



COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2290-8000 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2290-8002

RESOLUCIÓN CNEE-51-2020 **Guatemala, 11 de marzo de 2020** **COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

CONSIDERANDO:

Que la Ley General de Electricidad, Decreto número 93-96 del Congreso de la República, establece que son funciones de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, entre otras, cumplir y hacer cumplir dicha Ley y su reglamento, en materia de su competencia, velar por el cumplimiento de las obligaciones de los adjudicatarios y concesionarios, proteger los derechos de los usuarios, así como emitir las normas técnicas relativas al subsector eléctrico y fiscalizar su cumplimiento en congruencia con prácticas internacionales aceptadas.

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. La encuesta será diseñada por la Comisión y deberá efectuarse a través de empresas especializadas registradas en la Comisión...".

CONSIDERANDO:

Que en cumplimiento de sus funciones y lo establecido en el artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, la Comisión Nacional de Energía Eléctrica emitió la Resolución CNEE-42-2011, la cual aprobó la Metodología para la Realización de la Encuesta Anual de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica, con el objeto de determinar los lineamientos y criterios metodológicos para la realización de la encuesta anual de calidad del servicio de distribución de energía eléctrica. Dicha Metodología fue modificada mediante la Resolución CNEE-32-2016, de fecha 26 de enero de 2016.

CONSIDERANDO:

Que la encuesta anual de calidad del servicio de distribución final de energía eléctrica actualmente se realiza por medios impresos, siendo necesario modernizar y automatizar su elaboración, con el objeto de fiscalizar su ejecución con mayor alcance, obteniendo datos precisos e inmediatos. Para tal efecto, se requiere que la referida encuesta se realice en forma digital, siendo procedente la modificación del procedimiento actual.

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) 2290-8000 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2290-8002

RESUELVE:

Emitir las siguientes modificaciones a la Metodología para la Realización de la Encuesta Anual de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica, contenida en la Resolución CNEE-42-2011 y su modificación:

- I. Se modifica el **artículo 4**, el cual queda así:

Artículo 4. Contratación de la Empresa Encuestadora. La Empresa Encuestadora es toda persona individual o jurídica, nacional, especializada en la realización de encuestas de mercadeo, debidamente inscrita en el "Registro de Empresas Precalificadas para Efectuar Encuestas de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica" y que puede ser seleccionada por las Distribuidoras para efectuar la encuesta de calidad del servicio de distribución de energía eléctrica.

Lo Empresa Encuestadora deberá ser contratada por el Distribuidor, a su costo y bajo su estricta responsabilidad, debiendo notificar a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica de su contratación, en el plazo indicado por esta última.

La contratación de la Empresa Encuestadora debe hacerse de conocimiento de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica mediante copia legalizada del contrato suscrito entre los contratantes, en el cual se deberá establecer el compromiso del Distribuidor y de la Empresa Encuestadora en

- a) Aceptar, cumplir y desarrollar la presente Metodología.
- b) Remitir a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica copia de toda la información que se utilice para la realización de la encuesta en cada una de las etapas.
- c) Proporcionar libre acceso a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica a todos los aspectos relacionados con la encuesta, de la forma en que esta Comisión lo requiera, con el objeto de realizar las actividades de supervisión y fiscalización requeridas.
- d) Entregar a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica los informes previstos en la presente Metodología y proporcionar las aclaraciones que se requieran.
- e) Cumplir el cronograma de la encuesta de calidad del año contratado.
- f) Designar al responsable de la encuesta por parte del Distribuidor y al jefe de proyecto de la Empresa Encuestadora, indicando sus nombres, número de teléfono, direcciones físicas y electrónicas. Asimismo, se debe mantener informada a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica de cualquier cambio que posteriormente pueda suscitarse respecto a las personas antes descritas.
- g) Tener la capacidad de participación en las reuniones presenciales que planifique la Comisión Nacional de Energía Eléctrica para tratar temas relacionados con la encuesta.



COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2290-8000 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2290-8002

- h) Todo usuario entrevistado deberá ser georreferenciado, asimismo, la Empresa Encuestadora deberá presentar fotografías en formato .jpg del domicilio encuestado y del medidor de energía eléctrica.

La encuesta, las memorias de cálculo, los cuestionarios y el informe final pertenecen a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica en representación de los usuarios regulados. En consecuencia, pueden ser utilizados de manera libre, autónoma y sin restricciones, independientemente de la relación contractual existente entre la Empresa Encuestadora y el Distribuidor.

El Distribuidor está obligado a realizar los pagos correspondientes del servicio prestado y plasmados dentro del contrato suscrito entre las partes, en los plazos estipulados en el mismo. Asimismo, la Empresa Encuestadora emitirá un finiquito al Distribuidor, especificando que entregó lo requerido y fue liquidado el contrato suscrito entre ambos, la fecha máxima de emisión del finiquito será la última semana del mes de noviembre del año en que fue realizada la encuesta.

El Distribuidor está obligado a presentar a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica copia del finiquito entregado por la Empresa Encuestadora, durante los primeros cinco (5) días calendario de diciembre del año en que fue realizada la encuesta. De haber incumplimiento en cuanto al envío del finiquito la Comisión Nacional de Energía Eléctrica podrá sancionar al Distribuidor.

II. Se modifica el **artículo 5**, el cual queda así:

Artículo 5. Desarrollo del trabajo. Las actividades de la Empresa Encuestadora contratada para la realización de la investigación son:

- a) Recepción de la muestra.
- b) Entrenamiento de los coordinadores de trabajo en la recolección de datos.
- c) Entrenamiento de los entrevistadores.
- d) Validación de las entrevistas del 33% de la cuota de cada entrevistador, la cual será designada por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.
- e) Cumplimiento con el medio de elaboración, formato y contenido del cuestionario designado por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.
- f) Revisión y digitación de los cuestionarios.
- g) Procesamiento de los datos y demás análisis.
- h) Elaboración del informe de incidencias de campo.
- i) Elaboración del informe escrito.
- j) Presentación del informe a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica y al Distribuidor encuestado.
- k) Contar con la cantidad de equipos electrónicos necesarios para el personal que realizará las encuestas y supervisores, así como las especificaciones mínimas de *hardware* que cumplan con lo dispuesto por la 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) 2290-8000 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2290-8002

- l) La Empresa Encuestadora deberá garantizar la fidelidad de la información proporcionada por el usuario encuestado.
- m) Al momento de finalizar la entrevista al usuario encuestado, la Empresa Encuestadora deberá enviar los datos recabados en la vivienda del usuario a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica y mediante correo electrónico copia al Distribuidor.
- n) Garantizar la conexión continua de datos en los equipos electrónicos, para poder enviar a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica la información recabada en campo.
- ñ) Los equipos electrónicos utilizados para la realización de la encuesta en campo, deberán contar con GPS integrado y estar activo en todo momento
- o) La fecha y hora de los equipos electrónicos no deberán ser alterados para la realización de la encuesta en campo.

El Distribuidor, en su área de concesión avisará a los usuarios de la realización de la encuesta por un medio de comunicación masivo, con una anticipación mínima de cinco (5) días hábiles a la fecha de recolección de datos, de forma que el usuario tenga confianza en proveer información. Se sugiere el siguiente formato de anuncio de prensa:

(Logo Distribuidor)

En cumplimiento del artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad y con el propósito de obtener la opinión de sus usuarios sobre la calidad del servicio de distribución final de energía eléctrica que les presta (nombre del Distribuidor), informa que del XX al XX, estará realizando una encuesta en los departamentos de (área de concesión).

La información que se obtenga a través de la encuesta en mención, se utilizará para tomar las acciones que correspondan, que permitirán mejorar la calidad del servicio prestado.

Por lo anterior, (nombre del Distribuidor), agradece la valiosa colaboración hacia las personas encargadas de realizar la encuesta, quienes, por seguridad de sus clientes, estarán debidamente identificadas.

Sus consultas serán atendidas en

(Distribuidor)
(Teléfono)

Guatemala, XX de 20XX



COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2290-8000 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2290-8002

III. Se modifica el **artículo 6**, el cual queda así:

Artículo 6. Productos. La Empresa Encuestadora entregará tres informes, dos correspondientes a cada etapa y el tercero debe ser consolidado con los resultados de las dos etapas, conteniendo un comparativo de cada período investigado. Cada informe contendrá como mínimo lo siguiente:

- a) Informe Analítico: Documento con la presentación de los resultados en formato digital, conteniendo como mínimo lo indicado en el anexo 1 de esta resolución.
- b) Informe de incidencias de campo e informe de sugerencias y mejoras.

Toda la información deberá presentarse en medio informático debidamente identificado.

IV. Se modifica el **artículo 7**, el cual queda así:

Artículo 7. Desarrollo de la encuesta. La encuesta será realizada de conformidad con las siguientes premisas:

7.1 Contratación de la Empresa Encuestadora:

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica es ajena a la relación contractual entre el Distribuidor y la Empresa Encuestadora.

7.2 Trabajo de Campo:

La Empresa Encuestadora deberá contratar un jefe de proyecto quien se encargará de liderar el proceso de desarrollo, así como de la coordinación del equipo de trabajo asignado. Además, será el canal de comunicación con la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, el Distribuidor y la Empresa Encuestadora. La Empresa Encuestadora informará a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica por escrito el nombre del jefe de proyecto.

Por otro lado, la Empresa Encuestadora deberá contratar un supervisor, el cual tendrá la función de conducir al grupo bajo su cargo, a los sectores o puntos de muestreo seleccionados previamente.

El supervisor solo podrá realizar la validación de las entrevistas, ya que será el encargado del grupo de encuestadores.

El supervisor y los entrevistadores trabajarán siempre con uniforme e identificación de la Empresa Encuestadora, esto con el fin de aumentar la confianza del entrevistado.

Toda encuesta cuya autenticidad no se pueda demostrar deberá anularse.



COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2290-8000 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2290-8002

7.3 Capacitación:

La Empresa Encuestadora deberá llevar a cabo una capacitación, obligatoria para todos los integrantes del proceso de campo, la cual incluye repaso de técnicas, vestuario, objetivos y la práctica con el cuestionario, GPS, cámara y lecturas de contadores. Personal de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica puede estar presente, con el objeto de supervisar dicha capacitación.

No podrá ir a campo ningún entrevistador ni supervisor que no haya sido capacitado o que no haya realizado las prácticas.

7.4 Validez de la entrevista:

La entrevista deberá ser personal. Para que el domicilio seleccionado responda al muestreo tendrá que atender las siguientes condiciones: a) El entrevistado será usuario del Distribuidor y el encargado de hacer los trámites del servicio ante éste; b) El domicilio deberá ser la residencia permanente del entrevistado; c) Ninguno de sus residentes puede trabajar para el Distribuidor investigado; y, d) El medidor deberá localizarse en el propio domicilio y no deberá suministrar a cualquier otro inmueble.

7.5 Validación:

El supervisor de cada grupo de encuestadores someterá a una validación de entrevista al 33% de los entrevistados, verificando el 25% de la entrevista, la cual será designada por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.

Por ningún motivo el encuestador podrá realizar la validación, debido a que es una actividad propia del supervisor.

7.6 Acceso a la información de las entrevistas:

Las Empresas Encuestadoras deberán tener acceso para la realización de consultas en la base de datos recopilada, mediante un usuario proporcionado por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, limitativo a la adjudicación por parte del Distribuidor con el objeto de controlar su avance y realizar los informes correspondientes.

La información recolectada y consultada en el servidor de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica es de carácter confidencial y se prohíbe la utilización de la información para otros fines no estipulados en la presente Resolución.

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica informará a las Empresas Encuestadoras sobre el método a utilizar para la elaboración de las entrevistas, proporcionando el *software* a utilizar.



COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

4º. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2290-8000 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2290-8002

V. Se modifica el **ANEXO 1**, el cual queda así:

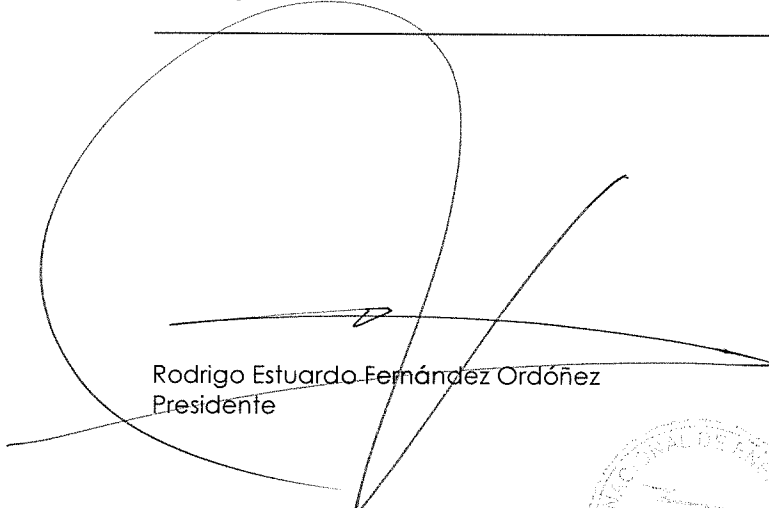
ANEXO 1:

Los informes analíticos de cada etapa, deberán llevar como mínimo la siguiente información:


- a) Ficha técnica del estudio.
- b) Tablas y gráficas en valores porcentuales y nominales de cada pregunta, con su correspondiente conclusión.
- c) Resumen ejecutivo de las ocurrencias en campo.
- d) Resumen ejecutivo de los diferentes comentarios recabados por los entrevistadores.
- e) Conclusiones.
- f) Recomendaciones.

VI. La presente Resolución entrará en vigencia el día siguiente de su publicación en el Diario de Centro América.

PUBLÍQUESE. -


Rodrigo Estuardo Fernández Ordóñez
Presidente


Ingeniero Ángel Jesús García Martínez
Director


Ingeniero José Rafael Argueta Monterroso
Director


Licenciada Ingrid Alejandra Martínez Rodas
Secretaría General

ACUERDA

Artículo 1. Restringir la circulación del transporte de carga pesada, en todo el territorio nacional a partir del miércoles ocho (8) de abril de dos mil veinte (2020) a partir de las doce (12:00) horas, hasta el domingo doce (12) de abril de dos mil veinte (2020) a las veinticuatro (24:00) horas, con excepción del transporte de carga de productos perecederos, combustibles, bebidas y alimentos y grúas por ser un equipo de servicio, los cuales podrán circular y no necesitan permisos especiales.

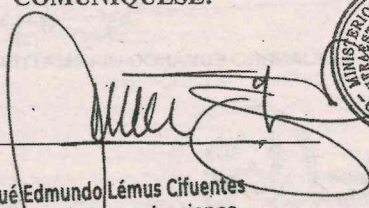

Artículo 2. El Transporte de Carga podrá circular únicamente así:


- Del kilómetro 290 Carretera CA-09-N a las instalaciones de la terminal ferroviaria de Puerto Barrios y a las instalaciones del Puerto Santo Tomás de Castilla sobre la CA-09-N;
- Del kilómetro 80 carretera CA-09-SUR-A las instalaciones de Puerto Quetzal, al kilómetro 104 carretera CA-09-SUR-09 y al kilómetro 114 carretera SA-09-SUR.

Artículo 3. La infracción a la disposición contenida en el presente Acuerdo, que se establezca a través de los controles a aplicar en carreteras o por cualquier otro medio legal será sancionado de conformidad con las Leyes vigentes.

Artículo 4. El presente Acuerdo entra en vigor el día de su publicación en el Diario de Centro América.

COMUNÍQUESE:



José Edmundo Lémus Cifuentes
 Ministro de Comunicaciones,
 Infraestructura y Vivienda


Edgar Mariano Díaz Cuevas
 Viceministro de Transportes,
 Ministerio de Comunicaciones,
 Infraestructura y Vivienda

(E-275-2020)-19-marzo



MINISTERIO DE FINANZAS PÚBLICAS

Acuérdase aprobar la utilización de la herramienta informática "Préstamos: Registro Contable (hasta 2013)" del Módulo de Registros de Donaciones/Préstamos del Sistema Informático de Gestión -SIGES-.

ACUERDO MINISTERIAL NÚMERO 173-2020

Guatemala, 12 de marzo de 2020

EL MINISTRO DE FINANZAS PÚBLICAS

CONSIDERANDO:

Que el Decreto 25-2018 del Congreso de la República, Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el ejercicio fiscal 2019, vigente para el ejercicio fiscal 2020, establece que los saldos pendientes de regularizar de las cuentas contables de préstamos, que fueron originados hasta el treinta y uno de diciembre del dos mil trece, deberán ser regularizados en forma contable sin afectación presupuestaria en la herramienta informática que pondrá a disposición el Ministerio de Finanzas Públicas, asimismo, faculta a las unidades ejecutoras para que procedan a la actualización del saldo de cuentas contables con la documentación que la referida ley indica.

CONSIDERANDO:

Que la Dirección de Contabilidad del Estado diseñó la herramienta informática para dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 25-2018 del Congreso de la República, Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el ejercicio fiscal 2019, vigente para el ejercicio fiscal 2020, para que las unidades ejecutoras puedan regularizar en forma contable los préstamos que fueron originados hasta el treinta y uno de diciembre del dos mil trece; por lo que resulta conveniente emitir la disposición legal correspondiente, la cual es de estricto interés del Estado y como consecuencia la publicación deberá efectuarse sin costo alguno.

POR TANTO:

En el ejercicio de las funciones que le confiere el artículo 194 literales a), f), e i) de la Constitución Política de la República de Guatemala; y con fundamento en los artículos 22, 27 literales a), e) y m), 35 del Decreto número 114-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Organismo Ejecutivo y 6, numerales 1 y 6 del Acuerdo Gubernativo número 112-2018, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Finanzas Públicas.

ACUERDA:

Artículo 1. Aprobación. Aprobar la utilización de la herramienta informática "Préstamos: Registro Contable (hasta 2013)" del Módulo de Registros de Donaciones/Préstamos del Sistema Informático de Gestión -SIGES-, para la regularización en forma contable de los préstamos que fueron originados hasta el treinta y uno de diciembre del dos mil trece.

Artículo 2. Ámbito de Aplicación. Están sujetas al uso de la herramienta informática "Préstamos: Registro Contable (hasta 2013)" del Módulo de Registros de Donaciones/Préstamos del Sistema Informático de Gestión -SIGES-, la Presidencia de la República, Secretarías, Ministerios de Estado, otras Dependencias del Organismo Ejecutivo y la Procuraduría General de la Nación.

Artículo 3. Responsabilidad. Los registros que realicen las unidades ejecutoras en la herramienta informática "Préstamos: Registro Contable (hasta 2013)" del Módulo de Registros de Donaciones/Préstamos del Sistema Informático de Gestión -SIGES-, se realizarán bajo su estricta responsabilidad.

Artículo 4. Archivo. La documentación de soporte de los registros realizados por las unidades ejecutoras de las entidades que utilizan el Sistema Informático de Gestión -SIGES-, en la herramienta informática "Préstamos: Registro Contable (hasta 2013)" del Módulo de Registros de Donaciones/Préstamos, quedará bajo custodia de cada entidad.

Artículo 5. Vigencia. El presente Acuerdo Ministerial empieza a regir el día siguiente de su publicación en el Diario de Centro América.

COMUNÍQUESE,


Edwin Martínez
 Viceministro de Finanzas Públicas




Álvaro González Ricci
 MINISTRO DE FINANZAS PÚBLICAS



(E-276-2020)-19-marzo

PUBLICACIONES VARIAS



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

RESOLUCIÓN CNEE-51-2020

Guatemala, 11 de marzo de 2020

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

CONSIDERANDO:

Que la Ley General de Electricidad, Decreto número 93-96 del Congreso de la República, establece que son funciones de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, entre otras, cumplir y hacer cumplir dicha Ley y su reglamento, en materia de su competencia, velar por el cumplimiento de las obligaciones de los adjudicatarios y concesionarios, proteger los derechos de los usuarios, así como emitir las normas técnicas relativas al subsector eléctrico y fiscalizar su cumplimiento en congruencia con prácticas internacionales aceptadas.

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. La encuesta será diseñada por la Comisión y deberá efectuarse a través de empresas especializadas registradas en la Comisión..."

CONSIDERANDO:

Que en cumplimiento de sus funciones y lo establecido en el artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, la Comisión Nacional de Energía Eléctrica emitió la Resolución CNEE-42-2011, la cual aprobó la Metodología para la Realización de la Encuesta Anual de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica, con el objeto de determinar los lineamientos y criterios metodológicos para la realización de la encuesta anual de calidad del servicio de distribución de energía eléctrica. Dicha Metodología fue modificada mediante la Resolución CNEE-32-2016, de fecha 26 de enero de 2016.

CONSIDERANDO:

Que la encuesta anual de calidad del servicio de distribución final de energía eléctrica actualmente se realiza por medios impresos, siendo necesario modernizar y automatizar su elaboración, con el objeto de fiscalizar su ejecución con mayor alcance, obteniendo datos precisos e inmediatos. Para tal efecto, se requiere que la referida encuesta se realice en forma digital, siendo procedente la modificación del procedimiento actual.

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,

RESUELVE:

Emitir las siguientes modificaciones a la Metodología para la Realización de la Encuesta Anual de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica, contenida en la Resolución CNEE-42-2011 y su modificación:

I. Se modifica el artículo 4, el cual queda así:

Artículo 4. Contratación de la Empresa Encuestadora. La Empresa Encuestadora es toda persona individual o jurídica, nacional, especializada en la realización de encuestas de mercadeo, debidamente inscrita en el "Registro de Empresas Precalificadas para Efectuar Encuestas de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica" y que puede ser seleccionada por las Distribuidoras para efectuar la encuesta de calidad del servicio de distribución de energía eléctrica.

La Empresa Encuestadora deberá ser contratada por el Distribuidor, a su costo y bajo su estricta responsabilidad, debiendo notificar a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica de su contratación, en el plazo indicado por esta última.

La contratación de la Empresa Encuestadora debe hacerse de conocimiento de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica mediante copia legalizada del contrato suscrito entre los contratantes, en el cual se deberá establecer el compromiso del Distribuidor y de la Empresa Encuestadora en

- a) Aceptar, cumplir y desarrollar la presente Metodología.
- b) Remitir a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica copia de toda la información que se utilice para la realización de la encuesta en cada una de las etapas.
- c) Proporcionar libre acceso a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica a todos los aspectos relacionados con la encuesta, de la forma en que esta Comisión lo requiera, con el objeto de realizar las actividades de supervisión y fiscalización requeridas.
- d) Entregar a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica los informes previstos en la presente Metodología y proporcionar las aclaraciones que se requieran.
- e) Cumplir el cronograma de la encuesta de calidad del año contratado.
- f) Designar al responsable de la encuesta por parte del Distribuidor y al jefe de proyecto de la Empresa Encuestadora, indicando sus nombres, número de teléfono, direcciones físicas y electrónicas. Asimismo, se debe mantener informada a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica de cualquier cambio que posteriormente pueda suscitarse respecto a las personas antes descritas.
- g) Tener la capacidad de participación en las reuniones presenciales que planifique la Comisión Nacional de Energía Eléctrica para tratar temas relacionados con la encuesta.
- h) Todo usuario entrevistado deberá ser georreferenciado, asimismo, la Empresa Encuestadora deberá presentar fotografías en formato .jpg del domicilio encuestado y del medidor de energía eléctrica.

La encuesta, las memorias de cálculo, los cuestionarios y el informe final pertenecen a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica en representación de los usuarios regulados. En consecuencia, pueden ser utilizados de manera libre, autónoma y sin restricciones, independientemente de la relación contractual existente entre la Empresa Encuestadora y el Distribuidor.

El Distribuidor está obligado a realizar los pagos correspondientes del servicio prestado y plasmados dentro del contrato suscrito entre las partes, en los plazos estipulados en el mismo. Asimismo, la Empresa Encuestadora emitirá un finiquito al Distribuidor, especificando que entregó lo requerido y fue liquidado el contrato suscrito entre ambos, la fecha máxima de emisión del finiquito será la última semana del mes de noviembre del año en que fue realizada la encuesta.

El Distribuidor está obligado a presentar a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica copia del finiquito entregado por la Empresa Encuestadora, durante los primeros cinco (5) días calendario de diciembre del año en que fue realizada la encuesta. De haber incumplimiento en cuanto al envío del finiquito la Comisión Nacional de Energía Eléctrica podrá sancionar al Distribuidor.

II. Se modifica el artículo 5, el cual queda así:

Artículo 5. Desarrollo del trabajo. Las actividades de la Empresa Encuestadora contratada para la realización de la investigación son:

- a) Recepción de la muestra.
- b) Entrenamiento de los coordinadores de trabajo en la recolección de datos.
- c) Entrenamiento de los entrevistadores.
- d) Validación de las entrevistas del 33% de la cuota de cada entrevistador, la cual será designada por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.
- e) Cumplimiento con el medio de elaboración, formato y contenido del cuestionario designado por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.
- f) Revisión y digitación de los cuestionarios.
- g) Procesamiento de los datos y demás análisis.
- h) Elaboración del informe de incidencias de campo.
- i) Elaboración del informe escrito.
- j) Presentación del informe a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica y al Distribuidor encuestado.
- k) Contar con la cantidad de equipos electrónicos necesarios para el personal que realizará las encuestas y supervisores, así como las especificaciones mínimas de hardware que cumplan con lo dispuesto por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.

- l) La Empresa Encuestadora deberá garantizar la fidelidad de la información proporcionada por el usuario encuestado.
- m) Al momento de finalizar la entrevista al usuario encuestado, la Empresa Encuestadora deberá enviar los datos recabados en la vivienda del usuario a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica y mediante correo electrónico copia al Distribuidor.
- n) Garantizar la conexión continua de datos en los equipos electrónicos, para poder enviar a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica la información recabada en campo.
- ñ) Los equipos electrónicos utilizados para la realización de la encuesta en campo, deberán contar con GPS integrado y estar activo en todo momento
- o) La fecha y hora de los equipos electrónicos no deberán ser alterados para la realización de la encuesta en campo.

El Distribuidor, en su área de concesión avisará a los usuarios de la realización de la encuesta por un medio de comunicación masivo, con una anticipación mínima de cinco (5) días hábiles a la fecha de recolección de datos, de forma que el usuario tenga confianza en proveer información. Se sugiere el siguiente formato de anuncio de prensa:

(Logo Distribuidor)

En cumplimiento del artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad y con el propósito de obtener la opinión de sus usuarios sobre la calidad del servicio de distribución final de energía eléctrica que les presta (nombre del Distribuidor), informa que del XX al XX, estará realizando una encuesta en los departamentos de (área de concesión).

La información que se obtenga a través de la encuesta en mención, se utilizará para tomar las acciones que correspondan, que permitirán mejorar la calidad del servicio prestado.

Por lo anterior, (nombre del Distribuidor), agradece la valiosa colaboración hacia las personas encargadas de realizar la encuesta, quienes, por seguridad de sus clientes, estarán debidamente identificadas.

Sus consultas serán atendidas en

(Distribuidor)
(Teléfono)

Guatemala, XX de 20XX

III. Se modifica el artículo 6, el cual queda así:

Artículo 6. Productos. La Empresa Encuestadora entregará tres informes, dos correspondientes a cada etapa y el tercero debe ser consolidado con los resultados de las dos etapas, conteniendo un comparativo de cada período investigado. Cada informe contendrá como mínimo lo siguiente:

- a) Informe Analítico: Documento con la presentación de los resultados en formato digital, conteniendo como mínimo lo indicado en el anexo 1 de esta resolución.
- b) Informe de incidencias de campo e informe de sugerencias y mejoras.

Toda la información deberá presentarse en medio informático debidamente identificado.

IV. Se modifica el artículo 7, el cual queda así:

Artículo 7. Desarrollo de la encuesta. La encuesta será realizada de conformidad con las siguientes premisas:

7.1 Contratación de la Empresa Encuestadora:

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica es ajena a la relación contractual entre el Distribuidor y la Empresa Encuestadora.

7.2 Trabajo de Campo:

La Empresa Encuestadora deberá contratar un jefe de proyecto quien se encargará de liderar el proceso de desarrollo, así como de la coordinación del equipo de trabajo asignado. Además, será el canal de comunicación con la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, el Distribuidor y la Empresa Encuestadora. La Empresa Encuestadora informará a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica por escrito el nombre del jefe de proyecto.

Por otro lado, la Empresa Encuestadora deberá contratar un supervisor, el cual tendrá la función de conducir al grupo bajo su cargo, a los sectores o puntos de muestreo seleccionados previamente.

El supervisor solo podrá realizar la validación de las entrevistas, ya que será el encargado del grupo de encuestadores.

El supervisor y los entrevistadores trabajarán siempre con uniforme e identificación de la Empresa Encuestadora, esto con el fin de aumentar la confianza del entrevistado.

Toda encuesta cuya autenticidad no se pueda demostrar deberá anularse.

7.3 Capacitación:

La Empresa Encuestadora deberá llevar a cabo una capacitación, obligatoria para todos los integrantes del proceso de campo, la cual incluye repaso de técnicas, vestuario, objetivos y la práctica con el cuestionario, GPS, cámara y lecturas de contadores. Personal de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica puede estar presente, con el objeto de supervisar dicha capacitación.

No podrá ir a campo ningún entrevistador ni supervisor que no haya sido capacitado o que no haya realizado las prácticas.

7.4 Validez de la entrevista:

La entrevista deberá ser personal. Para que el domicilio seleccionado responda al muestreo tendrá que atender las siguientes condiciones: a) El entrevistado será usuario del Distribuidor y el encargado de hacer los trámites del servicio ante éste; b) El domicilio deberá ser la residencia permanente del entrevistado; c) Ninguno de sus residentes puede trabajar para el Distribuidor investigado; y, d) El medidor deberá localizarse en el propio domicilio y no deberá suministrar a cualquier otro inmueble.

7.5 Validación:

El supervisor de cada grupo de encuestadores someterá a una validación de entrevista al 33% de los entrevistados, verificando el 25% de la entrevista, la cual será designada por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.

Por ningún motivo el encuestador podrá realizar la validación, debido a que es una actividad propia del supervisor.

7.6 Acceso a la información de las entrevistas:

Las Empresas Encuestadoras deberán tener acceso para la realización de consultas en la base de datos recopilada, mediante un usuario proporcionado por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, limitativo a la adjudicación por parte del Distribuidor con el objeto de controlar su avance y realizar los informes correspondientes.

La información recolectada y consultada en el servidor de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica es de carácter confidencial y se prohíbe la utilización de la información para otros fines no estipulados en la presente Resolución.

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica informará a las Empresas Encuestadoras sobre el método a utilizar para la elaboración de las entrevistas, proporcionando el software a utilizar.

V. Se modifica el ANEXO 1, el cual queda así:

ANEXO 1:

Los informes analíticos de cada etapa, deberán llevar como mínimo la siguiente información:

- Ficha técnica del estudio.
- Tablas y gráficas en valores porcentuales y nominales de cada pregunta, con su correspondiente conclusión.
- Resumen ejecutivo de las ocurrencias en campo.
- Resumen ejecutivo de los diferentes comentarios recabados por los entrevistadores.
- Conclusiones.
- Recomendaciones.

VI. La presente Resolución entrará en vigencia el día siguiente de su publicación en el Diario de Centro América.

PUBLÍQUESE.

Rodrigo Estuardo Fernández Ordóñez
Presidente

Ingeniero Ángel Jesús García Martínez
Director

Ingeniero José Rafael Argüeta Monterroso
Director

Licenciada Ingrid Alejandra Martínez Rodas
Secretaría General

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA
Ingrid Alejandra Martínez Rodas
Secretaría General

(192523-2)-19-marzo



MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Reconocer la Personalidad Jurídica del SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN ANDRÉS XECUL DEL DEPARTAMENTO DE TOTONICAPÁN, "SINTRAMUSAX". Organización que por su naturaleza es de tipo Urbano y de Empresa.

EXP. 015-2019
Resolución DGT-PJ-008-2020
CLAP/Agtl

DIRECCIÓN GENERAL DE TRABAJO. Guatemala, veintidós de enero del año dos mil veinte.

Se tiene a la vista para resolver la solicitud de Reconocimiento de Personalidad Jurídica, Aprobación de Estatutos e Inscripción del SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN ANDRÉS XECUL DEL DEPARTAMENTO DE TOTONICAPÁN, "SINTRAMUSAX", fundado el diecisiete de abril del año dos mil diecinueve, cumpliendo las formalidades establecidas por la ley.

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de la República de Guatemala garantiza a todos los trabajadores el derecho a la libre sindicalización, indicando que este derecho lo podrán ejercer sin discriminación alguna y sin estar sujetos a autorización previa, debiendo únicamente cumplir con llenar los requisitos que establezca la ley, regulación que se complementa con el Convenio 87 sobre la Libertad Sindical y la Protección al Derecho de Sindicación de la Organización Internacional del Trabajo - OIT-, ratificado por Guatemala, el cual regula que los trabajadores y empleadores, sin ninguna distinción y sin autorización previa, tienen derecho a constituir las organizaciones que estimen convenientes, así como el de afiliarse a estas organizaciones con la sola condición de observar los estatutos de las mismas. Asimismo, el numeral 1 del artículo 8 del citado Convenio claramente establece que al ejercer los derechos que se les reconocen, los trabajadores, los empleadores y sus organizaciones respectivas están obligados, lo mismo que las demás personas o las colectividades organizadas a respetar la legalidad.

CONSIDERANDO:

Que en congruencia con lo indicado en el párrafo anterior, el artículo 218 del Código de Trabajo, establece los requisitos formales que deben cumplirse, así como el procedimiento que se debe seguir para obtener el reconocimiento de personalidad jurídica, aprobación de estatutos e inscripción de los sindicatos, otorgándole competencia a la Dirección General de Trabajo para el conocimiento del trámite respectivo, hasta su resolución con la venia del Despacho Ministerial.

CONSIDERANDO:

Que en el caso de sindicatos formados por personal temporal, integrado por trabajadores con contratos de trabajo sujetos a plazo fijo o a obra determinada, el derecho de sindicalización se deriva de la condición *sine qua non* de que las personas que lo conforman tengan la calidad de trabajador. En el presente caso, se aprecia que incluye a personas contratadas a plazo fijo, por lo que mientras dicho plazo se encuentre vigente, los trabajadores podrán gozar y ejercer los beneficios y privilegios que se deriven precisamente de la vigencia de esa relación laboral.

CONSIDERANDO:

Que en el presente caso, se cumplió debidamente con todas las formalidades de la ley, habiéndose observado la legalidad respectiva en la redacción de los estatutos correspondientes. Con la salvedad de que el ejercicio de los derechos y privilegios sindicales, está sujeto indispensablemente a la existencia de la calidad de trabajador mientras subsista el plazo de una relación contractual.

POR TANTO:

En uso de las facultades que le confieren artículos 102 literales q) y t) de la Constitución Política de la República de Guatemala; 217 y 218 del Código de Trabajo; 1, 2, 3, 4, 7, 8, del Convenio 87 sobre la Libertad Sindical y la Protección al Derecho de Sindicación de la Organización Internacional del Trabajo -OIT-, la Dirección General de Trabajo,

RESUELVE:

- Reconocer la Personalidad Jurídica del SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN ANDRÉS XECUL DEL DEPARTAMENTO DE TOTONICAPÁN, "SINTRAMUSAX". Organización que por su naturaleza es de tipo Urbano y de Empresa.
- Aprobar los estatutos de dicha organización sindical, en virtud de que en la redacción de los mismos se observó la legalidad respectiva.
- Ordenar la inscripción del SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN ANDRÉS XECUL DEL DEPARTAMENTO DE TOTONICAPÁN, "SINTRAMUSAX", en el libro de personalidades jurídicas del Registro Público de Sindicatos.
- Publicar en forma gratuita en el Diario Oficial la presente resolución dentro de los quince días hábiles siguientes a su inscripción.