



Diego Pardow, ministro de Energía, junto a Marta Cabeza, superintendente de Electricidad y Combustibles, en inspección de las obras de restitución de servicio en las zonas afectadas.

ACCIÓN FRENTE A LA EMERGENCIA:

El compromiso de Chilquinta tras los devastadores incendios en el Gran Valparaíso

Ante los últimos incendios que afectaron a diversas comunas del Gran Valparaíso, Chilquinta activó su Plan de Contingencia Operacional, en su estado máximo, desplegando su capacidad técnica y operativa en coordinación con los equipos de emergencia regionales.

El viernes 2 de febrero, una serie de incendios forestales azotaron gran parte de las comunas que integran el Gran Valparaíso, causando estragos tanto en la naturaleza como en las áreas urbanas. Lamentablemente estos siniestros provocaron la muerte de un centenar de personas y arrasaron con extensas zonas de vegetación nativa, siendo considerada como una de las peores catástrofes vividas en Chile durante los últimos años.

Por su parte, generó daños en la infraestructura eléctrica de la región, por lo que Chilquinta activó rápidamente su Plan de Contingencia Operacional, en su estado máximo, desplegando su capacidad técnica y operativa en coordinación con los equipos de emergencia regionales.

Respecto al despliegue de cuadrillas en terreno, recibió el apoyo de las distribuidoras CGE, Enel y Grupo SAESA, cuyo propósito fue agilizar las labores de reconstrucción, sumando 150 unidades y más de 350 trabajadores, que permitieron la restitución de la infraestructura afectada en menos tiempo del estimado. Esto se añade al trabajo a nivel logístico, administrativo y comercial que desarrollaron los colaboradores y colaboradoras de la empresa para superar en conjunto este complejo siniestro.

Además, la compañía implementó medidas comerciales para proporcionar tranquilidad a los clientes afectados, tales como el congelamiento de cuentas, la habilitación de un catastro de emergencia y la implementación de la Oficina Móvil, que se mantiene recorriendo las comunas para guiar a los damnificados en sus consultas comerciales.

Por su parte, fue encomendada por el Gobierno de Chile la tarea de reponer el alumbrado público de Viña del Mar y Quilpué, para dar una respuesta rápida y oportuna a los requerimientos de la comunidad y brindar seguridad en las zonas damnificadas. Para esto, se están habilitando 2.000 luminarias en Viña del Mar y 400 en Quilpué.

"Agradecemos la respuesta del personal interno y de los colaboradores contratistas, quienes han apoyado esta emergencia desde su inicio, pudiendo responder de manera eficiente y oportuna. Lo



Más de 350 personas trabajaron en la reparación de líneas de media y baja tensión, logrando finalizar las obras en solo 12 días.

encomendado por el Presidente refuerza el compromiso y liderazgo que tiene nuestra organización al entregar un servicio de calidad a nuestros clientes", expresó Cristián Martínez, gerente de Operaciones de Chilquinta.

La rápida restitución del servicio ha sido constatada por el Ministerio de Energía, Gobierno Regional, Superintendencia de Electricidad y Combustibles, y por representantes del accionista en terreno, quienes destacan que los trabajos efectuados se han realizado cumpliendo con todas las medidas de prevención de riesgos.

"La empresa siempre se adhiere al principio de la seguridad, llevando a cabo cada tarea bajo la premisa de garantizar la integridad de los trabajadores, los clientes y la red eléctrica. Los integrantes de la Subgerencia de EH&S supervisaron en terreno los trabajos para dar cumplimiento a todas las normas preventivas durante el proceso de reconstrucción", explicó Li Mao, deputy director de EH&S.

COMPROMISO A TODA PRUEBA

El relato de Jean Hernández, encargado de Gestión Operacional del Servicio de Atención en Terreno de Chilquinta, es un claro ejemplo del espíritu corporativo: "Inicialmente, mi preocupación fue lograr tener contacto con el equipo de trabajo, consultar el estado particular de ellos y de sus familias, así como revisar lo que teníamos disponible para reforzar la operación y lograr actuar en los primeros momentos de la emergencia.

Por supuesto, también dar cobertura a los clientes electrodependientes en terreno, coordinando los equipos de respaldo y realizar entregas presenciales en los domicilios", señaló, en el entendido que para Chilquinta es prioritaria la atención que brinda a este tipo de clientes críticos, con quienes mantuvo contacto permanente durante el desarrollo de la contingencia. "En estos casos de crisis, es importante mantenernos comunicados con nuestros clientes. Durante la contingencia tuvimos que actuar rápido, debido a que también sufrimos las consecuencias de la caída de las redes, sin embargo, gracias a la experiencia y nuestros planes

de control, habilitamos nuevos canales de contacto para atender a los requerimientos. El trabajo en equipo en estos casos es fundamental", agregó Carla Yáñez, Control de Gestión Canales de Contacto.

Por su parte, Jhair Torres, asistente de Servicio al Cliente, explicó que "durante estos días hemos recorrido las zonas para acompañar a los afectados, nos acercamos a ellos para escuchar sus inquietudes, orientándolos en el proceso de restauración de suministro eléctrico, información de las cuadrillas y completar los catastros de emergencia, entregando un mensaje de tranquilidad por las medidas adoptadas. Adicionalmente, trabajar con este equipo nos ha permitido agregar el factor humano al ámbito profesional y así empatizar con nuestros clientes. Mantener un estrecho contacto con ellos es clave para el desarrollo exitoso de este proceso tan complejo".

Carlos Ibacache, jefe ejecutivo y bombero de la región, puso en práctica sus conocimientos técnicos, lo que le permitió salvar vidas. "Me dirigí a Villa Alemana al cuartel y por la altura de Miraflores me enteré por radio de que el avance del fuego era muy rápido, había humo que cubría la zona y no veía nada. En ese momento se me acerca un matrimonio que me solicitó ayuda para evacuar y en ese trayecto explotó la ventana trasera del vehículo. Tuve que subir contra el tránsito y conducir por el sector de Sausalito mientras el fuego se iba propagando. Finalmente pude llevar al matrimonio a su domicilio y afortunadamente no se vieron comprometidos".

Los esfuerzos desplegados y el compromiso de los miembros de la organización permitieron finalizar la restitución de la red de media y baja tensión en solo 12 días. Continuando los trabajos a nivel domiciliario con la instalación de empalmes provisionales, proceso relevante para la reconstrucción de las viviendas de los damnificados.

La respuesta de Chilquinta ante esta emergencia ha sido catalogada por las autoridades como fundamental en la gestión de uno de los incidentes más complejos que ha vivido el país en los últimos años, quienes han visto en terreno el compromiso con la comunidad y la capacidad de respuesta técnica ante estas situaciones.



Oficina Móvil: Clientes han podido presentar sus inquietudes comerciales en los distintos puntos de despliegue.



Monitoreo aéreo en zonas de difícil acceso para agilizar las labores de inspección y restitución de red eléctrica.