

Todos los derechos reservados para XM S.A. E.S.P.



■ filial de isa

# PROTOCOLO DE COMUNICACIONES



Todos los derechos reservados para XM S.A. E.S.P

# Generalidades

1. Es fundamental que todos los operadores del SIN tengan muy claro como se deben realizar las comunicaciones operativas, para no incurrir en errores que provocarían perjuicio para la correcta operación del Sistema Interconectado Nacional.
- 2. Se define como comunicaciones operativas a todas aquellas comunicaciones relacionadas con instrucciones, informaciones, eventos, maniobras y en general, toda la coordinación y dirección de la operación del Sistema Interconectado Nacional.**
3. Por su naturaleza, las comunicaciones operativas son de importancia nacional e internacional y tienen un tratamiento especial.

# Antecedentes

## **Numeral 5.3 de la Resolución 025 de 1995 modificado por resolución 083 de 1999:**

“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 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.”**

# COMUNICACIONES OPERATIVAS (1/3)

**En el sistema de comunicaciones operativo, queda absolutamente prohibido:**

- La utilización del sistema con fines ajenos a la operación, salvo casos de extrema urgencia, siempre y cuando no existan otros medios disponibles.
- La utilización del sistema por personas ajenas a la operación.
- El uso de sobrenombres o apodos.
- El uso de lenguaje impropio con palabras obscenas y/o de excesiva confianza.
- El uso de comentarios mal intencionados o bromas.
- Conferencias de índole privado.
- Uso indebido para crear interferencias.

# COMUNICACIONES OPERATIVAS (2/3)

**Durante las comunicaciones operativas debe tenerse en cuenta las siguientes normas:**

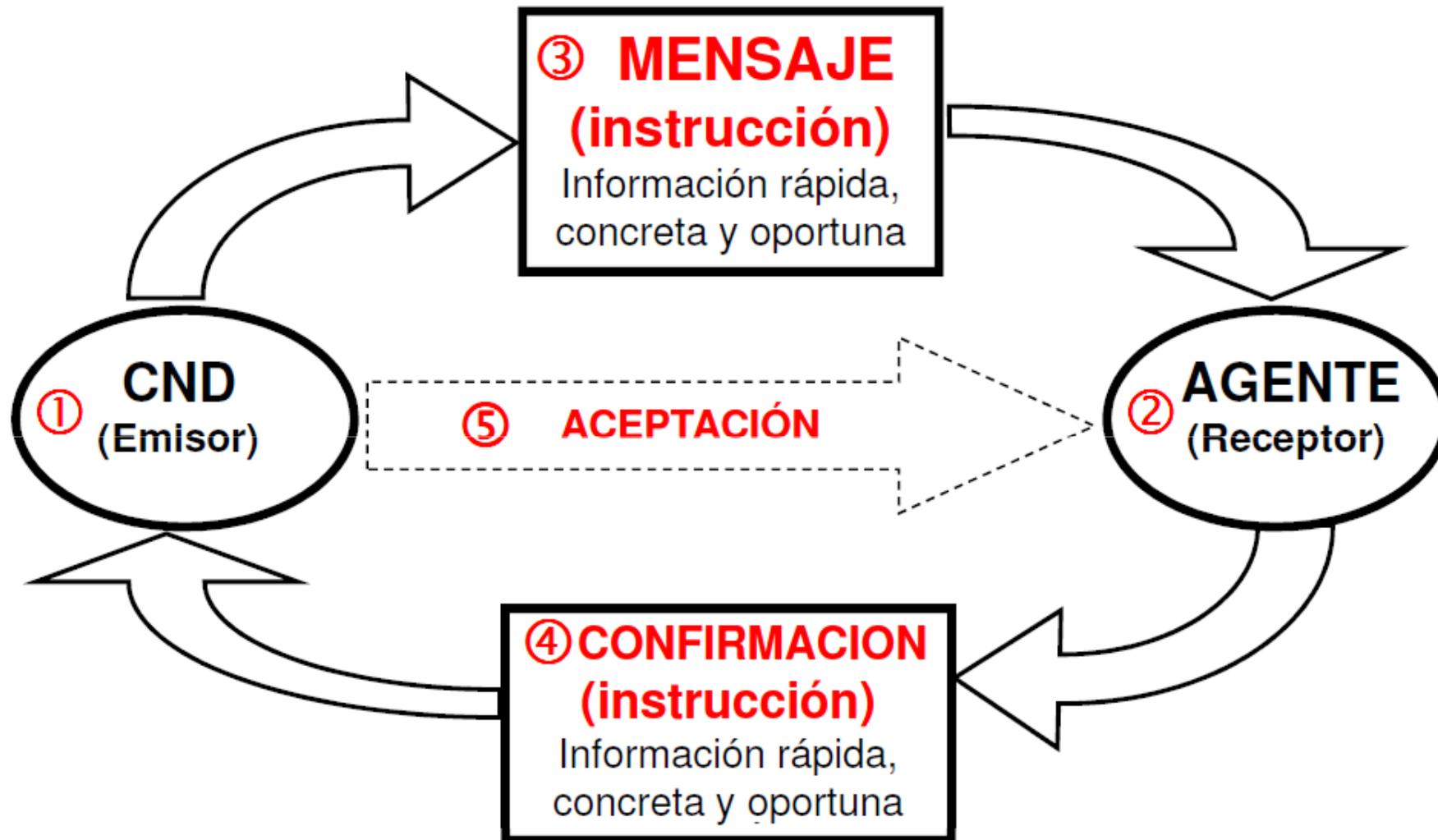
- Uso de protocolo de comunicaciones.
- Responsabilidad y seriedad en el manejo de los equipos.
- Informar cualquier anomalía que se detecte en el equipo al personal disponible.
- Estar atento y responder las llamadas rápidamente (máximo 3 repiques).
- Evitar que personas no autorizadas hagan uso de los equipos.
- Respetar las comunicaciones establecidas.

# COMUNICACIONES OPERATIVAS (3/3)

**Durante la ejecución de instrucciones operativas en el Sistema Interconectado Nacional, deben tenerse en cuenta las siguientes normas:**

- Identificación de la persona y sitio donde contesta la llamada.
- Identificar y ubicar, con plena certeza, el equipo objeto de la instrucción.
- Verificar las condiciones en que se encuentra el equipo.
- Planificar la instrucción a realizar.
- Medir claramente las implicaciones de las instrucciones a realizar.
- Protocolo de comunicaciones durante instrucciones.

# Esquema Protocolo de Comunicaciones (1/2)



## Esquema Protocolo de Comunicaciones (2/2)

Con en objeto de estandarizar la comunicación entre el CND y los agente del SIN, es recomendable seguir el siguiente modelo:

1. **Identificación de la persona y empresa** en la cual labora tanto el emisor como el receptor, acompañado de un saludo si así lo desea.
2. **Entrega o recepción de la información acompañado de la hora de llamada**, identificando plenamente el elemento o planta de generación de la cual se esta informando junto con el estado anterior y actual de dicho elemento en el sistema.
3. **Repetir la información que se recibe junto con la hora de la llamada** o estar atento de la información que están repitiendo en caso de ser nosotros quienes entregamos la información, con el objeto de asegurar que se entendió y comprendió el mensaje.
4. **Aceptar o corregir la información** que se ha entregado en caso de error.

# Protocolo de Comunicaciones (1/3)

Algún Ejemplo Actual	Ejemplo Esperado
<p><b>Agente SIN (Receptor):</b> Guavio buenas tardes habla Pedro Pérez</p> <p><b>Personal CND (Emisor):</b> Pedro, buenas tardes habla con Juan Díaz del CND.....Pedro por favor subamos 100 con Guavio.</p> <p><b>Agente SIN (R):</b> vamos a subir 100 con Guavio.</p> <p><b>Personal CND (R):</b> Es correcto!. Hasta luego.</p> <p><b>Agente SIN (R):</b> Chao</p>	<p><b>Agente SIN (Receptor):</b> Guavio buenas tardes habla Pedro Pérez</p> <p><b>Personal CND (Emisor):</b> Pedro, buenas tardes habla con Juan Díaz del CND.....Pedro, siendo las <b>17:30</b> por favor subamos 100 <b>MW</b> con Guavio para este periodo 18.</p> <p><b>Agente SIN (R):</b> Le entiendo, a esta hora 17:30 vamos a subir 100 MW con Guavio que corresponde al periodo 18.</p> <p><b>Personal CND (R):</b> Eso es correcto!. Hasta luego.</p>

# Protocolo de Comunicaciones (2/3)

Algún Ejemplo Actual	Ejemplo Esperado
<p><b>Agente SIN (Receptor):</b> EPM buenos días habla Pedro Pérez</p> <p><b>Personal CND (Emisor):</b> Pedro, buenos días habla con Juan Díaz del CND.....Pedro le informo redespacho para Guatrón, para el periodo 10 vamos con 227, para el 11 vamos con 375 y para el 12 con 405.</p> <p><b>Agente SIN (R):</b> tenemos redespacho para Guatratron, el periodo 10 con 227, el 11 con 375 y el 12 con 405.</p> <p><b>Personal CND (R):</b> Es correcto!. Hasta luego.</p> <p><b>Agente SIN (R):</b> Chao</p>	<p><b>Agente SIN (Receptor):</b> EPM buenos días habla Pedro Pérez</p> <p><b>Personal CND (Emisor):</b> Pedro, buenos días habla con Juan Díaz del CND.....Pedro, a esta hora <b>8:20</b> le informo redespacho para Guatrón, para el periodo 10 vamos con 227 <b>MW</b>, para el periodo 11 vamos con 375 <b>MW</b> y para el periodo 12 con 405 <b>MW</b>.</p> <p><b>Agente SIN (R):</b> le entiendo redespacho para Guatratron, en el periodo 10 con 227 MW, el periodo 11 con 375 MW y el 12 con 405 MW.</p> <p><b>Personal CND (R):</b> Eso es correcto!. Hasta luego.</p>

# Protocolo de Comunicaciones (3/3)

Algún Ejemplo Actual	Ejemplo Esperado
<p><b>Personal CND (Receptor):</b> XM buenos días habla Pedro Pérez</p> <p><b>Agente SIN (Emisor):</b> Pedro, buenos días habla con Juan Díaz de EEB.....a las 05:10 le informo abierto en Jamondino hacia Pomasqui el circuito 4.</p> <p><b>Personal CND (R):</b> A las 05:10 me informa abierto en Jamondino hacia Pomasqui el circuito 4.</p> <p><b>Agente SIN (E):</b> Es correcto. Hasta luego.</p> <p><b>Personal CND (R):</b> Chao</p>	<p><b>Personal CND (Receptor):</b> : XM buenos días habla Pedro Pérez</p> <p><b>Agente SIN (Emisor):</b> Pedro, buenos días habla con Juan Díaz de EEB.....a las 05:10 le informo abierto en Jamondino hacia Pomasqui el circuito 4.</p> <p><b>Personal CND (R):</b> Juan, a las 05:10 me informa abierta la <b>bahía de línea</b> numero 4 en Jamondino hacia Pomasqui 230 kV.</p> <p><b>Agente SIN (E):</b> Eso es correcto!!!. Hasta luego.</p>

LOS EXPERTOS EN MERCADOS



■ filial de isa

**XM Compañía de  
Expertos en Mercados  
S.A. E.S.P.**

Calle 12 Sur N° 18 – 168  
Medellín - Colombia  
Línea de Atención al Cliente:  
57(4) 317 2929

[www.xm.com.co](http://www.xm.com.co)



Todos los derechos reservados para XM S.A. E.S.P.