



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-226-2020

Guatemala, 6 de agosto 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 Reglamento de la Ley General de Electricidad en el artículo 78 señala las normas técnicas que debe elaborar la Comisión, estando dentro de ellas las Normas Técnicas del Servicio de Distribución (NTSD), otorgándole además a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica la facultad de ampliar o emitir otras normas complementarias.

CONSIDERANDO:

Que los artículos 51 de la Ley General de Electricidad y 101 de su Reglamento preceptúan que todo usuario tiene derecho a demandar el suministro de un servicio eléctrico de calidad, de acuerdo al procedimiento que establece dicha Ley y su Reglamento, por lo que el Distribuidor tiene la responsabilidad de prestar el servicio público de distribución de energía eléctrica a todos sus usuarios y grandes usuarios, ubicados en su zona de autorización, y cumplir con las obligaciones de servicio técnico y comercial establecidas en el Reglamento y en las Normas Técnicas que emita la Comisión.

CONSIDERANDO:

Que el artículo 103 del Reglamento de la Ley General de Electricidad establece que los parámetros a controlar en la calidad del servicio de distribución final de energía eléctrica se medirán tomando en cuenta los parámetros de Calidad del Producto, Calidad del Servicio y la Calidad Comercial. Asimismo, el artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad establece que la Comisión efectuará una clasificación de las empresas en cuanto a su calidad de servicio, tomando en consideración la encuesta y el índice representativo de la calidad del servicio.

POR TANTO:

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica, con base en lo considerado y en ejercicio de las facultades y atribuciones que específicamente le confiere el artículo 4 de la Ley General de Electricidad,



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 la siguiente:

METODOLOGÍA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR REPRESENTATIVO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN FINAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

CAPÍTULO I GENERALIDADES

Artículo 1. Objeto. La presente Metodología para el Cálculo del Indicador Representativo de la Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica tiene por objeto establecer los parámetros a utilizar, y hacer más eficientes los mecanismos de cálculo de los indicadores conforme a las Normas Técnicas del Servicio de Distribución.

Artículo 2. Disposiciones generales. El cálculo del Indicador Representativo de la Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica se realizará con base en el artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, y de acuerdo a los indicadores establecidos en las Normas Técnicas del Servicio de Distribución, a través de información extraída directamente de la base de datos de los sistemas de gestión comercial del distribuidor.

Artículo 3. Abreviaturas. A continuación se describen las abreviaturas utilizadas para el desarrollo del indicador único de calidad de los distribuidores:

NTSD	Normas Técnicas del Servicio de Distribución
IRCS	Índice Representativo de la Calidad del Servicio
EC	Promedio Satisfacción Encuesta de Calidad
Icc	Calidad Comercial
Icpt	Calidad Producto Técnico
Icst	Calidad Servicio Técnico
Promedio de satisfacción PT	Producto Técnico
Promedio de satisfacción ST	Servicio Técnico
Promedio de satisfacción Comercial	Calidad Comercial
Indicadores CC	Indicadores Calidad Comercial
Indicadores CFP	Indicadores Conexiones Fuera de Plazo
Indicadores RCFP	Indicadores Reconexiones Fuera de Plazo
%R	Porcentaje de Reclamos según NTSD
TPPR	Tiempo Promedio Procesamiento Reclamos
NTSD	



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

CEP	Conexiones en Plazo
RCEP	Reconexiones en Plazo
FT	Fuera de Tolerancia
CST	Calidad Servicio Técnico
MDT	Mediciones Dentro de Tolerancia
FMIK	Frecuencia Media de interrupciones por kVA según las NTSD
TTIK	Tiempo Total de Interrupción por kVA según las NTSD
FIU	Frecuencia de Interrupción por Usuario
TIU	Tiempo de Interrupción por Usuario
IS%R:	Índice de Satisfacción del Porcentaje de
Reclamos	
ITTPR:	Índice de Tiempo Promedio de Procesamiento de Reclamos
CEP:	Conexiones en Plazo
RCEP:	Reconexiones en Plazo

CAPÍTULO II

ÍNDICE REPRESENTATIVO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Artículo 4. El Índice Representativo de la Calidad del Servicio se determinará mediante la siguiente fórmula:

$$IRCS = \frac{(ICS + EC)}{2}$$

Asimismo, se define el **Índice de la Calidad del Servicio** como:

$$ICS_{s1} = \frac{Icc + Icpt + Icst}{3}$$

$$ICS_{s2} = \frac{Icc + Icpt + Icst}{3}$$

$$ICS = \frac{ICS_{s1} + ICS_{s2}}{2}$$

Donde:

EC	=	% Promedio de satisfacción según la Encuesta de Calidad
Icc	=	% Promedio de cumplimiento de Calidad Comercial
Icpt	=	% Promedio de cumplimiento sobre la normativa de Calidad de Producto Técnico.
Icst	=	% Promedio de cumplimiento sobre la normativa de Calidad de Servicio Técnico



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

CAPÍTULO III

COMPONENTES DEL ÍNDICE REPRESENTATIVO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Artículo 5. El porcentaje de satisfacción según la Encuesta de Calidad se determinará mediante la siguiente fórmula:

$$\%EC = \frac{(Fase\ 1 + Fase\ 2)}{2}$$

$$Fase\ 1 = \frac{(\bar{X}PT + \bar{X}ST + \bar{X}CC)}{3}$$

$$Fase\ 2 = \frac{(\bar{X}PT + \bar{X}ST + \bar{X}CC)}{3}$$

Donde:

- $\bar{X}PT$ = Promedio de satisfacción Producto Técnico.
 $\bar{X}ST$ = Promedio de satisfacción Servicio Técnico.
 $\bar{X}CC$ = Promedio de satisfacción Calidad Comercial.

CAPÍTULO IV

COMPONENTES DEL ÍNDICE REPRESENTATIVO DE LA CALIDAD COMERCIAL

Artículo 6. Para el cálculo del I_{cc} se tiene contemplado realizarlo con base en cuatro (4) indicadores, siendo su fórmula de cálculo la siguiente:

$$I_{cc} = \frac{IS\%R + IT\ PPR + CEP + RCEP}{4}$$

Donde:

- IS%R = Índice de Satisfacción del Porcentaje de Reclamos
ITPR = Índice de Tiempo Promedio de Procesamiento de Reclamos
CEP = Conexiones en Plazo
RCEP = Reconexiones en Plazo

A continuación se detalla la forma de cálculo de cada uno de los diferentes índices:

Índice de Satisfacción Porcentaje de Reclamos (IS%R): Se realiza el cálculo del Porcentaje de Reclamos o Quejas mediante la siguiente fórmula:



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

$$\%R = \frac{\text{Número total de reclamos o quejas recibidos}}{\text{Número Total de Usuarios}} * 100$$

Se realiza el cálculo porcentual de la aproximación del indicador %R al límite superior con la siguiente fórmula:

$$IS\%R = 100\% - \text{Aproximación a la Tolerancia \%R}$$

$$\{\text{Si } IS\%R < 0 \text{ entonces: } IS\%R = 0\}$$

Índice de Tiempo de Promedio de Procesamiento de Reclamos (ITPPR): Para realizar el cálculo del ITPPR se procede a calcular el TPPR mediante la siguiente fórmula:

$$TPPR = \frac{\sum \text{Tiempo en días para resolver el reclamo o queja}}{\text{Número total de reclamos o quejas recibidos}}$$

Se procede a realizar el cálculo porcentual de la aproximación del indicador TPPR al límite superior con la siguiente fórmula:

$$\text{Aproximación a la Tolerancia TPPR} = \frac{TPPR}{\text{Tolerancia (10 días)}} * 100$$

Se procede a realizar el cálculo del Índice del TPPR como el inverso de la Aproximación a la Tolerancia TPPR, mediante la siguiente fórmula:

$$ITPPR = 100\% - \text{Aproximación a la Tolerancia TPPR}$$

$$\{\text{Si } ITPPR < 0 \text{ entonces: } ITPPR = 0\}$$

Conexiones en Plazo (CEP): Se calculan todas las conexiones, con modificación a la red y sin modificación a la red de la siguiente manera:

$$CEP = \left(\frac{\text{Cantidad de conexiones en plazo}}{\text{Total de conexiones}} \right) * 100$$

Reconexiones en Plazo (RCEP): Se calculan todas las reconexiones de la siguiente manera:

$$RCEP = \left(\frac{\text{Cantidad de reconexiones en plazo}}{\text{Total de reconexiones}} \right) * 100$$



CAPÍTULO V COMPONENTES DEL ÍNDICE REPRESENTATIVO DE LA CALIDAD DE PRODUCTO TÉCNICO

Artículo 7. El cálculo del I_{cpt} se determinará mediante la siguiente fórmula:

$$I_{cpt} = \frac{\text{Mediciones} + \text{Historial}}{2}$$

$$\text{Mediciones} = \left(\frac{\text{Cantidad de Mediciones dentro de Tolerancia}}{\text{Total de mediciones}} \right)$$

{Si no se reporta mediciones en el semestre. Mediciones = 0}

$$\text{Historial} = 0.4 * Rp + 0.3 * Tc + 0.3 * Cr$$

Donde:

$$Rp = \begin{cases} \text{Resultado del procesamiento} \\ \text{No hay mediciones fuera de tolerancia.} & 100\% \\ \text{Existen mediciones fuera de tolerancia.} & 0\% \end{cases}$$

$$Tc = \text{Tiempo de corrección}$$

$$Tc = \begin{cases} \leq 3 \text{ meses.} & 100 \\ \leq 4 \text{ meses.} & 50 \\ \leq 5 \text{ meses.} & 30 \\ \leq 6 \text{ meses.} & 10 \\ > 6 \text{ meses.} & 0 \end{cases}$$

$$Cr = \text{Conexiones realizadas}$$

$$Cr = \frac{\text{Correcciones realizadas}}{\text{Total de mediciones fuera de tolerancia}} * 100$$

CAPÍTULO VI COMPONENTES DEL INDICE REPRESENTATIVO DE LA CALIDAD DE SERVICIO TECNICO

Artículo 8. El cálculo del I_{cst} se determinará mediante la siguiente fórmula:

$$I_{cst} = \frac{FIGAT + FIIPAT}{2}$$

Donde:

$$FIGAT = \text{Factor de índice global por alimentador en tolerancia}$$



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

FIGAT

$$= \frac{\text{Cantidad de alimentadores con todos los índices globales en tolerancia}}{\text{Cantidad total de alimentadores}}$$

FIIPAT = Factor de índice individual promedio por alimentador en Tolerancia

FIGAT

$$= \frac{\text{Cantidad de alimentadores con todos los índices individuales en tolerancia}}{\text{Cantidad total de alimentadores}}$$

CAPÍTULO VII DISPOSICIONES FINALES

Artículo 9. Toda disposición que se oponga o contradiga el contenido de la presente resolución, queda sin ninguna validez y efecto legal.

Artículo 10. Para los efectos del cumplimiento de la presente resolución, las entidades que correspondan, deberán realizar todas las acciones que consideren necesarias al respecto, con la finalidad de cumplir el contenido de la misma a partir de la publicación de la presente resolución.

Artículo 11. 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 José Rafael Argueta Monterroso
Director



Ingeniero Ángel Jesús García Martínez
Director

Licenciada Ingrid Alejandra Martínez Rodas
Secretaria General



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

RESOLUCIÓN CNEE-226-2020

Guatemala, 6 de agosto 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 Reglamento de la Ley General de Electricidad en el artículo 78 señala las normas técnicas que debe elaborar la Comisión, estando dentro de ellas las Normas Técnicas del Servicio de Distribución (NTSD), otorgándole además a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica la facultad de ampliar o emitir otras normas complementarias.

CONSIDERANDO:

Que los artículos 51 de la Ley General de Electricidad y 101 de su Reglamento preceptúan que todo usuario tiene derecho a demandar el suministro de un servicio eléctrico de calidad, de acuerdo al procedimiento que establece dicha Ley y su Reglamento, por lo que el Distribuidor tiene la responsabilidad de prestar el servicio público de distribución de energía eléctrica a todos sus usuarios y grandes usuarios, ubicados en su zona de autorización, y cumplir con las obligaciones de servicio técnico y comercial establecidas en el Reglamento y en las Normas Técnicas que emita la Comisión.

CONSIDERANDO:

Que el artículo 103 del Reglamento de la Ley General de Electricidad establece que los parámetros a controlar en la calidad del servicio de distribución final de energía eléctrica se medirán tomando en cuenta los parámetros de Calidad del Producto, Calidad del Servicio y la Calidad Comercial. Asimismo, el artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad establece que la Comisión efectuará una clasificación de las empresas en cuanto a su calidad de servicio, tomando en consideración la encuesta y el índice representativo de la calidad del servicio.

POR TANTO:

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica, con base en lo considerado y en ejercicio de las facultades y atribuciones que específicamente le confiere el artículo 4 de la Ley General de Electricidad,

RESUELVE:

Emitir la siguiente:

METODOLOGÍA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR REPRESENTATIVO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN FINAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

**CAPÍTULO I
GENERALIDADES**

Artículo 1. Objeto. La presente Metodología para el Cálculo del Indicador Representativo de la Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica tiene por objeto establecer los parámetros a utilizar, y hacer más eficientes los mecanismos de cálculo de los indicadores conforme a las Normas Técnicas del Servicio de Distribución.

Artículo 2. Disposiciones generales. El cálculo del Indicador Representativo de la Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica se realizará con base en el artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, y de acuerdo a los indicadores establecidos en las Normas Técnicas del Servicio de Distribución, a través de información extraída directamente de la base de datos de los sistemas de gestión comercial del distribuidor.

Artículo 3. Abreviaturas. A continuación se describen las abreviaturas utilizadas para el desarrollo del indicador único de calidad de los distribuidores:

NTSD	Normas Técnicas del Servicio de Distribución
IRCS	Índice Representativo de la Calidad del Servicio
EC	Promedio Satisfacción Encuesta de Calidad
Icc	Calidad Comercial
Icpt	Calidad Producto Técnico
Icst	Calidad Servicio Técnico
Promedio de satisfacción PT	Producto Técnico
Promedio de satisfacción ST	Servicio Técnico
Promedio de satisfacción Comercial	Calidad Comercial
Indicadores CC	Indicadores Calidad Comercial
Indicadores CFP	Indicadores Conexiones Fuera de Plazo
Indicadores RCFP	Indicadores Reconexiones Fuera de Plazo
%R	Porcentaje de Reclamos según NTSD
TPPR	Tiempo Promedio Procesamiento Reclamos
NTSD	

CEP	Conexiones en Plazo
RCEP	Reconexiones en Plazo
FT	Fuera de Tolerancia
CST	Calidad Servicio Técnico
MDT	Mediciones Dentro de Tolerancia
FMIK	Frecuencia Media de interrupciones por kVA según las NTSD
TTIK	Tiempo Total de Interrupción por kVA según las NTSD
FIU	Frecuencia de Interrupción por Usuario
TIU	Tiempo de Interrupción por Usuario
IS%R:	Índice de Satisfacción del Porcentaje de Reclamos
Reclamos	
ITTPR:	Índice de Tiempo Promedio de Procesamiento de Reclamos
CEP:	Conexiones en Plazo
RCEP:	Reconexiones en Plazo

CAPÍTULO II

ÍNDICE REPRESENTATIVO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Artículo 4. El Índice Representativo de la Calidad del Servicio se determinará mediante la siguiente fórmula:

$$IRCS = \frac{(ICS + EC)}{2}$$

Asimismo, se define el Índice de la Calidad del Servicio como:

$$ICS_{s1} = \frac{Icc + Icpt + Icst}{3}$$

$$ICS_{s2} = \frac{Icc + Icpt + Icst}{3}$$

$$ICS = \frac{ICS_{s1} + ICS_{s2}}{2}$$

Donde:

- EC = % Promedio de satisfacción según la Encuesta de Calidad
- Icc = % Promedio de cumplimiento de Calidad Comercial
- Icpt = % Promedio de cumplimiento sobre la normativa de Calidad de Producto Técnico.
- Icst = % Promedio de cumplimiento sobre la normativa de Calidad de Servicio Técnico

CAPÍTULO III

COMPONENTES DEL ÍNDICE REPRESENTATIVO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Artículo 5. El porcentaje de satisfacción según la Encuesta de Calidad se determinará mediante la siguiente fórmula:

$$\%EC = \frac{(Fase 1 + Fase 2)}{2}$$

$$Fase 1 = \frac{(\bar{X}PT + \bar{X}ST + \bar{X}CC)}{3}$$

$$Fase 2 = \frac{(\bar{X}PT + \bar{X}ST + \bar{X}CC)}{3}$$

Donde:

- $\bar{X}PT$ = Promedio de satisfacción Producto Técnico.
- $\bar{X}ST$ = Promedio de satisfacción Servicio Técnico.
- $\bar{X}CC$ = Promedio de satisfacción Calidad Comercial.

CAPÍTULO IV

COMPONENTES DEL ÍNDICE REPRESENTATIVO DE LA CALIDAD COMERCIAL

Artículo 6. Para el cálculo del Icc se tiene contemplado realizarlo con base en cuatro (4) indicadores, siendo su fórmula de cálculo la siguiente:

$$Icc = \frac{IS\%R + ITTPR + CEP + RCEP}{4}$$

Donde:

- IS%R = Índice de Satisfacción del Porcentaje de Reclamos
- ITTPR = Índice de Tiempo Promedio de Procesamiento de Reclamos
- CEP = Conexiones en Plazo
- RCEP = Reconexiones en Plazo

A continuación se detalla la forma de cálculo de cada uno de los diferentes índices:

Índice de Satisfacción Porcentaje de Reclamos (IS%R): Se realiza el cálculo del Porcentaje de Reclamos o Quejas mediante la siguiente fórmula:

$$\%R = \frac{\text{Número total de reclamos o quejas recibidos}}{\text{Número Total de Usuarios}} * 100$$

Se realiza el cálculo porcentual de la aproximación del indicador %R al límite superior con la siguiente fórmula:

$$IS\%R = 100\% - \text{Aproximación a la Tolerancia } \%R$$

$$\{\text{Si } IS\%R < 0 \text{ entonces: } IS\%R = 0\}$$

Índice de Tiempo de Promedio de Procesamiento de Reclamos (ITPPR): Para realizar el cálculo del ITPPR se procede a calcular el TPPR mediante la siguiente fórmula:

$$TPPR = \frac{\sum \text{Tiempo en días para resolver el reclamo o queja}}{\text{Número total de reclamos o quejas recibidos}}$$

Se procede a realizar el cálculo porcentual de la aproximación del indicador TPPR al límite superior con la siguiente fórmula:

$$\text{Aproximación a la Tolerancia TPPR} = \frac{TPPR}{\text{Tolerancia (10 días)}} * 100$$

Se procede a realizar el cálculo del índice del TPPR como el inverso de la Aproximación a la Tolerancia TPPR, mediante la siguiente fórmula:

$$ITPPR = 100\% - \text{Aproximación a la Tolerancia TPPR}$$

$$\{\text{Si } ITPPR < 0 \text{ entonces: } ITPPR = 0\}$$

Conexiones en Plazo (CEP): Se calculan todas las conexiones, con modificación a la red y sin modificación a la red de la siguiente manera:

$$CEP = \left(\frac{\text{Cantidad de conexiones en plazo}}{\text{Total de conexiones}} \right) * 100$$

Reconexiones en Plazo (RCEP): Se calculan todas las reconexiones de la siguiente manera:

$$RCEP = \left(\frac{\text{Cantidad de reconexiones en plazo}}{\text{Total de reconexiones}} \right) * 100$$

CAPÍTULO V

COMPONENTES DEL ÍNDICE REPRESENTATIVO DE LA CALIDAD DE PRODUCTO TÉCNICO

Artículo 7. El cálculo del I_{cpt} se determinará mediante la siguiente fórmula:

$$I_{cpt} = \frac{\text{Mediciones} + \text{Historial}}{2}$$

$$\text{Mediciones} = \left(\frac{\text{Cantidad de Mediciones dentro de Tolerancia}}{\text{Total de mediciones}} \right)$$

{Si no se reporta mediciones en el semestre. Mediciones = 0}

$$\text{Historial} = 0.4 * R_p + 0.3 * T_c + 0.3 * C_r$$

Donde:

$$R_p = \begin{cases} \text{Resultado del procesamiento} & 100\% \\ \text{No hay mediciones fuera de tolerancia.} & 100\% \\ \text{Existen mediciones fuera de tolerancia.} & 0\% \end{cases}$$

$$T_c = \text{Tiempo de corrección}$$

$$T_c = \begin{cases} \leq 3 \text{ meses.} & 100 \\ \leq 4 \text{ meses.} & 50 \\ \leq 5 \text{ meses.} & 30 \\ \leq 6 \text{ meses.} & 10 \\ > 6 \text{ meses.} & 0 \end{cases}$$

$$C_r = \text{Conexiones realizadas}$$

$$C_r = \frac{\text{Correcciones realizadas}}{\text{Total de mediciones fuera de tolerancia}} * 100$$

CAPÍTULO VI

COMPONENTES DEL ÍNDICE REPRESENTATIVO DE LA CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO

Artículo 8. El cálculo del I_{cst} se determinará mediante la siguiente fórmula:

$$I_{cst} = \frac{FIGAT + FIIPAT}{2}$$

Donde:

$$FIGAT = \text{Factor de índice global por alimentador en tolerancia}$$

$$FIGAT = \frac{\text{Cantidad de alimentadores con todos los índices globales en tolerancia}}{\text{Cantidad total de alimentadores}}$$

$$FIIPAT = \text{Factor de índice individual promedio por alimentador en Tolerancia}$$

$$FIGAT = \frac{\text{Cantidad de alimentadores con todos los índices individuales en tolerancia}}{\text{Cantidad total de alimentadores}}$$

CAPÍTULO VII DISPOSICIONES FINALES

Artículo 9. Toda disposición que se oponga o contradiga el contenido de la presente resolución, queda sin ninguna validez y efecto legal.

Artículo 10. Para los efectos del cumplimiento de la presente resolución, las entidades que correspondan, deberán realizar todas las acciones que consideren necesarias al respecto, con la finalidad de cumplir el contenido de la misma a partir de la publicación de la presente resolución.

Artículo 11. La presente resolución entrará en vigencia el día siguiente de su publicación en el Diario de Centro América.

PUBLÍQUESE. -

Rodrigo Estuardo Fernández Ordóñez
Presidente

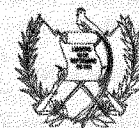
Ingeniero José Rafael Argueta Monterroso
Director

Ingeniero Ángel Jesús García Martínez
Director

Licenciada Ingrid Alejandra Martínez Rodas
Secretaría General

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA
Licda. Ingrid Alejandra Martínez Rodas
Secretaría General

(196774-2)-19-agosto



SECRETARÍA GENERAL SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD

ACUERDO ADMINISTRATIVO CIENTO DOS GUION DOS MIL DIECINUEVE (102-2019)

EL REGISTRADOR TITULAR DEL SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD

CONSIDERANDO:

Que la formulación del presupuesto para el año dos mil veinte, se sustenta en una red de categorías programáticas, mediante la cual podrá obtenerse información general y analítica que será utilizada para optimizar los recursos financieros que obtiene el Segundo Registro de la Propiedad por los servicios que presta a los usuarios y otros ingresos.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el artículo 39 numeral 3 del citado Reglamento de los Registros de la Propiedad, Acuerdo Gubernativo número 30-2005 del Presidente de la República, corresponde a la Comisión Nacional Registral, aprobar los proyectos de presupuesto de los Registros de la Propiedad.

CONSIDERANDO:

Que la Comisión Nacional Registral en la sesión celebrada el veinticinco de noviembre de dos mil diecinueve aprobó el presupuesto del Segundo Registro de la Propiedad; y, las normas de ejecución presupuestaria.