



Santiago, 31 de enero de 2025
UIA N°071/2025

Señora
Marta Cabeza Vargas
Superintendenta
Superintendencia de Electricidad y Combustibles
Presente

- REF.** **1)** Envía informe anual que da cuenta del nivel de cumplimiento de las exigencias establecidas en el Artículo 8-3 de la Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución y adjunta actualización del Plan de Implementación del SGC.
2) Oficio Circular Electrónico N°243006 con fecha 23 de agosto 2024.
- ADJ:** Actualización del Plan de Implementación SGC.

De nuestra consideración:

De conformidad con lo establecido en la Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución, Artículo 8-3 “Plan de Adecuación del Sistema de Gestión y Calidad (SGC)”, que señala que las empresas distribuidoras deberán enviar un informe anual que dé cuenta del nivel de cumplimiento de las exigencias establecidas en el presente artículo durante el año calendario anterior, podemos indicar a usted lo siguiente:

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.

El avance de la instalación de monitoreo para Enel Distribución es el siguiente:

- Al cierre del 31.12.2024, Enel Distribución dispone de un total de 6.836 transformadores monitoreados, lo que representa una cobertura del 37,4%.
- Adicionalmente a lo señalado en el punto anterior, adjuntamos actualización de Cronograma de Implementación del SGC.

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 1º de enero de 2026.
2. El 100% del Sistema de Gestión y Calidad deberá estar implementado el 1º 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".

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

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							
Fase 2: Fase a producción							
Fase 3: Evolución de aplicaciones							
Fase 4: Fase a producción aplicaciones full							

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								
Inicio Contrato operaciones de campo								
Inducción/Capacitaciones del personal								
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:

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	1.085
	6.836

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 nacional, 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 modifiquen las condiciones de la Norma y Anexo técnico.	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.
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

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	3.267 puntos de monitoreo	2.684 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	1.549 puntos de monitoreo	1.584 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	1.013 puntos de monitoreo	1.085 puntos de monitoreo Fecha cierre 31/12/2024	N/A	N/A