

LOS EXPERTOS EN MERCADOS



■ filial de isa

Protocolo de Comunicación del Sector Eléctrico

Presentación dirigida al CNO - GAS



Contenido

1. Protocolo de comunicación operativo sector eléctrico
2. Protocolo de información ante eventos en el Sistema Interconectado Nacional que afecten la atención de la demanda
3. Consideraciones frente al manejo de información pública en situaciones de crisis-
Presentación realizada al CACSSE abril 2011



■ filial de isa

Protocolo de Comunicación del Sector Eléctrico



COMUNICACIONES TELEFÓNICAS OPERATIVAS

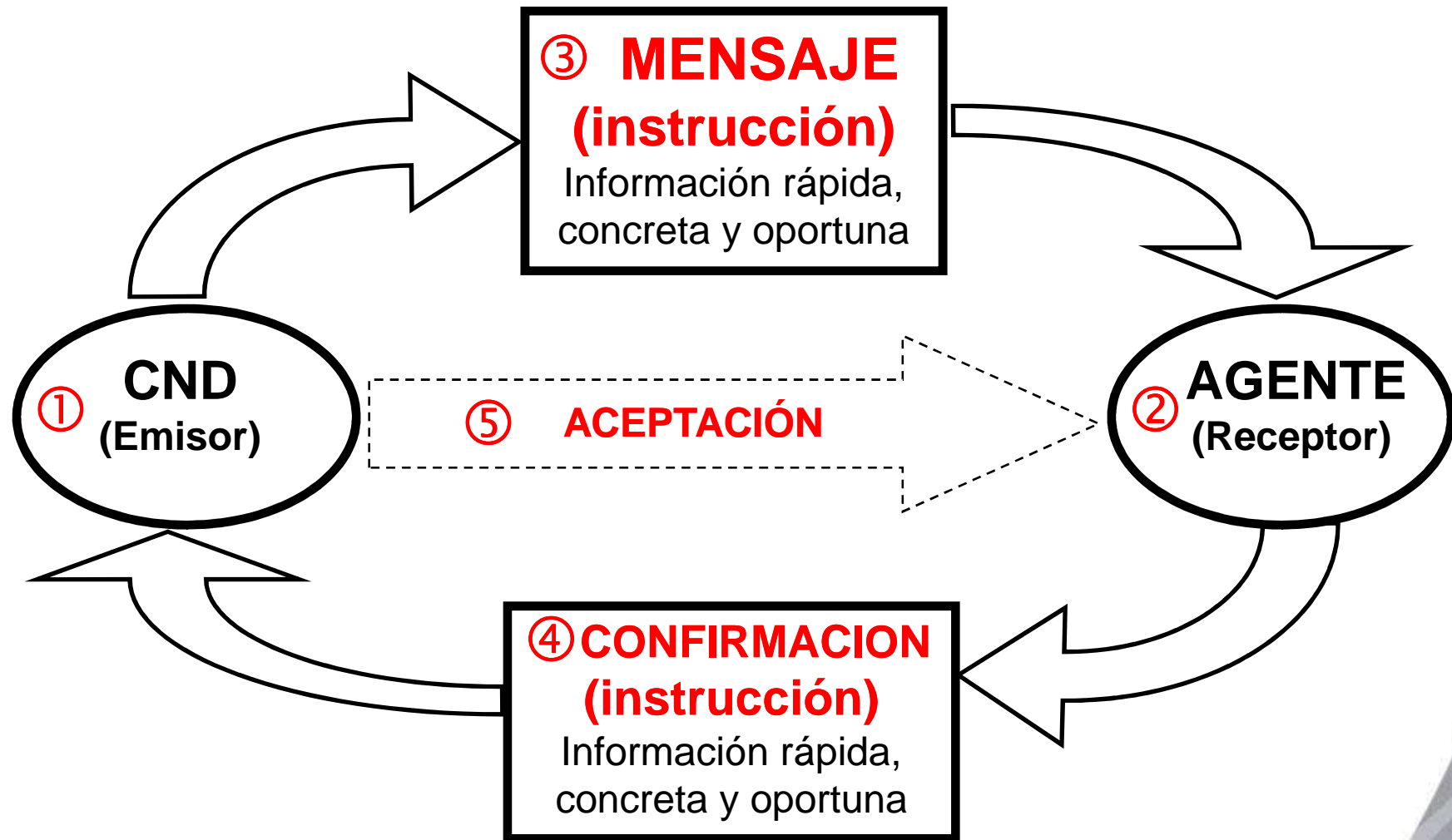
El Numeral 5.3 de la Resolución 025 del 95 fue modificado así:

“Las maniobras en Activos de Uso del STN y Conexión al STN, en Interconexiones Internacionales de nivel IV o superior, son coordinadas por el CND mediante las instrucciones a las empresas que prestan los servicios correspondientes en forma directa.

El Centro Nacional de Despacho -CND- coordina a través de los Operadores de Red las maniobras en los equipos de los STRs y/o SDL's, cuando estas afectan los límites de intercambio de Áreas Operativas o implican variaciones de generación en plantas y/o unidades centralmente despachadas.

- *El CND coordina en forma directa con las empresas generadoras, la entrada y salida de operación de las plantas y/o unidades de generación despachadas centralmente.*
- *El CND coordina la operación y mantenimiento de las Interconexiones Internacionales, según los acuerdos establecidos para tal efecto.*
- ***Cualquier comunicación entre el personal del CND, y los demás agentes del SIN debe contener, en forma explícita, la siguiente información: el nombre de la persona que emite la comunicación, la identificación del equipo al cual se le va a modificar alguna de sus condiciones operativas, la instrucción operativa, la hora en la cual se imparte la instrucción y la hora en la cual se debe ejecutar la misma. La persona que recibe la instrucción repetirá la misma para asegurar a quien la emitió que ella fue entendida claramente. Toda información operativa se emitirá a través de teléfono con grabación permanente y deberá quedar una constancia escrita.”***

PROTOCOLO DE COMUNICACIONES





■ filial de isa

Protocolo de Comunicación del Sector Eléctrico ante eventos en el Sistema Interconectado Nacional que afecten la atención de la demanda



Objetivos del Protocolo de comunicación

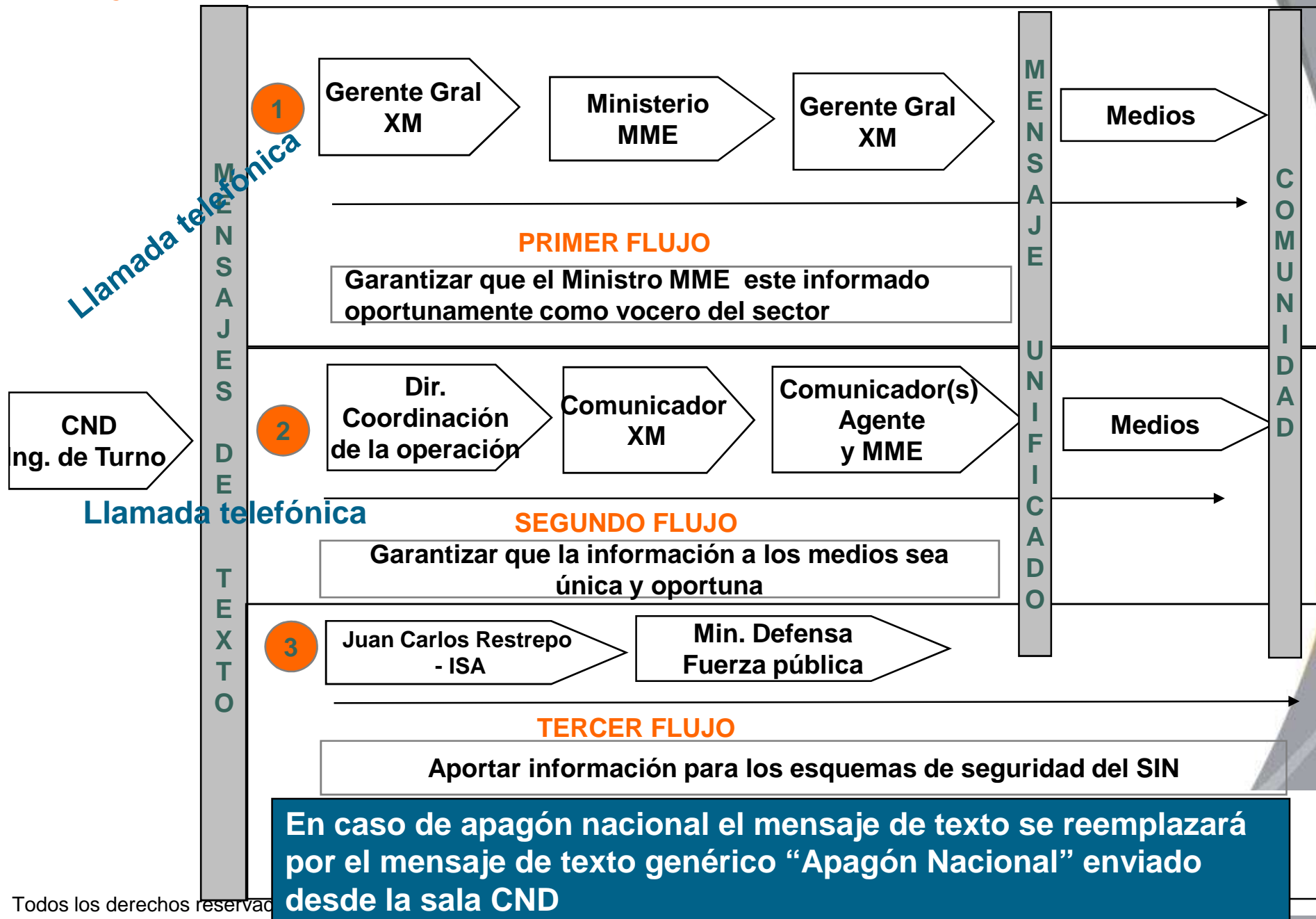
Ante la complejidad del manejo de la situación frente a un evento del manejo del sistema la confluencia de varias empresas del sector se propone implantar un protocolo de comunicación cuyos objetivos son:

- Responder oportunamente a las necesidades de información de la comunidad y los medios de comunicación.
- Minimizar los impactos negativos sobre la imagen del sector eléctrico a través de un manejo estratégico de la información pública ante eventos que afecten el Sistema Interconectado Nacional.
- Cada compañía podrá adaptar según sus necesidades y políticas este protocolo.

Nota: Este protocolo fue presentado y validado en:

- Ministerio de Minas y Energía
- Consejo Nacional de Operación

Flujo de comunicación pública





■ filial de isa

Protocolo de Comunicación del Sector Eléctrico

Consideraciones para el manejo de información pública en situaciones de crisis



Información pública atentados

Atentado a torres



Las Farc dinamitaron el gasoducto de La Guajira



Porce III podrá
generar en 7 días

Por atentados a torres,
dejó de generar Porce III

Criterios básicos para el suministro de información pública en caso de atentados

Ante los hechos que se han presentando en los últimos días, se recomienda a voceros y áreas de prensa de las empresas, la aplicación de los siguientes criterios:

- ✓ **Coordinación:** articular acciones que involucren a las áreas de comunicación de las empresas afectadas, con el propósito de mostrar un mensaje sectorial sólido, construido con un claro objetivo de comunicación.
- ✓ **Solidaridad:** buscar que en cada mensaje que se genere prime el interés público sobre el particular. Evidenciar que el sector está unido en función de la prestación de un servicio público de carácter esencial.
- ✓ **Calidad:** asegurarse de suministrar información veraz.

Criterios básicos para el suministro de información pública en caso de atentados

- ✓ **Oportunidad:** reaccionar con la mayor prontitud ante los eventos que afectan la normal prestación del servicio, para no dar lugar a que se generen vacíos informativos de tipo institucional. La prioridad deberá estar focalizada en la recuperación del servicio. En caso de no contar con información confiable, de primera mano, decir que oportunamente se entregará. Se utilizará un canal único para la entrega de información, con el fin de evitar que los medios puedan legitimar a muchos interlocutores. Los comunicados, boletines o reportes se publicarán sólo en el portal de la empresa que tenga afectada su infraestructura.
- ✓ **Claridad:** desacartonar el lenguaje técnico que caracteriza nuestro sector y hacer el esfuerzo por ofrecer un mensaje sencillo y comprensible, de acuerdo con las necesidades de los públicos específicos que esperan y tienen derecho a la información.
- ✓ **Periodicidad:** definir unos claros canales y medios para el suministro de información continua y actualizada sobre el avance de obras y procesos de recuperación mientras se mantengan las anomalías en el servicio.

Criterios básicos para el suministro de información pública en caso de atentados

- ✓ **Prudencia:** ser precavidos con la información a entregar a los medios de comunicación, con el propósito de salvaguardar la seguridad de las personas y de la infraestructura. En caso de filtración de información o declaraciones inconvenientes a la prensa, promover acciones con ellos que logren su adhesión a la iniciativa de prudencia informativa, sensibilizándolos sobre la inconveniencia de publicar información que no es de utilidad para los usuarios. Así mismo, no debe confundirse el interés de buscar la condena de los ataques a la infraestructura con la promoción involuntaria de los actos terroristas a través de los medios.