



Actualización protocolo de comunicaciones ante eventos en el SIN

Abril 2 2020

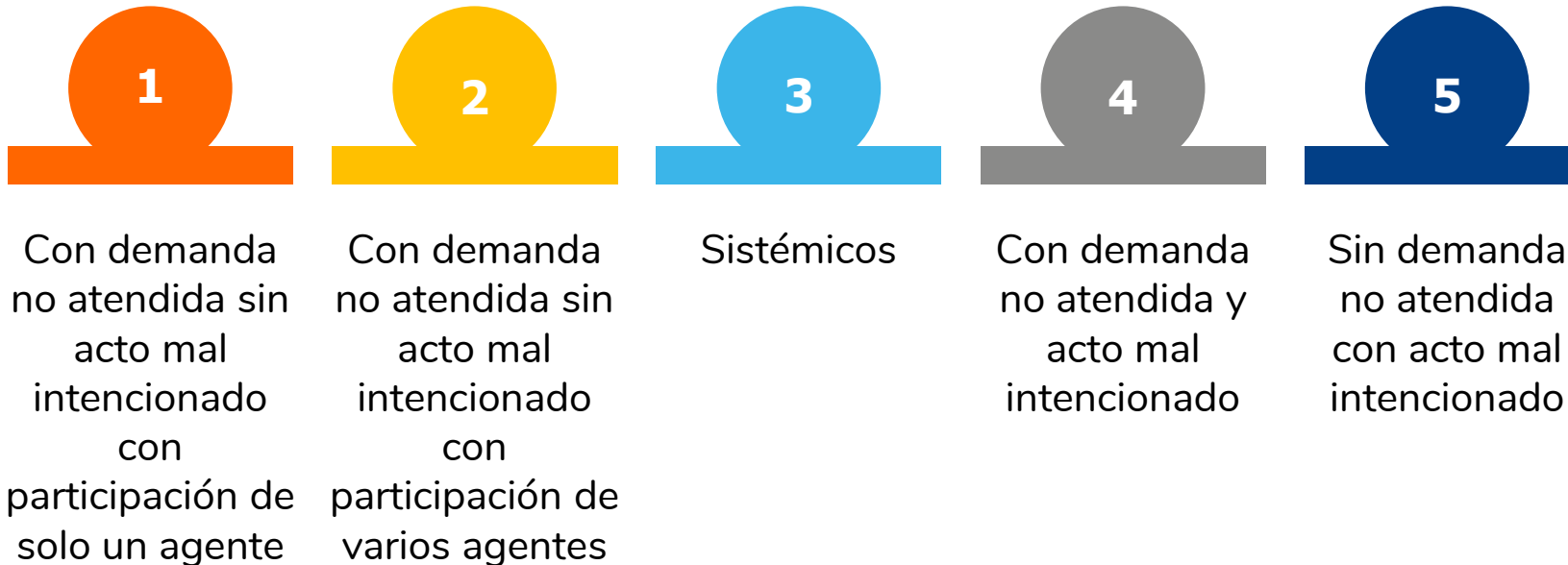




Contexto protocolo de comunicaciones ante eventos en el SIN

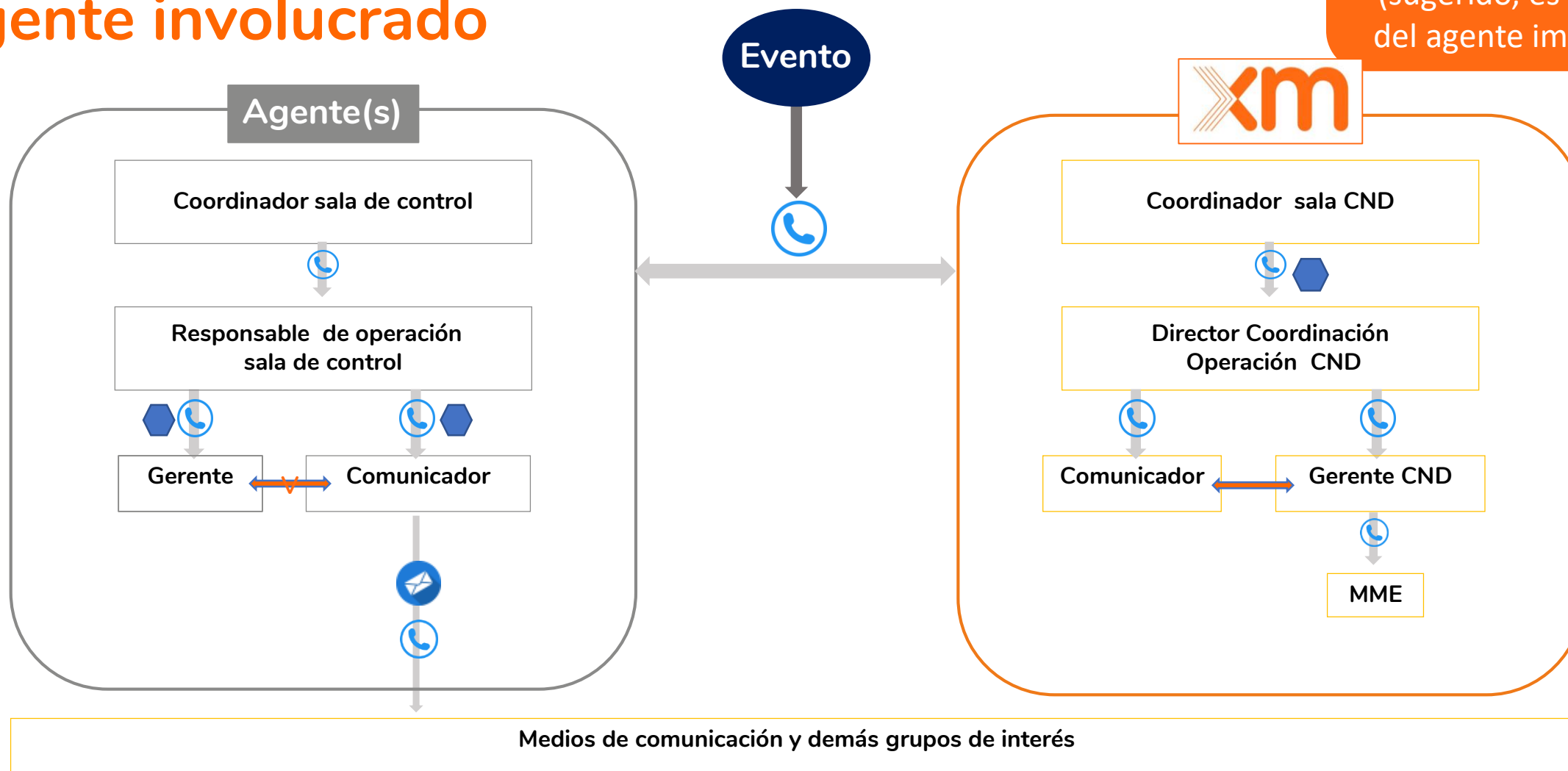
El protocolo de comunicaciones tiene como objetivo definir el alcance en los roles de los participantes y garantizar la unicidad de mensajes en caso de materialización de eventos en el Sistema Interconectado Nacional, SIN, que afecten la normal prestación del servicio de energía eléctrica.

Nuevos escenarios de comunicación ante eventos en el SIN



Escenario 1: con DNA (Demanda No Atendida), sin AMI (Acto Mal Intencionado) y con un agente involucrado

El agente comunica a sus grupos de interés
Entre 0 y 2 horas
(sugerido, es decisión del agente implicado).



Escenario 2: con DNA (Demanda No Atendida), sin AMI (Acto Mal Intencionado) y con varios agentes involucrados

El agente comunica a sus grupos de interés
Entre 0 y 2 horas
comunicación inicial



Convenciones



Llamada telefónica



Correo electrónico

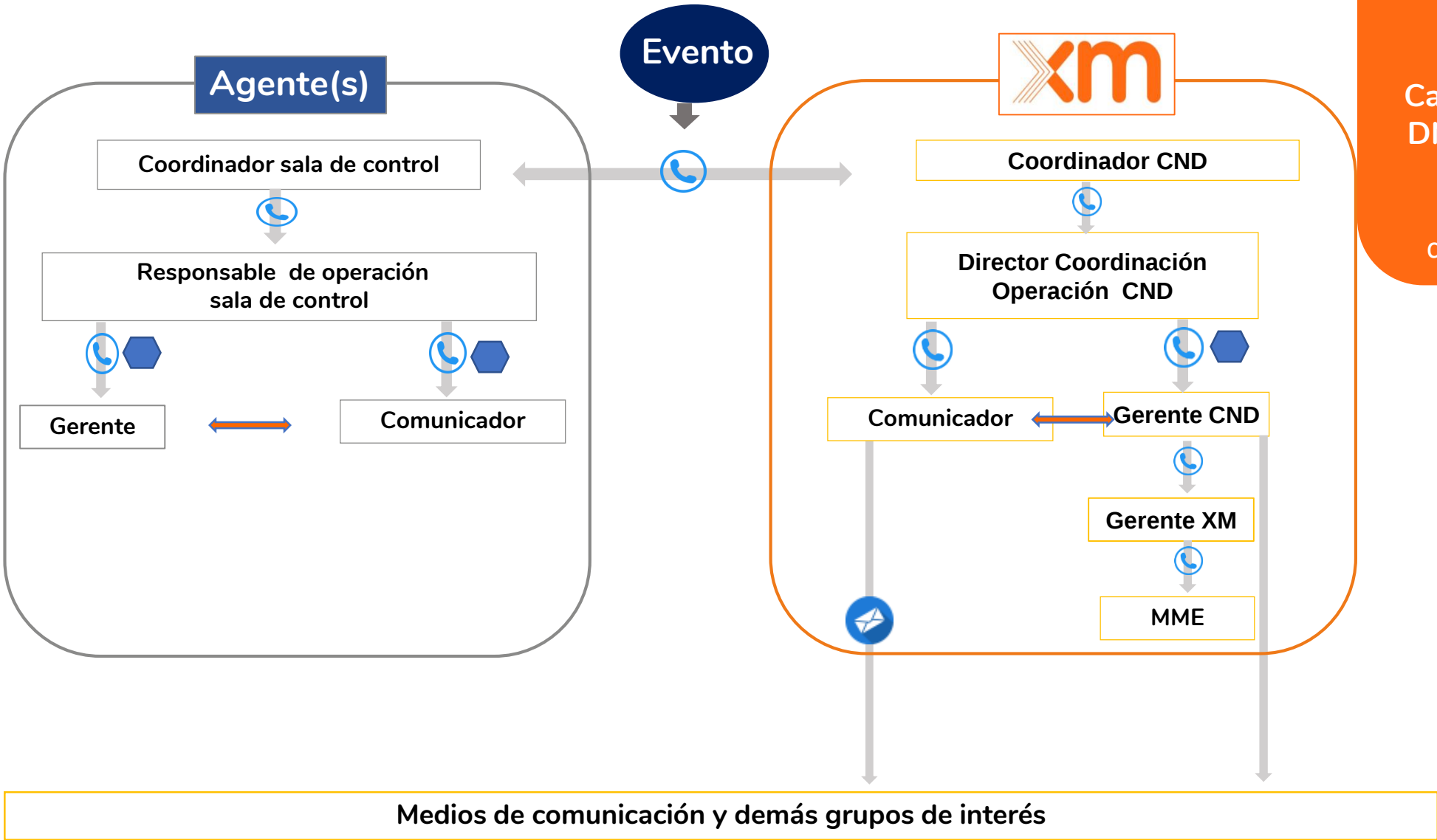


Se ajusta de acuerdo con el manual de operación



Mensaje unificado

Escenario 3: sistémico

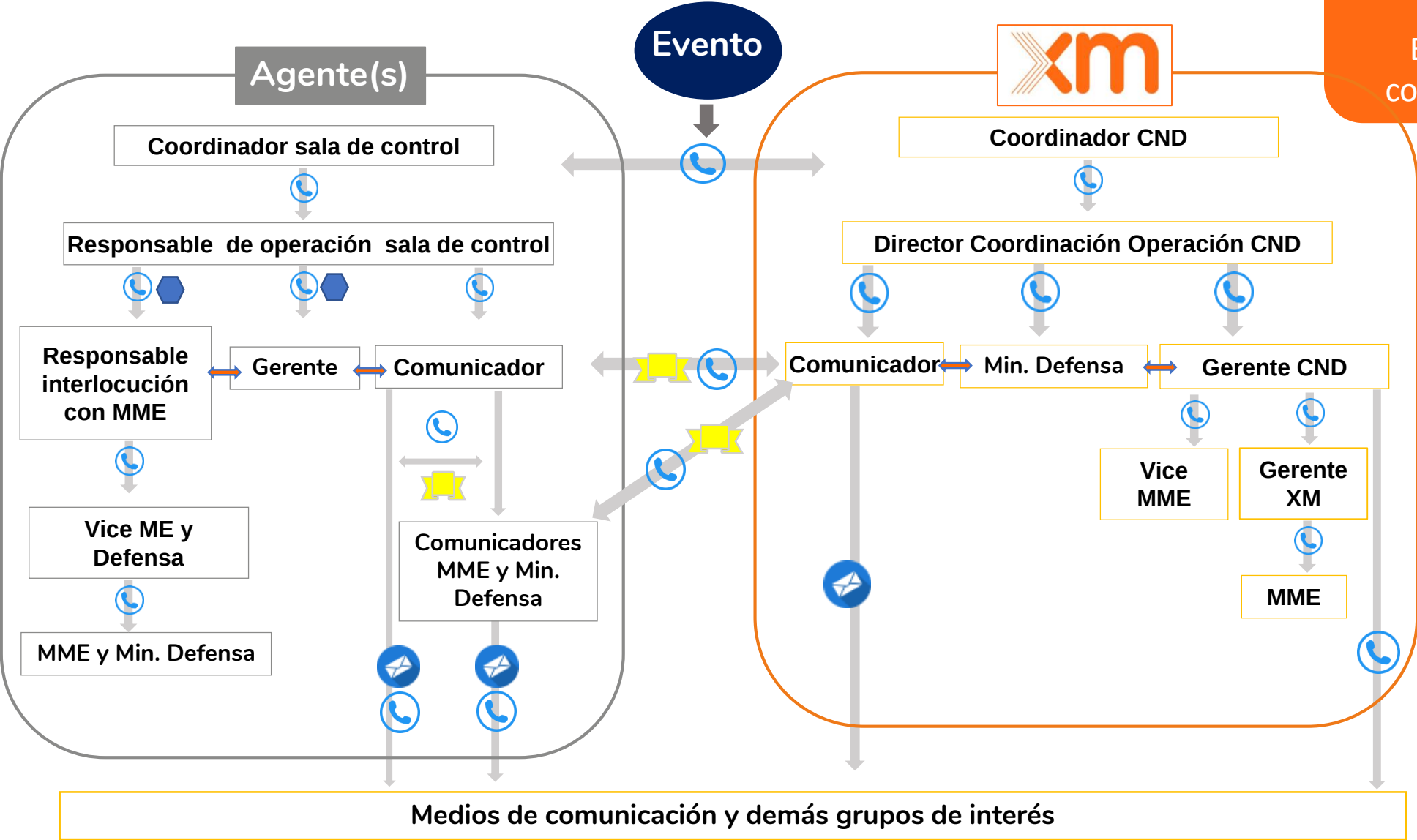


Colapso de subáreas, actuación EDAC (Esquema de Desconexión Automático de Cargas), eventos con DNA por instrucción del CND

Entre 0 y 2 horas comunicación inicial

Escenario 4: con DNA con AMI

Acción conjunta entre agente, XM, MME y Min. Defensa
Entre 0 y 2 horas comunicación inicial



Convenciones



Llamada telefónica



Correo electrónico

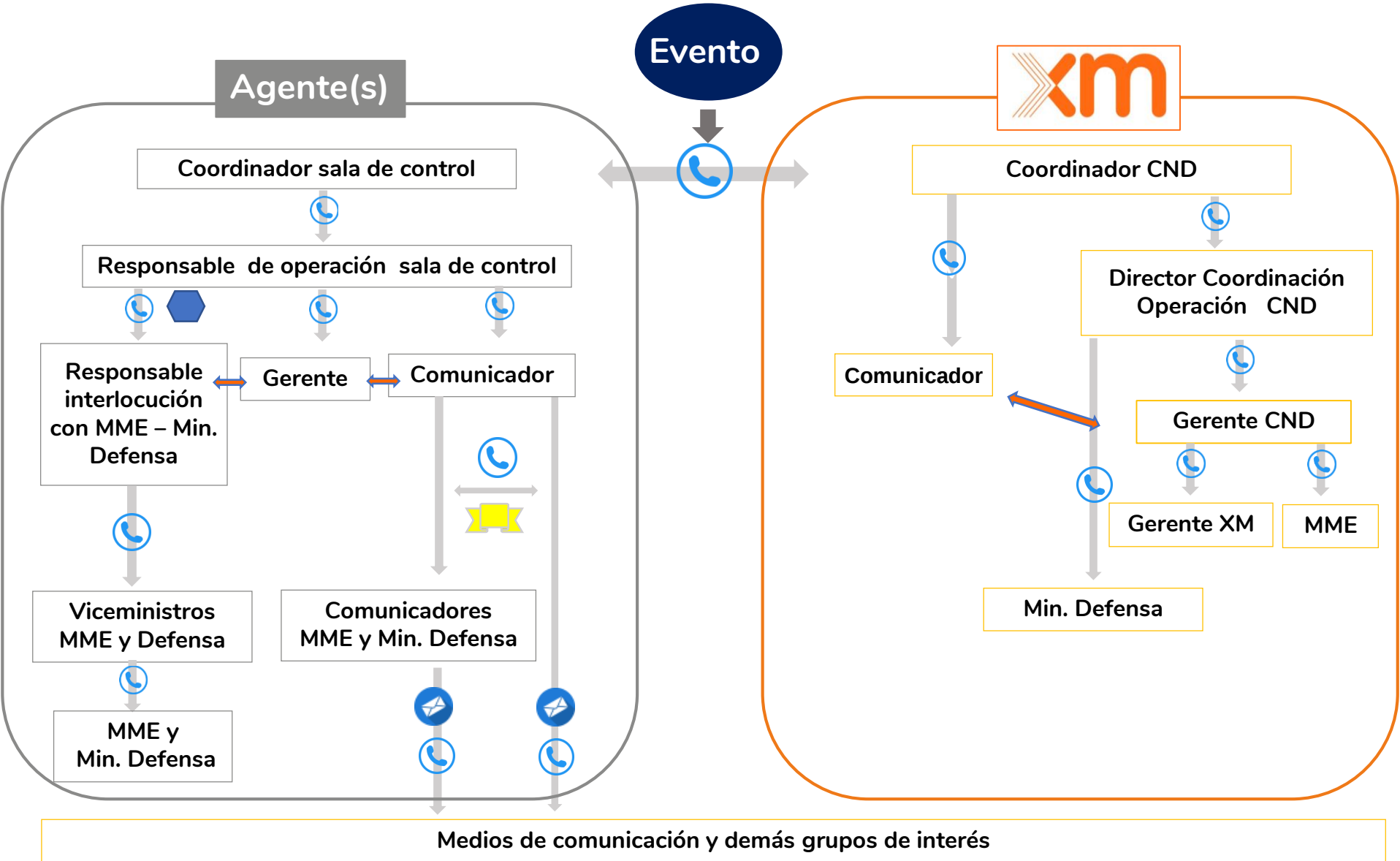


Se ajusta de acuerdo con el manual de operación



Mensaje unificado

Escenario 5: sin DNA con AMI



Acción conjunta
entre agente, MME
y Min. Defensa
Según la ubicación de
la infraestructura y el
impacto social, se
sugiere entre 0 y 2
horas comunicación
inicial

Convenciones



Llamada telefónica



Correo electrónico



Se ajusta de acuerdo con el
manual de operaciones



Mensaje unificado

Consideraciones generales

- Este protocolo aplica al operador, a los generadores, transportadores y operadores de red.
- Los tiempos definidos son en horario laboral. En horario nocturno y fines de semana, los tiempos serán pactados entre los agentes.
- Dado que el comercializador tiene comunicación directa con los usuarios es necesario tener una comunicación rápida sobre los eventos.
- Cumplir con el manejo definido para las comunicaciones de carácter público, restringido o privado.
- Compartir en el chat de comunicadores del CNO los comunicados sobre eventos en el SIN, una vez se publiquen.
- Crear y mantener actualizada la base de datos con los comunicadores o responsables de comunicación de los agentes del Sistema Interconectado Nacional.
- La comunicación relacionada con eventos en los que participan uno o varios agentes, deberá ser acordada entre las partes antes de su publicación.
- En los comunicados, no especificar el lugar de los actos mal intencionados, ni dar nombres de circuitos, números o fotos de los activos afectados.
- Comunicar las novedades asociadas a cambios en la programación de trabajos que generen DNA y también los planes de restablecimiento.
- Promover el cumplimiento de las responsabilidades definidas en los escenarios de eventos.
- Promover la divulgación del protocolo a todos los comités y subcomités y demás agentes del sector.
- Promover la aprobación del protocolo de comunicaciones como un acuerdo de CNO.
- Usar como referencia los insumos para elaboración de mensajes.

Agente(s)

cno 
Consejo Nacional de Operación

 **xm**

 **xm**

Insumos para elaboración de mensaje

Comunicación 1: Información muy general, mensaje de primer minuto por oportunidad

- Ha ocurrido un evento en XXXX.
- El equipo técnico de la compañía está al tanto de la situación y trabaja para restablecer el servicio en el menor tiempo posible.
- Estamos analizando la situación sobre posibles causas.
- Si se tiene hora estimada de normalización informarla.

Comunicación 2: del agente o conjunta, si son varios agentes, ampliando información, causa, tiempo de recuperación.

- Avances en la recuperación del servicio.
- Demanda no atendida presentada en forma porcentual.
- Identificar la causa.
- Poblaciones afectadas.
- Relacionar el hecho ocurrido con la situación energética actual.
- Llamado al uso eficiente de los recursos.

Insumos para elaboración de mensaje

Comunicación 3: evento superado.

- Recuento de la situación con la causa y la gestión realizada para superarla.
- Mencionar al número de actores involucrados para superar la falla (empresas involucradas, personal involucrado).
- Indicar la recuperación del cuánto por ciento de la demanda.

