

NORMA OPERATIVA N° 16

**GRABACIÓN DE CONVERSACIONES TELEFÓNICAS OPERATIVAS Y DE LOS
CANALES PLC EN EL CENTRO DE DESPACHO DE CARGA**

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento para efectuar la grabación de los procedimientos operativos y la coordinación de la operación en "Tiempo Real" de conversaciones telefónicas operativas y de los canales PLC (directo y selectivo) operativas entre personal del Centro de Despacho de Carga (CDC) del Comité Nacional de Despacho de Carga (CNDC), y personal de los Centros de Control de Agentes del Mercado (CCA).

2. BASE LEGAL

Artículo 20 y Artículo 3 del Reglamento de Operaciones del Mercado Eléctrico (ROME), incisos c y h, aprobado mediante Decreto Supremo N° 26093. Decreto Supremo N° 29549, Decreto Supremo N° 29624 y Decreto Supremo N° 0071.

3. CONDICIONES PARA LA GRABACIÓN DE CONVERSACIONES

- 3.1 El CDC está autorizado por el CNDC, por tanto debe grabar los diálogos e instrucciones del personal del CDC destinados al control, la supervisión, procedimientos operativos y la coordinación de la operación en "Tiempo Real", entre el personal del CDC y personal de los CCA.
- 3.2 Cada grabación será realizada por equipos que registren el medio de comunicación utilizado, así como la hora de inicio y finalización de la conversación. El personal del CDC no podrá suspender manualmente la grabación, salvo casos de mantenimiento del equipo de grabación o de fuerza mayor.
- 3.3 El personal del CDC se comunicará con el personal de los CCA, mediante el canal PLC directo (teléfono rojo), y para aquellos no conectados con este medio, se comunicaran por líneas telefónicas, cualquier situación anormal en la operación en "Tiempo Real" es registrada en el equipo de grabación. Este evento también se señalará en el Postdespacho diario.

Ante la eventualidad de no poder realizar las grabaciones indicadas en la presente Norma Operativa, deberán realizar forzosamente el Registro del suceso anormal de la operación en "Tiempo Real", de manera escrita. Documental que en tales casos tendrá carácter equivalente a las grabaciones, siempre que se acompañe la correspondiente justificación de fallas del sistema de grabación.



- 3.4. La totalidad de las grabaciones de todo semestre eléctrico, serán almacenadas por el CNDC, por un tiempo no menor al semestre eléctrico subsiguiente, luego del cual podrán ser desechadas.
 - 3.5. Las grabaciones, estarán disponibles para los Agentes del Mercado Eléctrico Mayorista (MEM) y la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, quienes podrán solicitar copias en medio magnético mediante solicitud expresa al CNDC. El CNDC entregará dichas copias en medio magnético, en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles.
 - 3.6. Las grabaciones podrán ser utilizadas como información complementaria para los procesos de análisis de fallas.
 - 3.7. En toda comunicación telefónica, tanto el emisor como el receptor deberán identificarse con su apellido y el nombre de su Empresa.
 - 3.8. Los diálogos entre operadores del CDC y los CCA deben ser claros y específicos, y efectuarse en el marco de la cordialidad y el respeto.
 - 3.9. Como respaldo de las grabaciones del CDC, los Agentes podrán instalar un sistema propio de grabación en sus respectivos CCA.
- 4. EQUIPOS DE COMUNICACIÓN DEL CDC CONECTADOS AL EQUIPO DE GRABACIÓN**

Los siguientes equipos de comunicación del CDC, estarán permanentemente conectados al sistema de grabación automática:

- Canal PLC directo (teléfono rojo)
- Canal PLC selectivo
- Línea directa con el COT de la TDE
- Línea telefónica de COMTECO N° 4588199
- Líneas telefónicas de ENTEL N° 4118715 y N° 4118716 dotadas de un sistema de comunicación Multilínea
- Celular fijo con ELECTROPAZ
- Línea directa con ERESA
- Línea directa con HB
- Línea directa con ELFEC
- Línea directa de ISA Bolivia
- Línea directa de TESA San Cristóbal y Minera San Cristóbal

El CNDC podrá incluir al sistema de grabación automática nuevos equipos de comunicación destinados exclusivamente a los procedimientos operativos y la coordinación de la operación en "Tiempo Real", posibilitando la grabación de todos los Medios de Comunicación utilizados en la Operación en "Tiempo Real". Para este efecto, el CNDC deberá comunicar oficialmente a los Agentes del MEM la



**Autoridad de Fiscalización y
Control Social de Electricidad**
L 2 7 P A R A T O D O S

ANEXO A LA RESOLUCIÓN AE N° 083/2010

TRÁMITE N° 405

La Paz, 23 de marzo de 2010

incorporación de nuevos equipos, con una anticipación de cinco (5) días a dicha conexión.

5. VIGENCIA

La presente norma entrará en vigencia una vez aprobada por la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad.

6. MODIFICACIONES

Cualquier modificación a la presente Norma Operativa será propuesta por el CNDC, para su posterior aprobación por la AE de acuerdo a procedimiento vigente.