LITORALPRESS

Fecha: 01-06-2025
Medio: La Tercera
Supl. : La Tercera
Tipo: Noticia general
Título: Enel Distribución refuerza su operación y canales de atención de cara al invierno

Pág. : 29
Cm2: 803,3
VPE: $ 7.992.406

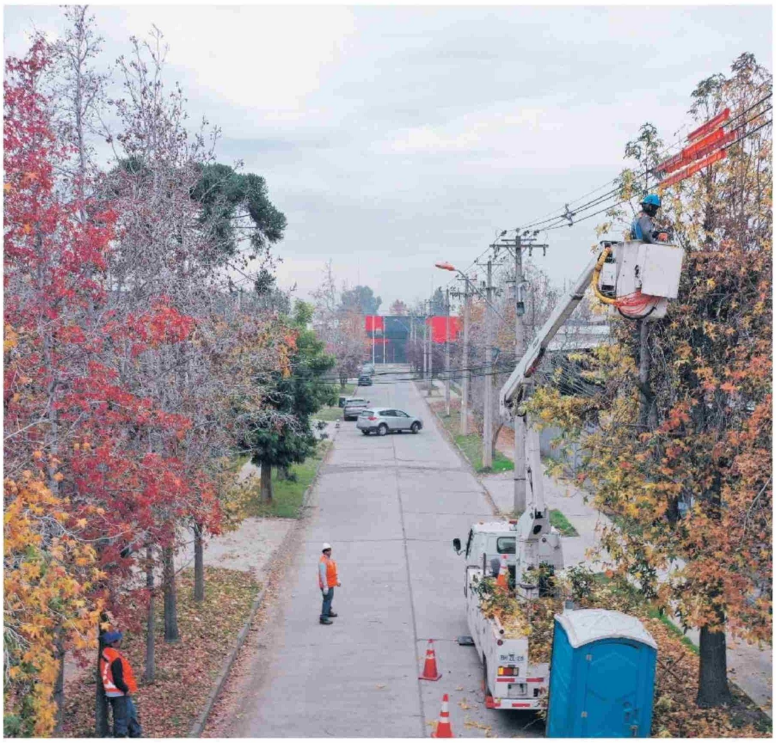
Tiraje: 78.224
Lectoría: 253.149
Favorabilidad: No Definida



# Enel Distribución refuerza su operación y canales de atención de cara al invierno

***Aumento de cuadrillas en 30%, capacitación de nuevos técnicos, habilitación de herramientas tecnológicas y más poda de árboles son parte del plan que la compañía está ejecutando para enfrentar eventuales emergencias climáticas.***

***En el caso de los clientes electrodependientes, les ha entregado hasta ahora 2.465 equipos de respaldo permanente, beneficiando así al 87% de los inscritos en su registro.***



De cara al invierno, cada año Enel Distribución implementa distintas acciones para minimizar la afectación que pueden provocar vientos, lluvias o tormentas a la red de distribución. Para reforzar el trabajo en terreno, este año la compañía está incrementando el número de sus cuadrillas a 320, un 30% más que las disponibles durante emergencias en 2024.

En esa misma línea, en su Centro de Excelencia Operacional está capacitando cuadrillas de contratistas que habitualmente realizan labores en empalmes o cortes y reposición de servicio para que puedan incorporarse a planes de emergencia. Se trata de una iniciativa que está alineada la estrategia global de la compañía, ya que a Grupo Enel está capacitando cuadrillas en Chile, Colombia, Brasil, Argentina e Italia de manera de contar con un equipo especializado en contingencias operacionales a nivel regional.

Otra de las acciones preventivas que se están ejecutando es la implementación de más sistemas de telecontrol, que permiten revisar fallas de manera remota. "Se trata de una tecnología que permite reducir significativamente los tiempos de reposición del servicio, gracias a maniobras de operación remota para las redes de media tensión. A fines del año 2024, contábamos con 2.889 equipos telecontrolados, y para este año proyectamos alcanzar 3.600, lo que representa un incremento de un 25%. Esto potencia fuertemente la calidad del servicio y la disminución de interrupciones", explica Francisco Messen, gerente de Operación y Mantenimiento de Enel Distribución.

Como complemento, la empresa realizó un plan de inspecciones aéreas de redes, con drones y helicópteros a cerca de 2500 kilómetros de redes entre fines de 2024 y principios de 2025. Esto permite tener imágenes de alta resolución y luego, gracias a la tecnología LIDAR (Laser Imaging Detection and Ranging), se puede realizar una reconstrucción tridimensional de toda la infraestructura eléctrica de la empresa que facilita la detección y atención de puntos críticos.

Otra medida relevante es la poda de arbolado próximo a las redes, que busca prevenir fallas provocadas por la caída de árboles o grandes ramas sobre el tendido. Entre septiembre de 2024 y abril 2025, las cuadrillas especializadas de la compañía despejaron más de 80 mil árboles en coordinación con los municipios de su zona de concesión en la Región Metropolitana.

## ATENCIÓN A CLIENTES ELECTRODEPENDIENTES

Enel Distribución también refuerza sus protocolos de atención a clientes, poniendo a disposición distintos canales de atención e información, tales como sitio web, aplicaciones para dispositivos móviles, mensajería de texto, mapa en línea de referencia de cortes, atención en redes sociales, entre otras herramientas. "Este refuerzo nos permite optimizar la atención de los clientes y atender un flujo mayor de solicitudes de manera automatizada, además de realizar acciones de comunicación proactiva", señala Alejandra Pereira, gerente de Atención a Clientes de Enel Distribución.

Asimismo, la compañía está ejecutando un plan especial para sus clientes electrodependientes que contempla la entrega de equipos de respaldo a todos los clientes inscritos en su registro de electrodependientes, para asegurar el funcionamiento de sus dispositivos médicos en caso de interrupciones del suministro. Además, el programa considera la instalación de nuevos equipos de medida digitales, gracias a los cuales podrán comunicarse en línea con los sistemas de la compañía para poder monitorear el estado del suministro de sus viviendas.

Al 27 de mayo, ha entregado 2.465 equipos de respaldo permanentes en domicilios, lo que representa un 87% de los pacientes electrodependientes inscritos en sus registros. Del 13% restante, gran parte corresponde al rechazo de clientes que no aceptan el equipo permanente, o a casos donde no se ha podido gestionar la entrega por distintos motivos y que se debe volver a coordinar con los clientes.

"Es importante que los clientes electrodependientes se inscriban en el registro de la compañía porque este procedimiento les permite tener acceso a atención prioritaria. También es relevante que cuando nos contacten por emergencia lo hagan siempre desde el teléfono que inscribieron porque de esa manera se les reconoce inmediatamente en nuestros sistemas", enfatiza Alejandra Pereira.

Ante eventuales contingencias, la empresa además refuerza sus cuadrillas de atención prioritaria y la plataforma de atención exclusiva para este grupo de clientes.

LITORALPRESS

Fecha: 01-06-2025
Medio: La Tercera
Supl. : La Tercera
Tipo: Noticia general
Título: Enel Distribución refuerza su operación y canales de atención de cara al invierno

Pág. : 30
Cm2: 781,2
VPE: $ 7.772.561

Tiraje: 78.224
Lectoría: 253.149
Favorabilidad: No Definida

mentos, mientras que en otras arrojan consignas.

El documento indica que, según información que proporcionó la directora sumariada del INBA, María Alejandra Benavides -quien hoy figura en calidad de imputada por posibles negligencias el día de la explosión-, meses antes del incidente, esas cuentas llamaban a la acción de los estudiantes para conmemorar fechas como el aniversario del 18 de octubre, pero también de otros grupos como el MIR.

"El día 21 de octubre aparecen panfletos que aluden de forma genérica al MIR (Movimiento de Izquierda Revolucionario) señalando: 'Con el ejemplo de los valientes, a dar kara a los enemigos del pueblo'. Tratándose de una organización política de larga historia en el país es dable suponer que puede haber adultos tras ese llamado y no solo jóvenes menores de edad", dice el documento. También se detallan pantallazos de páginas que hablan de "recuperar el INBA".

El texto extiende esta idea.

"Estos grupos tienen un radio de influencia probablemente mayor a solo establecimientos educacionales y jóvenes menores de edad, y es dable suponer que, propiciando acciones como la del 23 de octubre en el INBA, busquen asegurarse recambio y reclutamiento de nuevos adherentes e integrantes".

La otra puerta que abrió el informe es la que vincula estos hechos a adultos que intentan tener influencia política dentro de los establecimientos.

## Una épica inmoral

**Incluso dentro de la actual DEM, altas fuentes señalan que están de acuerdo en lo que señala el informe emanado por Roco. Asimismo, suman otro aspecto más al problema. Existen adultos que hasta hace un tiempo seguían siendo apoderados de alumnos, sin ser padres biológicos de ellos.**

Esto, señalan, dentro de la figura del "apoderado suplente", creada para asistir a aquellos alumnos que están en internados, por ejemplo, y tienen a su familia fuera de Santiago. Esos adultos tienen la potestad de retirar a esos estudiantes algunas tardes para ir al médico o, sencillamente, al cine u otras actividades de ocio.

Una de ellas es individualizada en el escrito.

"Dentro de las personas presentes en los hechos del lunes 25 de noviembre en calle Santo Domingo a la altura del N°3535, se pudo identificar a la señora Lorena Ávalos Letelier, a quien se pudo reconocer por ser expresidenta del Centro de Padres y Apoderados entre los años 2018 y 2022", dice.

Lorena Ávalos fue descrita por una presidenta de un Centro de Estudiantes del INBA para un reportaje de La Tercera en 2022, como una "activista política de izquierda" que alentaba a los niños a tomarse el liceo.

Ávalos fue contactada para este reportaje. Se sorprendió al aparecer mencionada en el documento. Dice que el día de la explosión no estaba cerca del INBA. Además, comenta que su hijo cursó tercero medio en el INBA, pero que cuando egresó siguió siendo apoderada suplente de niños del internado, por su rol como presidenta del Centro de Padres. "Llegué a tener ocho niños del internado", asevera.

También cuenta que es dirigente en Madres por la Educación Sin Violencia, una agrupación "que acumula muchas exapoderadas y expresidentes de centros de padres en la defensa de la educación de los estudiantes", indica.

Ávalos dice que la labor de la agrupación es de acompañamiento en las manifestaciones.

-La intención es defender a los estudiantes que caían siendo reprimidos por carabineros y a los mismos estudiantes que quedaban en el colegio, porque todos tienen problemas distintos. Unos sufren bullying, otros son golpeados por los papás.

Ávalos sigue explicando el rol de la agrupación.

-Cuando un estudiante cae por la movilización y cae a la comisaría, hay que ver con qué cargo se lo llevan. Si es la primera detención, a lo sumo lo van a dejar con una investigación de 90 días. Desde ahí no tienen que hacer nada más y tienen que mantenerse tranquilos y ordenados. Hemos tenido que hacer esa asesoría unas 22 o 23 veces.

La defensa que les consiguen a los detenidos, explica, recae en la abogada María Rivera, exconvencional constituyente conocida por su idea de disolver los tres poderes del Estado para establecer una "Asamblea Plurinacional de las y los Trabajadores y los Pueblos".

Para Sazo, todos estos adultos traspasan ideología a estos alumnos.

-En estos episodios violentos lo que hay son más bien expresiones políticas e ideológicas, que uno podría asociar a grupos de ultraizquierda o anarquistas promovidos o avalados por personas adultas, con un radio de influencia mucho mayor que los establecimientos educacionales.

La cuenta de Madres por la Educación Sin Violencia subió a sus redes una foto de un lienzo donde acusaban a Benavides de quemar a los estudiantes. También se lee al pie de foto: "¡Muerte a la ideología antipedagógica del Aula Segura, que es represión y tortura". El pantallazo también figura en el informe que le llegó a la fiscal Cañas.

Altas fuentes policiales de distintos estamentos, y también dentro de la DEM, señalan en reserva que la falta de un "fiscal preferente" que acumule y siga todas las causas es una de las razones por las cuales no se ha llegado a identificar quiénes son los adultos detrás de los overoles. Es por eso que dentro del equipo que redactó el informe asumen que lo que mostraron aún son pistas e indicios, y que es el Ministerio Público y las policías las encargadas de investigar a fondo: no los funcionarios que trabajan en educación.

> "En distintas ocasiones los funcionarios alertaban sobre la inminencia de alguna acción violenta, al advertir la presencia de algunos de estos adultos".

Por eso, Sazo indica que se reunió con uno de los fiscales a cargo de la investigación del INBA: "Para que las querellas tengan resultados, nosotros como parte interesada debemos promover diligencias, aportar antecedentes y mantenernos atentos para que la causa avance".

También por eso, el informe de la DEM detalla una lista de seis cuentas de Instagram administradas por overoles blancos que incluso han hecho imágenes de Benavides decapitada. En la dirección piden a la Fiscalía seguir el rastro de esas cuentas y llegar a los números telefónicos detrás de ellas.

"Creemos que una investigación acuciosa y sistemática en esa línea permitiría identificar y detener las redes -argumentan- que dan soporte e incentivan estos actos de violencia, utilizando a menores de edad con tales fines".

Según un abogado con acceso a la carpeta de la explosión del INBA, esta tiene pocos avances. Contiene unas 10 declaraciones de funcionarios y profesores. Hasta ahora, se sabe que solo un menor quemado declaró. La suspendida rectora Benavides fue contactada, pero prefirió no participar de este reportaje. Se espera, según altas fuentes que colaboraron en las indagatorias, que pronto aparezcan nuevos antecedentes.

Lorena Ávalos asegura conocer la identidad de varios de los encapuchados. También, que la violencia nace por otra razón.

-Los estudiantes son recibidos por Fuerzas Especiales en el colegio. Las salidas son una respuesta a que estén carabineros en la puerta del establecimiento. ¿Te gustaría llegar a tu trabajo en la mañana y que estén carabineros afuera? Eso es violento.

En cambio, a través del documento, en la DEM consideraron insólito que haya apoderados que tomen esa posición.

"Los intentos por dotar de sentido a la tragedia -reza-, buscando atribuirle una épica casi heroica o una radicalidad derivada del desamparo, resultan absolutamente inmorales ante la evidencia del daño que la acción emprendida provocó en estos 35 jóvenes".●