



**ENTE OPERADOR REGIONAL**  
DEL MERCADO ELÉCTRICO DE AMÉRICA CENTRAL

**Términos de Referencia para contratación de:**

**“Estudio de Imagen Corporativa y  
satisfacción sobre el desempeño del  
EOR 2014-2018.”**

*San Salvador, agosto de 2019*



## CONTENIDO

### **SECCION 1: CONDICIONES GENERALES**

1	Antecedentes	3
2	Objeto de la Consultoría	4
3	Aspectos a considerar para la presentación de ofertas	4
4	Preparación de Ofertas	5
5	Presentación de Ofertas	6
6	Documentos de Oferta	7
7	Evaluación de Ofertas	8
8	Negociación de Ofertas y Adjudicación de Contrato	9
9	Garantías	9
11	Confidencialidad y derechos	10

### **SECCION 2: TERMINOS DE REFERENCIA**

1	Objetivo General	11
2	Objetivos Específicos	11
3	Alcance	11
4	Públicos de Interés	12
5	Metodología	12
6	Productos e Informes a entregar	12
8	Plazo	13
9	Experiencia	13
10	Forma y Condiciones de pago	13
11	Anexos	13



## **SECCIÓN 1: CONDICIONES GENERALES**

### **1. ANTECEDENTES**

El Ente Operador Regional (EOR), es una entidad con personalidad jurídica propia y capacidad de Derecho Público Internacional del domicilio de San Salvador, El Salvador, institución constituida por el "Tratado Marco del Mercado Eléctrico de América Central", emitido mediante Acuerdo Ejecutivo N° 1292, del Ramo de Relaciones Exteriores, aprobado por el Decreto Legislativo N° 207, ratificándolo; y debidamente inscrito en el SICA.

El EOR es el ente operador eléctrico del Mercado y Sistema Eléctrico de América Central, tiene como propósito planificar la Red de Transmisión Eléctrica Regional (RTR), asegurar que la operación y el despacho de energía regional sea realizado con criterio económico, procurando alcanzar niveles adecuados de seguridad, calidad y confiabilidad, así como llevar a cabo la gestión comercial de las transacciones de energía entre agentes del Mercado.

El EOR durante estos los últimos 5 años, ha realizado una evolución en el marco de su gestión institucional con el propósito de responder de una forma más ágil y adecuada a los retos y desafíos que ha demandado el rápido crecimiento y desarrollo del Mercado Eléctrico Regional.

Desde el cambio de regulación regional en 2013, el EOR se ha enfrentado a una serie de retos importantes para adaptarse a las nuevas reglas establecidas en el Reglamento del Mercado Eléctrico Regional (RMER) y su Procedimiento de Detalle Complementario (PDC).

Los retos más importantes han sido en dos sentidos:

1. La preparación, ajustes y entrada de nuevos procesos técnicos y comerciales, y con ello nuevos servicios y atención para los clientes del MER acordes a las nuevas reglas establecidos y,
2. La identificación y propuestas de regulación para la mejora o solución situaciones presentadas en los procesos de la planificación y operación técnica del Sistema Eléctrico Regional y de la gestión comercial del MER, y por consiguiente que mejoran eficiencia en los servicios a los clientes del MER.

Con base a lo anterior, es necesario contratar una empresa especializada en investigación de mercados, estudios de imagen corporativa, satisfacción de cliente, para que realice el estudio de Imagen Corporativa y Satisfacción de Cliente del EOR 2014-2018.



## 2. OBJETO DE LA CONSULTORÍA

Realizar un estudio de Imagen Corporativa y Satisfacción de Cliente del EOR 2014-2018, que permita identificar el estado actual de la imagen y percepciones que nuestros clientes y públicos de interés poseen sobre la gestión y prestación del servicio que el EOR proporciona como operador del Sistema y Mercado Eléctrico Regional, que permita conocer áreas de crecimiento de acuerdo a las condiciones actuales y futuras del sector eléctrico regional.

## 3. ASPECTOS A CONSIDERAR PARA LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS

El Ente Operador Regional, recibirá ofertas técnicas y económicas en dólares de los Estados Unidos de América, debidamente selladas, válidas por un periodo no menor de sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha de recepción de la oferta. Para este proceso se deberá considerar:

- a) El EOR es una institución exenta del pago de impuestos en El Salvador.
- b) Es responsabilidad del Oferente examinar todas las instrucciones, formularios y condiciones de los términos de referencia y de proporcionar toda la información o documentación requerida en los documentos de oferta.
- c) **Entendimiento del Oferente:** Es entendido que el oferente, antes de presentar su oferta ha examinado y ha comprendido el objeto, alcance y naturaleza del suministro solicitado por medio de los presentes términos de referencia, y de todo detalle que pueda afectar, de cualquier manera, los alcances a que se refieren estas bases, incluyendo el que en caso de resultar adjudicado, se someterá a la Jurisdicción y Competencia de los Juzgados de la República de El Salvador y sus Tribunales Superiores con renuncia expresa de su propio fuero o del que pudiera corresponderle en cuantas cuestiones o litigios se susciten, con motivo de la interpretación, aplicación o cumplimiento del Contrato a suscribir.

También es entendido que el oferente acepta las condiciones de los plazos y forma de entrega de los productos de la consultoría definidas por el EOR.

Ningún convenio verbal o conversación con cualquier funcionario, agente o empleado del EOR, ya fuere anterior o posterior a la presentación de oferta o a la firma del contrato, afectará o modificará los términos y obligaciones contenidos en los presentes términos de referencia.



El EOR no será responsable de las consecuencias derivadas de la falta de conocimiento o mala interpretación de estos términos de referencia por parte del oferente.

- d) **Consultas:** El oferente examinará cuidadosamente los presentes términos de referencia y si tuviere alguna duda podrá solicitar aclaración por escrito al EOR, a la dirección indicada en las Instrucciones Específicas, hasta cinco (5) días hábiles antes de la hora y fecha límite de presentación de las Ofertas. Después de este plazo, no se atenderán consultas o solicitudes.

El EOR responderá, también por escrito, cualquier solicitud de aclaración que reciba al menos hasta cinco (5) días hábiles antes de la hora y fecha límite de presentación de las Ofertas. El EOR enviará copia de las respuestas, incluyendo una descripción de las consultas realizadas, sin identificar su fuente, a todos los Oferentes potenciales que hubiesen adquirido sin costo alguno los términos de referencia directamente del EOR. Si, como resultado de las aclaraciones, el EOR considerase necesario modificar los términos de referencia, se realizará la modificación respectiva, siguiendo el procedimiento indicado en el literal siguiente.

- e) **Adendas:** El EOR podrá enmendar los términos de referencia a través de la emisión de adendas, al menos hasta tres (3) días hábiles antes de la hora y fecha límite de presentación de las Ofertas.

Cualquier adenda que se emita formará parte de los términos de referencia y será notificado por escrito a todos los Oferentes que hayan adquirido estos documentos directamente del EOR.

Cuando se hubiesen emitido una adenda a términos de referencia, el EOR a su discreción, podrá otorgar un tiempo razonable a los Oferentes potenciales para preparar sus ofertas con motivo de dicha adenda; el EOR podrá, prorrogar la hora y fecha límite de presentación de las ofertas, mediante la emisión de la Adenda correspondiente.

#### **4. PREPARACIÓN DE LA OFERTA**

Para la presentación de su oferta, el Oferente deberá preparar un original de los documentos que constituyen su Oferta. El original de la Oferta deberá ser impreso o digitalizado y firmado por una persona debidamente autorizada para firmar en representación del Oferente.

El Oferente sufragará todos los gastos relacionados con la preparación y presentación de su Oferta. El EOR no será responsable en ningún caso de dichos costos, independientemente de la forma cómo se lleve a cabo el proceso de selección o su resultado.



Las raspaduras, omisiones, adiciones, borrones, enmendaduras, sobre-borrados, entrelíneas, sobre líneas y/o testados que presente la oferta, deben estar debidamente salvados, pero no podrán ser subsanados una vez recibida la oferta por parte del EOR.

Podrán presentarse ofertas parciales relativas a los lugares de prestación de los servicios, pero de ninguna manera se aceptarán servicios parciales de acuerdo a los alcances de cada uno de ellos.

**a) Firma de la Oferta**

El oferente, deberá firmar y sellar los documentos correspondientes a las secciones del Documento de Oferta.

En la oferta deberá detallarse el Nombre y domicilio de la persona(s) autorizada que firma(n) la oferta.

El representante del Oferente deberá tener la facultad para contraer las responsabilidades que corresponda por y en representación de su representado y deberá presentar la documentación legal que lo acredite como tal.

**b) Requerimientos Legales de los Oferentes**

La Persona Jurídica en caso de ser adjudicada deberá presentar fotocopia legalizada de la documentación siguiente:

- i. Testimonio de Escritura Pública de Constitución de la Sociedad debidamente inscrita en el Registro correspondiente.
- ii. Testimonio de Escritura Pública de Modificación, Transformación o Fusión de la Sociedad inscrita en el Registro (si hubiere).
- iii. Credencial vigente del Representante Legal u otro documento que lo acredite como tal, o Testimonio de la Escritura Pública del Apoderado, documentos que deberán estar debidamente inscritos, notariados y apostillados o la correspondiente cadena de Auténticas requerida para que surta su efecto en El Salvador, cuando aplique.
- iv. Documento Único de Identidad (DUI), NIT, Pasaporte o Carné de Residente, según corresponda, del Representante Legal o Apoderado de la Sociedad, documentos que deben estar vigentes.

**5. PRESENTACIÓN DE OFERTA.**

El periodo para la presentación de ofertas será a más tardar el viernes 6 de diciembre de 2019, y podrá ser presentada de forma física o electrónica según se detalla a continuación:

Las ofertas podrán ser presentadas físicas o electrónicas, atendiendo el siguiente detalle:

1. Presentación de oferta de forma electrónica podrá enviarse a la dirección siguiente: [licitaciones@enteoperador.org](mailto:licitaciones@enteoperador.org)
2. Presentación de oferta de forma física deberá ser entregada en la recepción de las Oficinas Administrativas del EOR, en la siguiente dirección: ENTE OPERADOR



2. Presentación de oferta de forma física deberá ser entregada en la recepción de las Oficinas Administrativas del EOR, en la siguiente dirección: ENTE OPERADOR REGIONAL (EOR) Colonia San Benito, Avenida Las Magnolias #128, San Salvador, El Salvador, C.A. PBX: (503) 2245-9900/ 2245-9975

El oferente o representante encargado de presentar o enviar la oferta deberá asegurarse, mediante la confirmación por parte del EOR de la recepción de la misma antes de la fecha y hora límite de entrega.

Queda claramente establecido que, cualquier documento de oferta presentado después de la hora y fecha señaladas, no serán recibidos por el EOR.

A ningún oferente se le permitirá modificar los documentos de oferta, después de la fecha y hora límite fijados para su recepción.

LOS VALORES EXPRESADOS EN LA OFERTA ECONÓMICA (EN NUMEROS Y LETRAS), NO PODRÁN SER PRESENTADOS CON RASPADURAS, OMISIONES, ADICIONES O BORRONES, ENMENDADURAS, SOBREBORRADOS, ENTRELÍNEAS, SOBRE LÍNEAS Y/O TESTADOS; POR LO TANTO, LA OFERTA QUE PRESENTE CUALQUIERA DE ESTAS CONDICIONES SERÁ OBJETO DE DESCALIFICACIÓN.

El EOR se reserva el derecho de realizar consultas y/o visitas de campo a los participantes en la gestión, a las empresas de los clientes de los participantes, para verificar la información y documentación presentada en las ofertas.

## 6. DOCUMENTOS DE OFERTA.

La oferta deberá ser presentada en dos SOBRES o CARPETAS separadas, denominadas 1- Oferta Económica y 2- Oferta Técnica, preparados en la forma siguiente:

**SOBRE o CARPETA 1. Oferta Económica:** Propuesta de Precio Total y detallado para la "Estudio de Imagen Corporativa y satisfacción sobre el desempeño del EOR 2014-2018", de acuerdo con lo descrito en estos términos de referencia.

**SOBRE O CARPETA 2. Oferta Técnica:** para la "Estudio de Imagen Corporativa y satisfacción sobre el desempeño del EOR 2014-2018", de acuerdo con lo especificado en estos términos de referencia como especificaciones técnicas, tiempos de entrega, garantías, etc.

El Ente Operador Regional es una institución exenta de impuestos, y recae sobre el proveedor la responsabilidad de pago de los impuestos pertinentes según cada caso particular.

## 7. EVALUACIÓN DE OFERTAS.



#### **A. Conformación de Comité de Evaluación de Ofertas**

El EOR designará los miembros que conformarán el Comité de Evaluación de Ofertas que será el encargado de realizar el proceso de evaluación de las mismas para determinar la que será elegida como el primer lugar.

#### **B. Rechazo de Ofertas**

Durante el proceso de Evaluación de Ofertas, el EOR podrá rechazar las Ofertas por las siguientes causas:

- a) La oferta no cumple con lo requerido en los presentes términos de referencia.
- b) La oferta estuviese incompleta.
- c) Conforme a registros del EOR, el oferente estuviese descalificado.

#### **C. Consultas y Aclaraciones**

Para facilitar el proceso de evaluación de las ofertas, el EOR podrá requerir a los Oferentes aclaraciones sobre sus ofertas, mismas que deberán ser presentadas dentro de un plazo razonable que será estipulado por el EOR.

Cualquier solicitud de aclaración y todas las aclaraciones se realizarán por escrito.

Si un Oferente no proporciona aclaraciones sobre la información solicitada a más tardar en la hora y fecha estipuladas en el pedido de aclaración, su oferta podrá ser rechazada. El EOR, durante el proceso de evaluación de la oferta se reserva el derecho de solicitar por escrito al oferente la información y/o documentación adicional ya sea jurídica, financiera y técnica que considere pertinente.

### **8. NEGOCIACIÓN DE OFERTAS Y ADJUDICACIÓN DE CONTRATO.**

- a) Negociación de Ofertas: En caso que el EOR lo estime necesario, procederá a convocar a la empresa o persona natural con la oferta mejor evaluada, a una ronda de negociación, en la cual se le explicará el motivo del llamado a negociar, se le informará de los rubros en los cuales el EOR propone reconsiderar la oferta y establecerá una fecha y hora para la presentación de las aclaraciones técnicas requeridas en esta etapa de negociación.
- b) Notificación: La persona jurídica o persona natural, con oferta ubicada en Primer Lugar de la etapa de negociaciones recibirá una Carta de Notificación y se le invitará a revisar los aspectos del Contrato por firmar.



- c) Suscripción de Contrato: Si el EOR considera que no hay más condiciones que acordar con el oferente cuya oferta se encuentre ubicada en Primer Lugar, se procederá a definir la fecha y hora de Firma de Contrato.
- d) Notificación a los Participantes: El EOR notificará a los participantes el resultado de la Adjudicación del Contrato.
- e) El EOR podrá realizar adjudicaciones parciales relativos a los lugares de prestación de servicio, pero de ninguna manera se adjudicarán servicios parciales de acuerdo a los alcances de cada uno de ellos.

## **9. GARANTIAS**

Se consideran como instrumentos válidos para constituir las garantías exigidas para el presente proceso de licitación, los siguientes: Depósitos en efectivo a la cuenta bancaria que el EOR designe, Fianza o Garantía bancaria emitidas a través de un Banco, Compañía Aseguradora o Afianzadora debidamente autorizada por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador y aceptable para el EOR o Carta de Crédito stand-by, las cuales deberán ser confirmadas por el banco que el EOR designe y emitidas en Dólares de los Estados Unidos de América.

### **a) Garantía o Fianza de Fiel Cumplimiento**

Una vez se firme el Contrato, el oferente contratado deberá proporcionar al EOR dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de dicha firma, la Garantía de Fiel Cumplimiento por un monto equivalente al diez por ciento (10%) del monto total del contrato. La validez de la Garantía de Fiel Cumplimiento deberá exceder en treinta (30) días calendario a la fecha de finalización del periodo de 270 días estipulado, a satisfacción del EOR.

En caso de incumplimiento, todas las garantías constituidas serán ejecutadas por el EOR en El Salvador.

## **10. CONFIDENCIALIDAD Y DERECHOS**

Los resultados de los trabajos que realicen los auditores serán de propiedad del ENTE OPERADOR REGIONAL (EOR) y bajo ningún concepto podrá el Consultor utilizar o hacer público los detalles de los trabajos, ni los resultados.

- a) Será considerada como "Información Confidencial" pero no limitándose a: toda aquella información relacionada a los métodos de consultoría, protocolos, procedimientos, informes, manuales u otros documentos, documentos de la institución relacionados con los precios y costos, métodos de cálculo, listas y datos de precios y costos; información y documentación de la institución relacionado a mercadeo, estrategias, actividades de administración, manejo financiero o informes sobre información del MER, documentos o planes; información de carácter



confidencial de terceros o Agentes del MER, o usuarios; y toda la demás información en cualquiera de sus formas no conocida en el MER, suministrada y divulgada por una Parte a la otra, mediante cualquier tipo de soporte (papel, informático, etc.) o de forma verbal, debidamente identificada como tal.

- b) En el supuesto que, cualquiera de las Partes que hubiera tenido acceso a información de la otra Parte, aquélla será considerada, a todos los efectos previstos en el presente documento, como Información Confidencial, salvo aquella que expresamente sea calificada por la Parte emisora como información de libre uso y/o divulgación.
- c) Nada más recibir la Información Confidencial, la Parte receptora: i) acusará recibo de la misma, ii) la mantendrá en estricta confidencialidad, iii) la utilizará solamente en relación con el propósito de este proceso y, iv) no la revelará a una tercera parte sin el previo consentimiento escrito de la parte emisora.
- d) La Parte receptora no podrá copiar ni reproducir la Información Confidencial suministrada por la otra Parte en formato o soporte alguno.
- e) La Parte receptora devolverá, a requerimiento de la Parte emisora, toda la Información Confidencial suministrada por ésta, incluidas todas aquellas copias o reproducciones que de la misma se hubieran realizado. Asimismo, a requerimiento de la Parte emisora, la Parte receptora deberá eliminar o borrar toda aquella Información que hubiera sido almacenada en soporte no susceptible de devolución.
- f) Las obligaciones previstas en este numeral permanecerán en vigor después de la finalización del contrato de servicio, por un periodo de quince (15) años contados a partir de la firma del contrato.

## **SECCION 2: ESPECIFICACIONES TECNICAS**

### **1. OBJETIVO GENERAL**

Identificar el estado actual de la imagen y percepciones que nuestros clientes y públicos de interés poseen sobre la gestión y prestación del servicio que el EOR proporciona como operador del Sistema y Mercado Eléctrico Regional, que permita conocer áreas de crecimiento de acuerdo a las condiciones actuales y futuras del sector eléctrico regional.



## 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la percepción de nuestros clientes sobre la identidad corporativa: visión, misión, valores, en relación al quehacer institucional
- Conocer las diferencias existentes entre la imagen que el EOR tiene como institución de sí misma a la percepción que nuestros clientes y públicos de interés tienen sobre la gestión del EOR
- Conocer la satisfacción de nuestros clientes con la prestación y atención de los servicios que el EOR brinda en el MER de acuerdo a sus funciones y responsabilidades como operador eléctrico regional.
- Identificar cuáles son los principales medios que utilizan los públicos para informarse

## 3. ALCANCE

En el diagnóstico se deberá evaluar la apreciación general que los clientes y público de interés del EOR tienen en cuanto a su desempeño integral en la gestión y prestación de servicios, conforme a las siguientes dimensiones:

- a) Gestión Institucional: Gobernanza Corporativa, Planeación Estratégica, Talento Humano, Administración, Finanzas, Comunicación Institucional, Proyectos y Cooperación Técnica, Jurídico-Regulatorio.
- b) Gestión de Planificación y Operación
- c) Gestión Comercial
- d) Gestión de Tecnología e Innovación

También deberá evaluar, las siguientes variables:

- a) Cultura Organizacional: práctica ética de los valores, trato humano, enfoque al cliente, mejora continua,
- b) Calidad y oportunidad en suministro de información
- c) Coordinación de Comités Técnicos,
- d) Manejo de reuniones presenciales y por videoconferencia
- e) Relacionamiento con proveedores,
- f) Eventos y Talleres regionales,
- g) Medios informativos digitales de preferencia



#### 4. PÚBLICOS INTERÉS

Se entiende que la investigación deberá recoger la opinión de los siguientes grupos de interés, procurando que cada muestra abarque el más amplio y calificado espectro posible:

Estudio de Imagen	
Operadores de Sistema y Mercados (OS/OM)	40
Agentes autorizados y transmisores	150
Organismos Regionales (CDMER-CRIE-EPR)	45
Aliados Estratégicos	20
Personal EOR	40
Proveedores de Bienes y Servicios	10
<b>Total:</b>	<b>305</b>

#### 5. METODOLOGÍA

La empresa deberá presentar una descripción de la metodología que propone utilizar, tipo de estudio, muestra, instrumentos para la recolección de información, fechas de recolección, así como los instrumentos de medición y análisis.

Además, se deberán reflejar los informes de resumen y detalle, el cronograma de trabajo y otros aspectos necesarios que identifique.

El instrumento de medición deberá cubrir todos los aspectos descritos en el alcance y ser aprobado por el EOR.

#### 6. PRODUCTOS E INFORMES A ENTREGAR

- a) Informe final del estudio, acompañado de una presentación ejecutiva.
- b) Resumen ejecutivo del estudio
- c) Propuesta de implementación de las mejoras con su respectivo presupuesto estimado

Los productos anteriores se deberán presentar en formato impreso y digital (USB).

#### 7. PLAZO

Se requiere que el diagnóstico de la imagen institucional junto con la propuesta de mejora, sea desarrollado en un periodo de 30 días calendario.

#### 8. EXPERIENCIA

La oferta de los servicios debe incluir el currículum vitae y 3 referencias comprobables de trabajos similares realizados por el equipo consultor en los últimos 5 años. Según los formularios adjuntos.



## 9. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

### a) Forma de pago

El monto total del contrato será pagado en Dólares de los Estados Unidos de América, de acuerdo a las condiciones siguientes:

**Pago Total:** El 100% del monto total del contrato, previa presentación de la factura correspondiente, cuando el Contratista haya entregado a satisfacción del EOR, los productos contratados.

### b) Condiciones de pago

- i. El pago se hará efectivo dentro de los 30 días después de la aprobación de los informes respectivos, por medio de transferencia bancaria o cheque girado a nombre del Contratista; las comisiones originadas por las transferencias bancarias serán a cargo del CONTRATISTA CONSULTOR.
- ii. Los atrasos en los pagos provocados por la no presentación oportuna de la correspondiente Factura y/o demás documentos que se soliciten, no serán imputables al "EOR".

### ANEXOS.

Anexo 1. Detalle de Instituciones Sector Eléctrico que formarán parte del estudio

