

**ACTA DE ACUERDOS REUNIÓN CONSEJO SOCIEDAD CIVIL – SEC**

**PERIODO 2024**

<b>Tema:</b>  - Presentación Colegio de Instaladores	Fecha: miércoles 02 de Octubre 2024 plataforma online (Teams) y Sala Gabinete
<b>Participan:</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>• Patricio Molina, Federación de Cooperativas Eléctricas de Chile.</li><li>• Mario Betancourt, Colegio de Instaladores Electricistas de Ñuble AGGIEN A.G.</li><li>• Yorma Páez, Asociación Distribuidores de Combustibles de Chile (ADICO)</li><li>• Raúl Alvarez Colegio de Ingenieros</li><li>• Daniela Maldonado, Asociación Gremial de Clientes Eléctricos No Regulados.</li><li>• Cristian Contreras Asociación de Consumidores Fiscalía del Consumidor</li><li>• Edward Stuardo, Colegio de Instaladores Electricistas del Bío Bío A.G.</li><li>• Tatiana Cataldo, Colegio de Instaladores Electricistas de Chile.</li><li>• Carolina Delgado, Asistente Departamento de Participación y Experiencia Ciudadana</li><li>• Javier Asereto C., jefe departamento de Participación y Experiencia Ciudadana</li><li>• Andrés Vicent; Empresas Eléctricas A.G.</li></ul>	
<b>Ausentes:</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>• Rodrigo Salcedo, Asociación Gremial de vehículos Eléctricos de Chile AVEC A.G</li><li>• Tomás Blake, Asociación Gremial de Generadoras de Chile.</li><li>• Patricio Cornejo, Asociación de Consumidores Fiscalía del Consumidor</li><li>• Domingo Plaza, Asociación Gremial del Profesionales del Gas y Agua y Energía GAE A.G.</li><li>• Hugo Jankelovich, Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus).</li><li>• Cristian Herrera, Asociación Chilena de Energía Renovable y Almacenamiento (ACERA)</li></ul>	

## Desarrollo de la reunión.

Javier Assereto, jefe de Experiencia y Participación Ciudadana, dio la bienvenida a los miembros del COSOC.

Indica de acuerdo con la minuta de la última reunión, hoy nos corresponde, según agenda y compromiso, revisar la presentación del Colegio de Instaladores. En esta ocasión, será realizada por Tatiana Cataldo, presidenta del Colegio de Instaladores.

Al igual que en las presentaciones anteriores de Empresa Eléctrica AG y Fenacopel, el Colegio de Instaladores expondrá su perspectiva sobre el tema. Indica además, que debemos definir cómo avanzar, ya que la intención del jefe de Experiencia es cerrar el año con planes concretos para ejecutar el próximo año.

En la próxima reunión, deberemos revisar en conjunto nuestras acciones para que el 2025, sea un año de implementación efectiva. Cabe destacar que el tema de los empalmes es especialmente relevante debido al impacto que genera.

Durante la reunión también se discutió que, en caso de identificar un tema relevante o si surge la necesidad de mejorar los procesos, es importante coordinar con el área responsable de la institución. Esto implicaría realizar un levantamiento de información, entregar los antecedentes y diagnósticos correspondientes, aplicar las mejoras necesarias y luego recibir retroalimentación (feedback) por parte de ellos.

Comienza la presentación de la presidenta del Colegio de Instaladores, quien menciona que la misma fue desarrollada en colaboración con Mario Betancourt y Edward Stuardo, todos presidentes de distintas zonas. La presentación incluye información proporcionada por diversos colegiados.

Uno de los puntos clave que destacan es la **atención comercial insatisfactoria**, que abarca los siguientes problemas:

- **Plataformas deficientes**, principalmente en Enel y CGE.
- **Problemas de comunicación**, donde la información es ambigua, lo que genera dificultades para realizar reclamos.
- **Falta de eficiencia** en los procesos, con incumplimiento en los tiempos de respuesta.
- **Falta de enfoque en el cliente o usuario.**

## Desarrollo de la reunión.

Al finalizar la presentación, se abordó la necesidad de optimizar los procesos y hacer más fluidos los reclamos. Se propuso consensuar temas específicos, para lo cual Aserero sugirió la creación de mesas de trabajo. Además, Fenacopel y la Empresa Eléctrica se ofrecieron a brindar su apoyo para canalizar los casos puntuales que han enfrentado los instaladores con estas empresas.

La sesión concluyó con el acuerdo de que Fenacopel y las Empresas Eléctricas socializarán la presentación con sus representados. Asimismo, se comenzará a trabajar en la calendarización de las mesas de trabajo y en la definición de los temas a tratar el próximo año.

La próxima reunión se llevará a cabo en diciembre, y se avisará la fecha con un mes de anticipación.