

# PROCEDIMIENTO INTERNO COMUNICACIONES CON LOS COORDINADOS

.....

DIRECCIÓN EJECUTIVA



## Coordinador Independiente del Sistema Eléctrico Nacional

Elaborado por:

Victor Monsalve S.

Jefe de Reportabilidad, Dirección Ejecutiva

Verónica Bustos V.

Abogada - Gerencia de Asuntos Legales

Revisado por:

Daniela González D.

Gerenta de Asuntos Legales

Aprobado por:

Daniel Salazar J.

Director Ejecutivo

Fecha: noviembre de 2018

## CONTENIDO

ARTÍCULO 1º OBJETIVO .....	4
ARTÍCULO 2º ALCANCE.....	4
ARTÍCULO 3º ABREVIATURAS .....	4
ARTÍCULO 4º COMUNICACIONES .....	5
4.1    General.....	5
4.2    Registro Único de Coordinados (REUC).....	6
4.3    Sistema de Correspondencia .....	6
4.4    Oficinas de Partes (OP) .....	7
4.4.1    Oficina de Partes del Consejo Directivo (OP <sub>CD</sub> ).....	7
4.4.2    Oficina de Partes de la Dirección Ejecutiva (OP <sub>DE</sub> ).....	7
4.4    Canal Aplicación WEB .....	8
ARTÍCULO 5º: CORREOS ELECTRÓNICOS .....	9
ARTÍCULO 6º: CONTROL DEL PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES .....	9
ARTÍCULO 7º: VIGENCIA .....	10
ANEXO: CASILLAS ELECTRÓNICAS VIGENTES .....	11

## ARTÍCULO 1º OBJETIVO

Con el objeto de garantizar la eficiencia en la gestión del Coordinador Independiente del Sistema Eléctrico Nacional, en adelante Coordinador, es necesario regular el intercambio de información entre el organismo y los Coordinados, de manera de obtener trazabilidad y control en las comunicaciones.

El presente Procedimiento de Comunicaciones establece los mecanismos de intercambio de comunicaciones, formalidades, y actividades que deben realizar los Coordinados que se relacionen con el Coordinador, para cumplir oportunamente con los objetivos y funciones establecidas en la normativa vigente.

## ARTÍCULO 2º ALCANCE

El Procedimiento de Comunicaciones con los Coordinados es el continuador del Protocolo de Comunicaciones, siendo obligatoria su aplicación para todos los Coordinados del Sistema Eléctrico Nacional.

## ARTÍCULO 3º ABREVIATURAS

Los siguientes términos, que en este Procedimiento de Comunicaciones serán empleados indistintamente en singular o plural, o en género masculino o femenino, tendrán el significado que a continuación se indica en la siguiente tabla:

Término	Significado
Aplicaciones web	Herramientas informáticas que el Coordinador pone a disposición para efectos de que los coordinados informen la gestión asociada entre otras materias, a calidad de producto, información técnica, catastro de proyectos, etc.
SEN	Sistema Eléctrico Nacional
Consejo Directivo o Consejo	Consejo Directivo del Coordinador Eléctrico Nacional.
Coordinador	Coordinador Independiente del Sistema Eléctrico Nacional creado mediante Ley N°20.936.

Término	Significado
Coordinados	Los propietarios, arrendatarios, usufructuarios o quien opere o explote, a cualquier título, centrales generadoras, sistemas de transporte, instalaciones para la prestación de servicios complementarios, sistemas de almacenamiento de energía, instalaciones de distribución e instalaciones de clientes libres y que se interconecten al sistema eléctrico, así como los pequeños medios de generación distribuida, a que se refiere el artículo 72°-2 de la Ley General de Servicios Eléctricos.
Encargado Titular y Encargado Suplente	Personas designadas por las empresas Coordinadas para representar a las mismas ante el Coordinador.
Ley General de Servicios Eléctricos o Ley	Decreto con Fuerza de Ley N°4 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción de 2006, Ley General de Servicios Eléctricos y sus modificaciones.
Ley N°20.936	Ley que establece un nuevo Sistema de Transmisión Eléctrica y crea un Organismo Coordinador Independiente del Sistema Eléctrico Nacional, publicada el 20 de julio de 2016.
NTSyCS	Norma Técnica de Seguridad y Calidad de Servicio.
REUC	Registro Único de Coordinados. Plataforma informática administrada por el Coordinador, con información proporcionada por los Coordinados.
Sistema de Correspondencia	Plataforma electrónica destinada a la recepción, gestión y despacho de las comunicaciones que intercambie el Coordinador con sus Coordinados.

## ARTÍCULO 4º COMUNICACIONES

### 4.1 General

Las comunicaciones que se realicen entre el Coordinador y los Coordinados deberán canalizarse a través de las siguientes plataformas electrónicas destinadas para tales efectos:

- a) Sistema de Correspondencia
- b) Aplicaciones web

Para hacer uso de ambos canales de comunicación, los Coordinados deberán designar y disponer permanentemente de dos Encargados, un Titular y un Suplente, ambos con las mismas atribuciones, responsabilidades y representatividad ante el Coordinador, para cada uno de los cuales deberán proporcionar, al menos, los siguientes datos de contacto:

1. Nombre completo
2. Cargo en la empresa
3. Correo electrónico

4. Domicilio comercial
5. Teléfono (celular y fijo)
6. RUN

## 4.2 Registro Único de Coordinados (REUC)

El Coordinador dispondrá de una plataforma tecnológica llamada REUC para que los Coordinados incorporen sus datos de contacto, así como toda aquella información o antecedente que le sea requerido incorporar en esa plataforma.

Cualquier modificación de la información disponible en REUC podrá ser realizada por el representante legal, el gerente general o bien cualquiera de sus dos Encargados designados, quienes dispondrán de las habilitaciones (privilegios o atribuciones) necesarias para ello.

Es obligación de cada Coordinado mantener actualizada toda su información disponible en REUC.

La dirección electrónica de la plataforma REUC, y su mesa de ayuda asociada, son:

Aplicación: <https://reuc.coordinador.cl>

Soporte: [soporte.reuc@coordinador.cl](mailto:soporte.reuc@coordinador.cl)

El Coordinador informará oportunamente cualquier modificación de estas direcciones electrónicas.

## 4.3 Sistema de Correspondencia

El Coordinador dispondrá de una plataforma electrónica denominada Sistema de Correspondencia, destinada al intercambio de correspondencia con los Coordinados en materias propias de la Dirección Ejecutiva, por lo que toda comunicación deberá ser realizada por medio de esta plataforma, la que permitirá efectuar seguimiento y consulta de las mismas.

El Coordinador dispondrá en su sitio web de apoyo para el uso de dicha plataforma, orientado a resolver dudas asociadas a la gestión y uso del sistema de correspondencia.

La dirección electrónica del Sistema de Correspondencia, y su mesa de ayuda asociada, son:

Aplicación: <https://correspondencia.coordinador.cl>

Soporte: [soporte.correspondencia@coordinador.cl](mailto:soporte.correspondencia@coordinador.cl)

El Coordinador informará oportunamente cualquier modificación de estas direcciones electrónicas.

#### 4.4 Oficinas de Partes (OP)

El Coordinador dispondrá de dos Oficinas de Partes (OP) para la recepción de documentos, según su destinatario: Una Oficina de Partes del Consejo Directivo (OP<sub>CD</sub>), y una Oficina de Partes de la Dirección Ejecutiva (OP<sub>DE</sub>).

##### 4.4.1 Oficina de Partes del Consejo Directivo (OP<sub>CD</sub>)

La OP<sub>CD</sub> y sus Unidades se encuentra ubicada en la Sede Apoquindo N°4501, piso 18, Las Condes, ubicación que podrá ser modificada conforme las necesidades del Coordinador.

El horario de funcionamiento de esta Oficina de Partes, es:

- a) Lunes a jueves de 09:00 a 13:00 hrs., y de 14:30 a 16:00 hrs.
- b) Viernes de 09:00 a 13:00 hrs.

Toda la correspondencia física que se envíe al Consejo Directivo, que tenga relación exclusivamente con las materias propias de su ámbito de acción, o el de las unidades de su dependencia, deberá ser dirigida a:

**Señor**  
***Nombre Presidente***  
**Presidente Consejo Directivo**  
**Coordinador Eléctrico Nacional**

##### 4.4.2 Oficina de Partes de la Dirección Ejecutiva (OP<sub>DE</sub>)

La Oficina de Partes de la Dirección Ejecutiva se encuentra ubicada en la sede de Teatinos 280, piso 11, Santiago, ubicación que podrá ser modificada conforme las necesidades del Coordinador.

El horario de funcionamiento de la Oficina de Partes corresponde a:

- a) Lunes a jueves de 09:00 a 16:00 hrs. en horario continuado y,
- b) Viernes de 09:00 a 13:00 hrs.

Toda la correspondencia que se envíe al Coordinador por parte de los Coordinados vía Sistema de Correspondencia o comunicación física deberá ser dirigida a:

**Señor**  
***Nombre Director Ejecutivo***  
**Director Ejecutivo**  
**Coordinador Eléctrico Nacional**

Para efectos de ingresar las comunicaciones en el Sistema de Correspondencia, esa aplicación dispondrá de las características (campos) necesarias que permitan al Coordinado:

- a) Identificar la materia de qué trata la comunicación (materias propias de la Dirección Ejecutiva).
- b) Asociar la comunicación a la Gerencia respectiva de la Dirección Ejecutiva.
- c) Señalar si la comunicación obedece a una respuesta.
- d) Incorporar archivos adjuntos con un tamaño total de hasta 20 MB.
- e) Solicitar el acceso restrictivo (reservado o confidencial) de la comunicación enviada, lo que será calificado finalmente por el Coordinador.

El sistema permitirá generar búsquedas y reportes asociados a los Coordinados registrados en la plataforma, tendiente a facilitar la gestión y trazabilidad en las comunicaciones enviadas y recibidas.

El Coordinador se comunicará de manera formal con el Encargado Titular y/o Encargado Suplente de cada Coordinado, a través del Sistema de Correspondencia, comunicaciones a las cuales se les asignará un número correlativo, y con el formato que se defina para esos efectos. Cuando el Coordinador Eléctrico lo estime necesario, las cartas o comunicaciones físicas enviadas por el Coordinador serán dirigidas al domicilio registrado en REUC.

#### 4.4 Canal Aplicación WEB

Los Coordinados proporcionarán información a través de las aplicaciones dedicadas web, en aquellas materias para las cuales fueron desarrolladas, herramientas que se encontrarán permanentemente disponibles en el sitio web del Coordinador. Toda la información proporcionada a través de estas aplicaciones no requerirá ser informada por medio del Sistema de Correspondencia, cuando ocurra ese intercambio de información.

Las aplicaciones web dedicadas disponibles en el sitio web del Coordinador son:

- a) Sistema Operación Real: Sistema que permite a los Coordinados informar datos operacionales de sus instalaciones, tales como generación horaria de centrales, cotas de embalses y transferencias por líneas, entre otras.
- b) Portal de Pagos: Permite a los Coordinados disponer de los antecedentes relacionados con el proceso de facturación y pagos realizado por el Coordinador.
- c) Sistema de Medidas: Sistema de captura de la información de los equipos de medida de los Coordinados.
- d) Sistema NeoMante: Plataforma que incorpora los aplicativos relacionados con solicitudes de trabajo, informes de falla y de limitaciones.



- e) Sistema Gescal: Sistema que permite disponer de la información relacionada con Calidad de Producto y de Suministro en instalaciones de Coordinados.
- f) Plataforma REUC: Plataforma que consolida la información de los Coordinados, de acuerdo con los antecedentes proporcionados por sus titulares.
- g) Sistema InfoTécnica: Sistema que consolida la información técnica de las instalaciones de los Coordinados.
- h) Catastro de Proyectos: Plataforma que recoge la información de proyectos a desarrollar en el sistema eléctrico nacional.
- i) Plataforma SIREP: Plataforma que permite disponer de la información de registro de protecciones de Coordinados.
- j) Plataforma PGP: Plataforma de gestión de proyectos utilizada para verificar, por parte del Coordinador, el cumplimiento de las distintas etapas de un proyecto, previo a su interconexión al sistema.
- k) Sistema de Información de Costos y Stock Combustible: La plataforma de costos y stock combustibles es una herramienta crítica para dar suministro de los costos variables y disponibilidad de combustible que deben ser entregados diariamente al proceso de Programación de la Operación, esta herramienta recibe información directamente desde las empresas coordinadas.
- l) Otros sistemas y/o plataformas en desarrollo y cuya puesta en servicio será informada por el Coordinador.

#### ARTÍCULO 5º: CORREOS ELECTRÓNICOS

Los correos electrónicos del personal del Coordinador tienen el formato [nombre.apellido@coordinador.cl](mailto:nombre.apellido@coordinador.cl).

Como las comunicaciones oficiales entre el Coordinador y los Coordinados se efectuarán a través del Sistema de Correspondencia, los correos electrónicos solo constituirán un facilitador de apoyo a la gestión, no siendo el conducto formal de envío de comunicaciones.

En el evento en que desee enviarse como respaldo a la comunicación ingresada al Sistema de Correspondencia correos electrónicos, se anexa al presente Procedimiento de Comunicaciones, un listado de casillas de correos electrónicos disponibles.

#### ARTÍCULO 6º: CONTROL DEL PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES

La función de Reportabilidad del Coordinador establecerá los mecanismos necesarios para velar por el cumplimiento y actualización del Procedimiento de Comunicaciones.

#### ARTÍCULO 7°: VIGENCIA

El Coordinador comunicará la entrada en vigencia del presente Procedimiento de Comunicaciones, y de sus actualizaciones posteriores.

Las casillas de correos electrónicos habilitadas para recibir información continuarán habilitadas hasta que el Coordinador Eléctrico comunique su término, y tendrán solo un carácter de respaldo a la comunicación oficial ingresada al sistema de correspondencia, en conformidad a lo señalado en los artículos anteriores.

ANEXO: CASILLAS ELECTRÓNICAS VIGENTES

Gerencia	Correo Coordinador Eléctrico
<b>Operación</b>	<a href="mailto:operaciones@coordinador.cl">operaciones@coordinador.cl</a>
	<a href="mailto:pmgd@coordinador.cl">pmgd@coordinador.cl</a>
	<a href="mailto:programacion@coordinador.cl">programacion@coordinador.cl</a>
	<a href="mailto:auditorias@coordinador.cl">auditorias@coordinador.cl</a>
	<a href="mailto:dco@coordinador.cl">dco@coordinador.cl</a>
	<a href="mailto:seguridad-tx@coordinador.cl">seguridad-tx@coordinador.cl</a>
	<a href="mailto:sistemasmedianos@coordinador.cl">sistemasmedianos@coordinador.cl</a>
	<a href="mailto:anexos_DCO@coordinador.cl">anexos_DCO@coordinador.cl</a>
	<a href="mailto:pmpm@coordinador.cl">pmpm@coordinador.cl</a>
<b>Mercados</b>	<a href="mailto:peajes@coordinador.cl">peajes@coordinador.cl</a>
	<a href="mailto:transferencias@coordinador.cl">transferencias@coordinador.cl</a>
	<a href="mailto:gescal@coordinador.cl">gescal@coordinador.cl</a>
	<a href="mailto:distribuidoras@coordinador.cl">distribuidoras@coordinador.cl</a>
	<a href="mailto:analisiseconomico@coordinador.cl">analisiseconomico@coordinador.cl</a>
<b>Ingeniería y Proyectos</b>	<a href="mailto:dptoproyectos@coordinador.cl">dptoproyectos@coordinador.cl</a>
	<a href="mailto:infotecnica@coordinador.cl">infotecnica@coordinador.cl</a>
<b>Asuntos Legales</b>	<a href="mailto:asuntoslegales@coordinador.cl">asuntoslegales@coordinador.cl</a>
<b>Tecnología e Innovación</b>	<a href="mailto:Soporte.pgp@coordinador.cl">Soporte.pgp@coordinador.cl</a>
	<a href="mailto:Soporte.sip@coordinador.cl">Soporte.sip@coordinador.cl</a>
	<a href="mailto:Soporte.correspondencia@coordinador.cl">Soporte.correspondencia@coordinador.cl</a>
	<a href="mailto:Soporte.Sirep@coordinador.cl">Soporte.Sirep@coordinador.cl</a>
	<a href="mailto:Soporte.pagos@coordinador.cl">Soporte.pagos@coordinador.cl</a>
	<a href="mailto:Soporte.catastro@coordinador.cl">Soporte.catastro@coordinador.cl</a>
	<a href="mailto:Soporte.sirep@coordinador.cl">Soporte.sirep@coordinador.cl</a>
	<a href="mailto:TI.prmte@coordinador.cl">TI.prmte@coordinador.cl</a>
	<a href="mailto:Soporte.web@coordinador.cl">Soporte.web@coordinador.cl</a>
	<a href="mailto:Soporte.neomante@coordinador.cl">Soporte.neomante@coordinador.cl</a>
	<a href="mailto:Soporte.reuc@Coordinador.cl">Soporte.reuc@Coordinador.cl</a>
	<a href="mailto:Sistemas.medidas@coordinador.cl">Sistemas.medidas@coordinador.cl</a>
	<a href="mailto:Soporte.opreal@coordinador.cl">Soporte.opreal@coordinador.cl</a>
<b>Unidad Monitoreo de la Competencia</b>	<a href="mailto:umc@coordinador.cl">umc@coordinador.cl</a>