimiento de entregas de embarque de equipos necesario. Supervisión de Contratistas | 3.300 puntos de monitoreo | 2.717 puntos de monitoreo | Indisponibilidad de equipos y por indisponibilidad de mano de obra. | No fue necesario el plan de acción, debido a la postergación según resolución 527. No obstante, se compensa con el extra de actividades del 2021. |
| 4 | Plan anual de instalaciones 2023 | Supervisión de Contratistas | 1.600 puntos de monitoreo | 1.635 puntos de monitoreo | N/A | N/A |
| 5 | Plan anual de instalaciones 2024 | Seguimiento al nuevo contrato de compra de equipos y la supervisión de contratistas | 1.055 puntos de monitoreo | 786 puntos de monitoreo* Fecha cierre 16 /10/2024 | N/A | N/A |