



## COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010  
TEL. PBX. (502) 2321-8000 E-mail: [cnee@cnee.gob.gt](mailto:cnee@cnee.gob.gt) FAX (502) 2321-8002

### RESOLUCIÓN CNEE 231-2009

Guatemala, 8 de Diciembre de 2,009

### LA COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

#### **CONSIDERANDO:**

Que el artículo 4 de la Ley General de Electricidad establece que entre otras es función de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, cumplir y hacer cumplir dicha ley y sus reglamentos en materia de su competencia, velar por el cumplimiento de las obligaciones de los adjudicatarios y concesionarios, y proteger los derechos de los usuarios; así como definir las tarifas de transmisión y distribución, sujetas a regulación de acuerdo a la ley, así como la metodología para el cálculo de las mismas.

#### **CONSIDERANDO:**

Que el artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, establece que: "Todos los años el distribuidor realizará a su costo, una encuesta representativa a consumidores ubicados en la zona en la que brinda el servicio, en la que éstos calificarán la calidad del servicio recibido. La encuesta se referirá a los aspectos de calidad de servicio que se indican en este Reglamento y a cualquier otro que señale la Comisión..."

#### **CONSIDERANDO:**

Que la encuesta de calidad, será diseñada por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, y tiene por objetivo evaluar la satisfacción de los usuarios en relación a la calidad del servicio recibido por la distribuidora que le provee el servicio de energía eléctrica. La misma, deberá efectuarse a través de empresas especializadas registradas en la Comisión. Es por ello, que se convoca por medio de una publicación realizada en uno de los diarios de mayor circulación, a todos los interesados a presentar la documentación establecida en los presentes Términos de Referencia para formar parte del registro de entidades precalificadas de la Comisión.

#### **CONSIDERANDO:**

Que el Departamento de Unidad de Informática y Control Estadístico de la División de Regulación de Calidad de esta Comisión, mediante el DCC-Dictamen-649 de fecha siete de diciembre de dos mil nueve, propuso los requisitos que debiera incluir la resolución por medio de la cual, se emitan los Términos de Referencia, en los que se precalifiquen a todas aquellas entidades que estén interesadas en realizar la encuesta de calidad del servicio de energía eléctrica.

#### **POR TANTO:**

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica, con base en lo considerado y en ejercicio de las funciones y atribuciones que le confiere la Ley General de Electricidad y su reglamento,



## COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010  
TEL. PBX. (502) 2321-8000 E-mail: [cnee@cnee.gob.gt](mailto:cnee@cnee.gob.gt) FAX (502) 2321-8002

### RESUELVE:

Aprobar los Términos de Referencia para el procedimiento de precalificación de firmas interesadas en realizar la Encuesta de Calidad del Servicio de Distribución Final 2,010, descritos a continuación:

### Términos de Referencia para actualizar o inscribir en el registro de empresas precalificadas especializadas para realizar Encuestas de Calidad del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica.

#### 1. INFORMACIÓN GENERAL

##### 1.1 OBJETIVO

El presente documento establece los Términos de Referencia cuyo objeto es, definir los lineamientos y criterios técnico metodológicos para la inscripción y precalificación de la entidades especializadas en la realización de la encuesta de calidad del servicio de distribución de energía eléctrica, de acuerdo a lo establecido en el artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad.

##### 1.2 OBLIGACION DE PRECALIFICACION

La precalificación, es un requisito indispensable, para que las empresas consultoras en investigación de mercados que tengan interés en realizar la encuesta de calidad del servicio de energía eléctrica sean registradas como tal, ante en la Comisión.

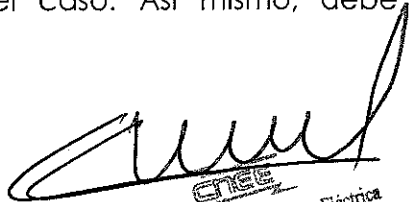

##### 1.3 RESPONSABILIDAD

Será responsabilidad de los interesados sufragar todos los costos relacionados con la preparación y presentación de la documentación. La CNEE no será responsable en ningún caso por dichos costos, cualquiera que sea la forma en que se realice la calificación y su resultado.

La contratación de las entidades que califiquen para formar parte del registro en referencia, será por cuenta y responsabilidad absoluta de las entidades de distribución de energía eléctrica.

#### 2. DOCUMENTACIÓN QUE DEBEN PRESENTAR LOS INTERESADOS

Toda entidad interesada en precalificarse para realizar la encuesta de calidad del servicio de distribución de energía eléctrica de conformidad con lo establecido en el artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad deberá presentar nota dirigida al Presidente de la Comisión Nacional de Energía solicitando la Precalificación, la cual debe ser firmada por el Representante Legal o interesado según sea el caso. Así mismo, debe presentar los siguientes documentos:

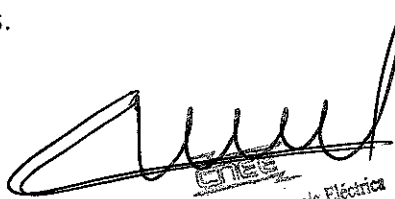
  
  
Comisión Nacional de Energía Eléctrica



## COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010  
TEL. PBX. (502) 2321-8000 E-mail: [cnee@cnee.gob.gt](mailto:cnee@cnee.gob.gt) FAX (502) 2321-8002

- 2.1 Patente de comercio donde se especifique que el objeto de la misma es la elaboración de encuestas de mercadeo.
- 2.2 Nota de presentación firmada por el representante legal de la entidad de la empresa que realizara la encuesta, la denominación social, domicilio legal y la constitución de un domicilio especial unificado en la República de Guatemala, al cual se dirigirán todas las notificaciones que se cursen a las entidades.
- 2.3 Copia de la escritura de constitución de la sociedad y sus modificaciones si las hubiere, de las patentes de sociedad y comercio y en su caso, copia de los estatutos correspondientes. Constancias de inscripción en los registros públicos respectivos.
- 2.4 Certificar la capacidad de contratación de personal que realizará encuestas. Para acreditar dicha condición, se deberá adjuntar estados financieros auditados del último año, y un listado de personas que han contratado simultáneamente para actividades similares.
- 2.5 Estados financieros últimos tres años.
- 2.6 Información relacionada con la experiencia que tiene la entidad propuesta, así como los responsables y asesores en la elaboración de encuestas, detallando brevemente cada uno de los trabajos a los que haga referencia.
- 2.7 Todos aquellos documentos adicionales que a juicio de la Comisión sea necesario incorporar al expediente respectivo, los cuales serán requeridos por escrito al interesado.
- 2.8 Declaración jurada de:
  - 2.8.1 Respecto a la independencia de la consultora, con relación a que el personal que realice las encuestas, durante la realización de las mismas no pueda tener simultáneamente tener alguna relación laboral con la CNEE o cualquiera de las entidades de distribución de energía eléctrica.
  - 2.8.2 Compromiso de trabajar el estudio según los términos de referencia de las mismas.
  - 2.8.3 Tenencia de equipo de informática y comunicaciones solicitados en los presentes TDRs.



Comisión Nacional de Energía Eléctrica





## COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010  
TEL. PBX. (502) 2321-8000 E-mail: [cnee@cnee.gob.gt](mailto:cnee@cnee.gob.gt) FAX (502) 2321-8002

2.9 La documentación técnica, según lo descrito en los apartados de requisitos técnicos, de los presentes términos de referencial.

### 3. REQUISITOS TÉCNICOS

3.1 Para poder realizar la encuesta de calidad del servicio de distribución de energía eléctrica se deberá acreditar por medio de constancias comprobables:

Descripción del requisito	Para obtener precalificación para la realización de Encuestas a distribuidoras de más de cien mil usuarios	Para obtener precalificación para la realización de Encuestas a distribuidores de menos de cien mil usuarios
Cantidad de Estudios Cuantitativos (Encuestas cara a cara a nivel nacional)	8	5
Muestra mínima de cada Estudio	1,200 cuestionarios	500 cuestionarios
Cantidad de Estudios geo - referenciados	2	1

Para cada estudio, la Consultora Especializada deberá adjuntar las constancias o certificaciones emitidas por las Empresas o Instituciones contratantes (indicando año y lugar de realización del estudio, datos actualizados de la persona de contacto), dichas certificaciones deben **acompañar la descripción de la metodología utilizada.**

3.1.2 Para cualquiera de los dos casos, a continuación se presentan las características mínimas que debe tener el personal que la consultora especializada proponga para acompañamiento a la CNEE según los presentes TDRs. En el caso de los profesionales se ha establecido un tiempo mínimo de ejercicio profesional dependiendo de la actividad a realizar, la experiencia debe certificarse para el tiempo establecido, las constancias de experiencia deberán ser proporcionadas por las empresas para las cuales el profesional brindó sus servicios personales o de consultoría.

#### 3.2 Jefe de Proyecto:

a. Formación Profesional: Ingeniero, Administrador, Mercadología



## COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010  
TEL. PBX. (502) 2321-8000 E-mail: [cnee@cnee.gob.gt](mailto:cnee@cnee.gob.gt) FAX (502) 2321-8002

- b. Tiempo de Ejercicio Profesional: Mínimo 10 años en actividades relacionadas con la experiencia indicada.
- c. Experiencia en Investigación de Mercados (investigación exploratoria e indagatoria; investigación de desempeño y monitoreo, estudios cuantitativos, estudios cualitativos)

### 3.3 Especialista en Diseño de Muestras

- a. Formación Profesional: Matemático; Ingeniero, Administrador,
- b. Tiempo de Ejercicio Profesional: Mínimo 5 años en actividades relacionadas con la experiencia indicada.
- c. Experiencia en diseño de muestras
- d. Si la Consultora interesada ha realizado previamente Encuestas de Calidad del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica en Guatemala deberán tener buenas referencias de CNEE y las distribuidoras de energía eléctrica.

### 3.4 Perfil de los entrevistadores

- a. Graduado de nivel medio
- b. Experiencia en realización de encuestas de mercadeo (Mínimo cinco estudios diferentes)

### 3.5 Equipamiento de Informática y Comunicaciones

La Consultora Especializada deberá contar con el equipamiento adecuado, en sus oficinas, para el desarrollo de todas las actividades previstas en la Encuesta de Calidad del Servicio de Distribución Final y las tareas relacionadas al giro de la empresa. El equipamiento mínimo será:

#### 3.5.1 Hardware:

- a. Un servidor para el almacenamiento y procesamiento de la información (configuración mínima: 200 GB HD, 2.5 MHz y 512 MB RAM).
- b. Cinco computadores personales (configuración mínima: Pentium III, CD R/WR, 256 MB RAM, 40 GB) y al menos uno de ellos computadores portátiles.
- c. Una impresora láser (configuración mínima: 30 ppm).

Comisión Nacional de Energía Eléctrica



## COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010  
TEL. PBX. (502) 2321-8000 E-mail: [cnee@cnee.gob.gt](mailto:cnee@cnee.gob.gt) FAX (502) 2321-8002

### 3.5.2 Software:

- a. Programas y licencias de software de desarrollo, procesamiento de datos (sistema operativo Windows, Microsoft Office, SPSS).

### 3.5.3 Comunicaciones:

- a. Conexión permanente a Internet.
- b. Correo electrónico.
- c. Teléfono y fax.

### 3.5.3 Equipo de GPS

- a. Equipos de GPS a fin de obtener errores reales dentro del rango de +/- 3 metros.

El equipamiento de informática y comunicaciones serán sustentados por la Empresa Consultora mediante Declaración Jurada.

## 4. EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN PRESENTADA

- a) La documentación presentada será evaluada por una Junta debidamente nombrada por el Directorio o Gerente General de la CNEE.
- b) Formarán parte del registro de entidades calificadas aquellas que hayan presentado toda la documentación y cumplido absolutamente con todos los requisitos establecidos en las presentes bases.
- c) En el caso de errores y/u omisiones de naturaleza subsanable, la Junta podrá solicitar al interesado la enmienda correspondiente concediendo para ello un plazo que no podrá exceder de 5 días.
- d) La Junta suscribirá el acta de calificación correspondiente, donde se asentará la precalificación individual de cada entidad. Dicha acta será sometida a consideración del Directorio de la CNEE para su aprobación.
- e) El Directorio de la CNEE emitirá una resolución aprobando lo actuado por la Junta nombrada con relación a la lista de entidades calificadas.
- f) Luego de aprobado lo actuado por la Junta durante el presente proceso, se notificará a todas las entidades que presentaron documentación y a las entidades de distribución de energía eléctrica.
- g) Dado el carácter de invitación abierta no habrá un límite predeterminado de firmas a ser precalificadas



## COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010  
TEL. PBX. (502) 2321-8000 E-mail: [cnee@cnee.gob.gt](mailto:cnee@cnee.gob.gt) FAX (502) 2321-8002

- h) Toda entidad precalificada por la Comisión para realizar la encuesta de calidad del servicio de distribución del servicio de energía eléctrica, perderá dicha calidad cuando concurren alguna de las siguientes causales:
- i. Si presenta resultados no obtenidos conforme la metodología establecida, la cual se hará saber por escrito a la entidad precalificada; o bien,
  - ii. Si no realiza la actualización de su registro dentro del plazo establecido en el numeral 5 de la presente resolución.


### 5. PLAZO DE PRESENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

La documentación a presentar debe ser entregada en sobre cerrado en la sede de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica el día lunes 11 de enero de 2010, durante el período comprendido de 16:00 a 16:30 horas en la siguiente dirección:  
4ª ave. 15-70 zona 10, Edificio Paladium, Nivel 12

### 6. ATENCIÓN DE CONSULTAS

Se admitirán consultas hasta las 12:00 del día 5 de enero del 2010, debiendo efectuar las mismas por medio del correo electrónico: [cnee@cnee.gob.gt](mailto:cnee@cnee.gob.gt)

Las consultas se responderán por medio de correo electrónico. Fecha límite de solución de respuestas: 7 de enero de 2010; 16:30

  
Comisión Nacional de Energía Eléctrica



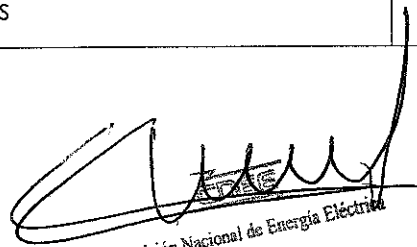
## COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010  
TEL. PBX. (502) 2321-8000 E-mail: [cnee@cnee.gob.gt](mailto:cnee@cnee.gob.gt) FAX (502) 2321-8002

### ANEXO CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

#### a) Precalificación de Interesados

Actividad	Plazo Límite / Período
Invitación a precalificar y publicación de TDR's	9 de diciembre 2,009
Ultimo día para recibir consultas	5 de enero 2,010
Ultimo día para responder consultas	7 de enero 2,010
Entrega de documentación de precalificados	11 de enero 2,010
Resolución registro de precalificados	25 de enero 2,010
Entrega de Diseño Encuesta de Calidad	08 de febrero 2,010
Encuesta de Calidad (Fase I)	Marzo - Abril 2,010
Recepción de resultados en CNEE	1 de junio 2,010
Encuesta de Calidad (Fase II)	Septiembre 2,010
Recepción de resultados en CNEE	20 de octubre 2,010
Publicación de resultados	Diciembre 2,010



Comisión Nacional de Energía Eléctrica







## COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010  
TEL. PBX. (502) 2321-8000 E-mail: [cnee@cnee.gob.gt](mailto:cnee@cnee.gob.gt) FAX (502) 2321-8002

### b) Realización de la Encuesta

Actividad	Plazo Límite
Contratación Consultoras (Distribuidoras – Consultoras)	Febrero 2,010
Envío de información a CNEE con respecto a Consultora seleccionada por la Distribuidora (Distribuidora)	28 de Febrero 2,010
Entrega de muestras a la Consultora por parte de CNEE	
Divulgación en medio masivo de realización de la Encuesta Verano (Distribuidora)	5 días antes de salir a campo
Trabajo de campo (Fase I)	Marzo – Abril 2,010
Entrega de Informe y presentación de resultados a CNEE	30 de mayo 2,010
Trabajo de campo (Fase II)	Septiembre 2,010
Entrega de informe y presentación de resultados a CNEE (Fase II)	20 de octubre 2,010
Publicación de resultados	Diciembre 2,010



Comisión Nacional de Energía Eléctrica





## COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010  
TEL (502) 2321-8000 FAX (502) 2321-8002



### COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

#### CONVOCATORIA PARA FORMAR PARTE DEL REGISTRO DE EMPRESAS QUE PUEDEN EFECTUAR ENCUESTAS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCION DE ENERGIA ELECTRICA

En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, por este medio, se invita a todas las empresas individuales o jurídicas, debidamente inscritas en el registro mercantil de la República de Guatemala y cuya línea principal de actividad sea la realización de encuestas de mercadeo, para que presenten la documentación correspondiente que les permita formar parte del registro de empresas especializadas aprobadas por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica para realizar las encuestas de calidad del servicio de distribución de energía eléctrica.

**REQUISITOS TECNICOS:** Para poder realizar la encuesta de calidad del servicio de distribución de energía eléctrica se deberá acreditar por medio de constancias comprobables:

Descripción del requisito	Para obtener precalificación para la realización de Encuestas a distribuidoras de más de cien mil usuarios	Para obtener precalificación para la realización de Encuestas a distribuidores de menos de cien mil usuarios
Cantidad de Estudios Cuantitativos (Encuestas cara a cara a nivel nacional)	8	5
Muestra mínima de cada Estudio	1,200 cuestionarios	500 cuestionarios
Cantidad de Estudios geo - referenciados	2	1

En los términos de referencia se detallan los documentos adicionales requeridos.



## COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010  
TEL. PBX. (502) 2321-8000 E-mail: [cnee@cnee.gob.gt](mailto:cnee@cnee.gob.gt) FAX (502) 2321-8002

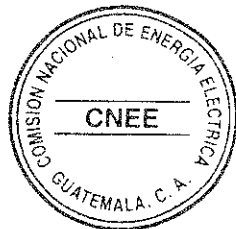
Las empresas que ya fueron precalificadas en años anteriores, deberán presentar nuevamente la documentación especificada en los requisitos técnicos; así como también expresar mediante nota simple en papel membretado, su anuencia a continuar vigente en el listado de empresas precalificadas de la CNEE.

Los términos de referencia correspondiente pueden obtenerse en el sitio web [www.cnee.gob.gt](http://www.cnee.gob.gt) a partir del día 9 de diciembre. La fecha límite para presentar la documentación establecida en los términos será el día lunes 11 de enero a las 15:00.

Publíquese .

Ingeniero Carlos Eduardo Colón Bickford  
Presidente

Comisión Nacional de Energía Eléctrica



Ingeniero César Augusto Fernández Fernández  
Director