

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD División Operación y Control del Sistema Eléctrico			Código Pr01-DOCSE-00
				Versión 1
				Página 1 de 3
Protocolo de comunicación de eventos relevantes asociados a afectaciones al Sistema Eléctrico				
Solicitud de Cambio No:	Elaborado por: DOCSE	Aprobado por: Jefe de División	Fecha Aprobación: 03/04/2024	Rige a partir de: 19/04/2024

0. ASCENDENCIA DOCUMENTAL

N/A

1. PROPÓSITO O INTRODUCCIÓN

Establecer las políticas de la DOCSE para garantizar una comunicación operativa eficiente en la atención de consultas de entes tanto internos como externos, ante eventos relevantes asociados a afectaciones al Sistema Eléctrico (SE).

2. ALCANCE

Este protocolo debe ser aplicado por todos los procesos DOCSE.

3. DOCUMENTOS APLICABLES

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
N/A	

4. ROLES y RESPONSABILIDADES

ROL	RESPONSABILIDADES
Jefe de División	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Para detalle de las responsabilidades, refiérase al contenido del apartado 6.
Niveles 1/Coordinadores	
Gestora de Comunicación	

5. TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

SE: Sistema Eléctrico

6. CONTENIDO

	PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN DE EVENTOS RELEVANTES ASOCIADOS A AFECTACIONES AL SISTEMA ELÉCTRICO	Código Pr01-DOCSE-00	
		Versión 1	Página 2 de 3

6.1 Generalidades

En función de coordinar de una manera más ordenada y eficiente las solicitudes que ingresen a través de diferentes medios de comunicación tanto internas como externas por parte de la **Dirección de Comunicación y la Administración superior**, el siguiente protocolo tiene como finalidad centralizar dichas solicitudes a través de la **Gestora de Comunicación** y/o del **Jefe de División** para la atención de eventos relevantes que puedan afectar el Sistema Eléctrico (SE).

6.2 Ingreso de solicitudes asociadas a eventos que afecten el SE

La DOCSE dispone de una herramienta oficial llamada “Contactemos” que se encuentra en la página web DOCSE <https://apps.grupoice.com/CenceWeb/CenceContactenos.jsf> y en la intranet <http://sabcence04/intranet/Pages/pSGESolicitudReq.aspx>, en donde se reciben consultas, quejas, sugerencias y apelaciones de diversos temas la cuál es atendida y canalizada por la **Gestora de Comunicación**. En caso de que suceda un evento relevante que afecte el SE, se estará utilizando este medio para atender las consultas requeridas, de igual forma; si algún **nivel 1** o **coordinador** recibe solicitudes a través de correos electrónicos o llamadas telefónicas, se debe ingresar la consulta a dicha herramienta o ser enviadas a la **Gestora de Comunicación**; ya que, es la encargada de canalizarlas, atenderlas y dar la respuesta.

6.3 Atención de solicitudes asociadas a eventos que afecten el SE

Una vez ingresadas o recibidas las solicitudes, la **Gestora de Comunicación** trabaja las respuestas en conjunto con el **Jefe de División, Nivel 1 o Coordinador** correspondiente, para preparar los insumos requeridos y posteriormente son revisados para el visto bueno y envió a los interesados.

6.4 Seguimiento de solicitudes asociadas a eventos que afecten el SE

La Gestora de Comunicación da seguimiento y verifica que la información publicada por la **Dirección de Comunicación** o **Administración Superior** sea la correcta.

	PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN DE EVENTOS RELEVANTES ASOCIADOS A AFECTACIONES AL SISTEMA ELÉCTRICO	Código Pr01-DOCSE-00	
		Versión 1	Página 3 de 3

7. CONTROL DE REGISTROS

CÓDIGO Y/O NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO DE ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
N/A				

8. CONTROL DE CAMBIOS

REFERENCIA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

9. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
Francia Cardoso Leighton	DOCSE	19/02/2024

REVISÓ	DEPENDENCIA	FECHA
Julio Matamoros Alfaro	Jefe de División	03/04/2024

APROBÓ	FIRMA	FECHA
Julio Matamoros Alfaro		03/04/2024