

## **TERMINOS DE REFERENCIA**

### **ESTUDIO INTEGRAL DE IMAGEN Y REPUTACIÓN DEL EOR 2022-2026.**

#### **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.

El EOR es el ente operador eléctrico del Mercado y Sistema Eléctrico de América Central, que 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.

Como parte de sus compromisos institucionales, el EOR ha definido su Valor Público en facilitar el abastecimiento seguro de energía eléctrica, confiable, económico, sostenible y creciente, en beneficio de los habitantes de América Central, constituyéndose este en el eje orientador de su gestión estratégica.

En el año 2022 se realizó un Estudio de Imagen Institucional que permitió identificar la percepción de públicos internos y externos sobre el EOR, generando un diagnóstico base para orientar acciones de comunicación y relacionamiento institucional. Desde entonces, la Unidad de Comunicación Estratégica ha impulsado diversas iniciativas de posicionamiento, transparencia, fortalecimiento de gobernanza y proyección regional, cuyos resultados requieren ser evaluados de manera integral.

De cara a la formulación del Plan Estratégico Institucional 2026-2030, resulta estratégico actualizar y profundizar dicho diagnóstico, incorporando no solo variables de imagen (percepción, recordación, posicionamiento), sino también dimensiones reputacionales asociadas a confianza, credibilidad, legitimidad técnica, transparencia, gobernanza y coherencia institucional.

El presente Estudio de Imagen y Reputación 2022-2026 permitirá medir la evolución institucional en los últimos cinco años, identificar brechas y oportunidades, y generar insumos estratégicos para el fortalecimiento del modelo de gobernanza, la



sostenibilidad reputacional y la toma de decisiones de alto nivel en el marco de la regulación regional vigente.

## **2. OBJETIVO**

Contratar los servicios de una firma especializada para diseñar, ejecutar y presentar un Estudio Integral de Imagen y Reputación Institucional que permita medir, analizar y comparar la evolución (2022-2026) de la percepción, el nivel de conocimiento, posicionamiento, confianza, credibilidad y concordancia con el Valor Público del EOR entre sus principales públicos de interés, generando información confiable para la toma de decisiones estratégicas y el fortalecimiento del posicionamiento y sostenibilidad institucional en la región.

### **2.1. Objetivos Específicos**

- a) Medir el nivel de conocimiento, percepción y posicionamiento del EOR en sus diferentes públicos internos y externos.
- b) Evaluar atributos de imagen institucional asociados a desempeño técnico, transparencia, comunicación, servicio al cliente, especialidad técnica, presencia digital.
- c) Medir variables reputacionales tales como confianza, credibilidad, coherencia institucional, gobernanza, independencia técnica, legitimidad en la toma de decisiones de acuerdo con la regulación regional, liderazgo y vocería institucional.
- d) Comparar los resultados coincidentes con el estudio realizado en 2022 para identificar la evolución de la percepción institucional y tendencias regionales.
- e) Identificar fortalezas, áreas de mejora y expectativas de los actores clave en torno al rol del EOR en el MER y el SIEPAC.
- f) Evaluar el grado de alineación de los públicos estratégicos con el Valor Público institucional definido desde 2024.
- g) Generar recomendaciones estratégicas que fortalezcan las acciones de comunicación, posicionamiento y relacionamiento institucional.
- h) Proveer información que sirva como insumo complementario para la formulación del nuevo Plan Estratégico Institucional 2026-2030.

## **3. ALCANCE DEL SERVICIO**

El estudio comprenderá el análisis de la imagen y reputación institucional del Ente Operador Regional (EOR) considerando los siguientes elementos:

### **1) Público meta:**



Organismos regionales (CRIE, CDMER), EPR, entes reguladores nacionales, ministerios de energía, OS/OM, Agentes Autorizados del MER, organismos de cooperación internacional, medios de comunicación (directorío provisto por EOR con medios locales y regionales), proveedores, junta directiva y colaboradores internos.

## **2) Ámbito geográfico:**

Países miembros del MER (Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, México y Colombia).

## **3) Universo del estudio y públicos objetivo:**

El universo del Estudio de Imagen y Reputación del EOR está conformado por 245 actores estratégicos, integrados por públicos externos vinculados al ecosistema del Mercado Eléctrico Regional (MER) y públicos internos de la organización.

El grupo externo está compuesto por 185 actores (75.5%), incluyendo operadores del sistema, agentes autorizados del mercado eléctrico regional, empresas transmisoras, instituciones regionales, autoridades energéticas, reguladores nacionales, cooperantes, proveedores y medios de comunicación.

Asimismo, el estudio contempla 60 colaboradores del EOR (24.5%), con el propósito de contrastar la percepción interna con la percepción externa sobre la imagen institucional, el desempeño técnico y la reputación de la organización.

## **4) Variables de análisis**

### **a) Variables de Imagen**

- Notoriedad y recordación institucional.
- Claridad del rol del EOR en el MER.
- Atributos de marca asociados a (especialización técnica, modernidad, eficiencia, servicio al cliente, comunicación).
- Evaluación de la presencia digital y visibilidad institucional.

### **b) Variables de Reputación**

- Nivel de confianza y credibilidad institucional.
- Percepción de transparencia y gobernanza.
- Capacidad técnica y solidez operativa.
- Gestión ante situaciones críticas.



- Vocería.
- Riesgos reputacionales digitales.
- Concordancia con el Valor Público institucional.

#### **4. PRODUCTOS ESPERADOS**

EL CONTRATISTA deberá generar un informe integral que incluya los siguientes elementos:

- 1) Índice de imagen institucional.
- 2) Índice de reputación institucional.
- 3) Análisis comparativo de aquellos aspectos coincidentes entre el estudio 2022 vrs 2026.
- 4) Identificación de drivers de reputación.
- 5) Mapa de stakeholders según nivel de influencia y confianza.
- 6) Brechas estratégicas y riesgos reputacionales.
- 7) Recomendaciones estratégicas priorizadas a ser consideradas en el nuevo Plan Estratégico 2026-2030 así como en el Plan Estratégico de Comunicaciones.
- 8) Propuesta de tablero de indicadores para seguimiento periódico.

Asimismo, EL CONTRATISTA deberá entregar los siguientes productos:

- 1) Propuesta metodológica detallada y cronograma de trabajo.
- 2) Instrumentos de recolección de información (encuestas, guías de entrevistas, etc.).
- 3) Informe preliminar con hallazgos iniciales (a ser presentado al Director Ejecutivo y el equipo de Comunicaciones).
- 4) Taller de socialización de resultados con equipo directivo y Junta Directiva.
- 5) Informe final del Estudio de Imagen (digital y editable), con análisis comparativo frente a variables coincidentes con el estudio 2022.
- 6) Presentación ejecutiva para Junta Directiva (máx. 25 diapositivas).
- 7) Los productos anteriores se deberán presentar en formato impreso y digital (USB).

#### **5. REQUISITOS TÉCNICOS**

##### **1) Metodología**

##### **a) Fase cuantitativa**



- Diseño de encuestas estructuradas tanto para público interno como externo. Definición técnica.
- Definición técnica del tamaño muestral por segmento de stakeholder.
- Estadísticas del nivel de confianza y margen de error.
- Instrumentos con escalas tipo Likert de 5 puntos.
- Segmentación de resultados por país, tipo de actor, nivel de relacionamiento.

**b) Fase cualitativa**

- Entrevistas en profundidad a actores estratégicos (directivos, cooperantes, organismos regionales).
- Grupos focales con públicos internos seleccionados.
- Análisis de discurso y narrativa reputacional (dominantes, emergentes, críticas, riesgo).
- Identificación de Drivers (variables que tienen mayor impacto en la confianza y legitimidad institucional), riesgos y brechas estratégicas.

**c) Evaluación de la presencia y narrativa digital (obligatorio)**

- Evaluación de la presencia en redes sociales y medios digitales.
- Análisis de menciones y tono (sentimiento) 2022-2026.
- Identificación de riesgos reputacionales digitales.
- Benchmark comparativo con organismos regionales similares.

**d) Construcción del modelo de índice**

La firma deberá:

- Proponer modelo técnico para ponderación de variables.
- Explicar criterios de construcción del Índice de Imagen y del Índice de Reputación.
- Presentar fórmula de cálculo y metodología.
- Permitir replicabilidad futura del índice.

**e) Validación técnica**

- Prueba piloto de instrumentos.
- Ajustes metodológicos previo levantamiento final.
- Validación estadística de consistencia interna de las escalas utilizadas (ej. Alfa de Cronbach u otros indicadores pertinentes), garantizando la confiabilidad técnica de las dimensiones que conforman los índices de Imagen y Reputación.



## 2) Perfil de EL CONTRATISTA

- a) Empresa o consultora con experiencia comprobada en investigación de mercado, estudios de reputación, comunicación e imagen, a nivel regional (Centroamérica)
- b) Experiencia mínima de 5 años en proyectos regionales o internacionales, preferiblemente en el sector energético o institucional, preferiblemente en organismos multilaterales, entes reguladores o instituciones públicas regionales.
- c) Equipo multidisciplinario con especialistas en comunicación, análisis estadístico y estudios sociales.
- d) Se valorará la capacidad de integrar análisis cuantitativo (encuestas, índices de percepción) con análisis cualitativo y estratégico (stakeholders, narrativa reputacional), ya sea de forma directa o mediante consorcios o alianzas estratégicas."

## 3) Comprobación de 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.

## 6. PLAZO DE EJECUCIÓN O ENTREGA

El estudio deberá realizarse en un período máximo de 12 semanas, a partir de la firma del contrato. A continuación, se comparte un plan de trabajo referencial (a definir en coordinación con EL CONTRATISTA):

Mes	Semana	Actividad Referencial
<b>MES 1</b>	Semana 1	Plan de trabajo y propuesta metodológica
	Semana 2	Diseño de instrumentos (encuestas, entrevistas)
	Semana 3	Pruebas piloto de instrumentos
	<b>Semana 4</b>	<b>Inicio de recolección de datos</b>
<b>MES 2</b>	Semana 5	Recolección de datos (fase 1)
	Semana 6	Recolección de datos (fase 2)
	<b>Semana 7</b>	<b>Cierre de recolección de datos</b>
	Semana 8	Procesamiento y análisis inicial
<b>MES 3</b>	<b>Semana 9</b>	<b>Elaboración de informe preliminar y entrega</b>
	Semana 10	Revisión y retroalimentación interna
	Semana 11	Preparación de informe final
	<b>Semana 12</b>	<b>Entrega de informe final y socialización</b>



**Nota:** El cronograma podrá ajustarse en función del tamaño muestral y alcance geográfico aprobado en la propuesta metodológica.

## **7. FORMA DE PAGO**

El monto total del contrato será pagado en dólares de los Estados Unidos de América. Los pagos se realizarán contra entrega y aprobación de los productos definidos en la sección de productos esperados, de acuerdo con el siguiente esquema de avance:

**Pago 1: 20%** a la entrega del plan de trabajo y propuesta metodológica.

**Pago 2: 40%** a la entrega del informe preliminar.

**Pago 3: 40%** a la entrega y aprobación del informe final.

El pago se hará efectivo dentro de los **30 días** después de la aprobación de los informes respectivos, por medio de **transferencia bancaria**.

### **7.1. Condiciones de pago**

- a) Las facturas no deben incluir el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA), por ser el Ente Operador Regional una institución exenta del pago de impuestos en El Salvador.
- b) Las comisiones originadas por las transferencias bancarias estarán a cargo de EL CONTRATISTA.
- c) 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".
- d) El EOR dispondrá de siete (7) días calendario para la aprobación o rechazo de la factura correspondiente.
- e) Para el caso de proveedores no domiciliados en El Salvador, el EOR aplicará la retención del 20% en concepto de Impuesto sobre la Renta sobre el valor total de cada facturación presentada.

## **8. INSTRUMENTO DE CONTRATACIÓN**

El mecanismo de contratación será mediante la suscripción de un contrato entre EL OFERENTE adjudicado y el EOR, el cual formalizará la relación jurídica entre las partes.

Como marco de referencia, el oferente podrá consultar un borrador del contrato en Punto 10. numeral 10.5. MODELO DE CONTRATO. Este documento no es definitivo ni constituye su versión final, ya que será ajustado conforme a los términos y condiciones adjudicados en el presente proceso.



## **9. CAUSALES PARA DECLARAR DESIERTO EL PROCESO**

El EOR se reserva el derecho de **no proceder con la contratación** en los siguientes casos:

1. **Imposibilidad de obtener condiciones favorables:** Cuando la oferta presentada no resulte conveniente en términos de calidad, precio o condiciones contractuales.
2. **Incumplimiento de requisitos mínimos:** Si la propuesta recibida no cumple con las condiciones técnicas, legales o administrativas establecidas en los presentes Términos de Referencia.
3. **Limitaciones presupuestarias:** Si el valor ofertado excede de manera significativa el presupuesto disponible para esta contratación.
4. **No cumplir el número mínimo requerido de ofertas:** Cuando en el proceso de compras no se hayan recibido a la fecha y hora límite señalada el número mínimo de ofertas según la modalidad de contratación.

En cualquiera de estos casos, el EOR no asumirá responsabilidad alguna por los costos, gastos o inversiones incurridos por el oferente en la preparación de su propuesta, y dichos montos no serán reembolsables. La decisión del EOR será considerada final e inapelable.

## **10. OTRA INFORMACIÓN VITAL PARA EL PROCESO**

### **10.1. Este proceso está dirigido hacia: personas Jurídicas o unión de oferentes.**

Las personas Jurídicas o unión de oferentes deberán presentar en adjunto con su oferta fotocopia 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.
- iv. Documento de identidad personal del representante legal.
- v. Declaración Jurada firmada por el representante legal de la Empresa OFERENTE sobre la veracidad de la información proporcionada.
- vi. Carta de intención para la conformación de consorcio si aplica.

### **10.2. Garantía o Fianza de Fiel Cumplimiento**



Una vez firmado el contrato, el Oferente adjudicado deberá presentar al EOR, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la firma, la Garantía de Fiel Cumplimiento por un monto equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato.

La validez de dicha garantía deberá extenderse por al menos treinta (30) días calendario posteriores a la fecha de finalización del plazo contractual, y en caso de prórroga del plazo de este contrato, igualmente deberá extenderse la validez de dicha garantía.

En caso de incumplimiento contractual, la garantía constituida será ejecutada por el EOR en El Salvador.

### **10.3. Instrumentos válidos**

Se consideran como instrumentos válidos para constituir las garantías exigidas para el presente proceso, los siguientes:

- a) Depósitos en efectivo a la cuenta bancaria que el EOR designe.
- b) 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.
- c) Carta de Crédito stand-by.

Estas garantías deberán ser confirmadas por el banco que el EOR designe y emitidas en dólares de los Estados Unidos de América.

Para los casos de Depósitos en efectivo a la cuenta bancaria del EOR, se adjunta en Punto 10. numeral 10.5. INSTRUCCIONES BANCARIAS EOR. La información correspondiente.

### **10.4. Confidencialidad y propiedad de la información**

- 1) La firma consultora adjudicada deberá garantizar la estricta confidencialidad de toda la información proporcionada por el EOR, así como de aquella recopilada durante el desarrollo del estudio, comprometiéndose a utilizarla exclusivamente para los fines establecidos en el presente contrato.
- 2) La información obtenida de los participantes en encuestas, entrevistas o grupos focales deberá ser tratada bajo criterios de anonimato y confidencialidad, asegurando que ningún resultado permita la identificación individual de los respondientes.
- 3) La firma deberá implementar medidas técnicas y organizativas adecuadas para la protección de los datos recolectados, incluyendo resguardo seguro de bases



- de datos, control de acceso a la información y eliminación responsable de archivos una vez finalizado el proyecto.
- 4) Todos los productos, bases de datos, instrumentos, informes, análisis, presentaciones y cualquier otro material generado en el marco del presente estudio serán propiedad exclusiva del Ente Operador Regional (EOR), quien podrá utilizarlos total o parcialmente para fines institucionales, estratégicos o de planificación.
  - 5) La firma consultora no podrá divulgar, reproducir o utilizar los resultados del estudio, ni citar al EOR como referencia del proyecto, sin autorización expresa y por escrito de la Dirección Ejecutiva del EOR.
  - 6) Asimismo, la firma deberá suscribir un Acuerdo de Confidencialidad (NDA) previo al inicio de la ejecución del estudio.

### **10.5. Instrucciones bancarias EOR**

**NOMBRE:** ENTE OPERADOR REGIONAL

**BANCO:** Banco América Central

**NUMERO DE CUENTA:** 200216844

**TIPO DE CUENTA:** Corriente

### **10.6. Modelo de Contrato**

Como marco de referencia, EL OFERENTE podrá consultar el siguiente borrador de contrato. Este documento no es definitivo ni constituye su versión final, ya que será ajustado conforme a los términos y condiciones adjudicados en el presente proceso.





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

**CONTRATO**  
**N.º PNC-2026-019**

**ESTUDIO INTEGRAL DE IMAGEN Y REPUTACIÓN DEL**  
**EOR 2022-2026**

**2026**



## **ESTUDIO INTEGRAL DE IMAGEN Y REPUTACIÓN DEL EOR 2022-2026**

Nosotros, por una parte, \_\_\_\_\_ (generales de ley), actuando en calidad de Apoderado General Administrativo y Judicial y Director Ejecutivo del **ENTE OPERADOR REGIONAL**, institución constituida por el "Tratado Marco del Mercado Eléctrico de América Central"; aprobado mediante Acuerdo Ejecutivo N.º 1292, del Ramo de Relaciones Exteriores de El Salvador y ratificado a través del Decreto Legislativo N.º 207; que ha sido creada con personalidad jurídica propia y capacidad de derecho público internacional, domiciliada en El Salvador y debidamente inscrita en el SICA, y que en el transcurso de este contrato se denominará "**EL CONTRATANTE**" o "**EOR** y por la otra parte, \_\_\_\_\_ (generales de ley), que en el transcurso de este acto se denominará "**EL CONTRATISTA**"; hemos convenido en formalizar mediante este documento la contratación de los "*ESTUDIO INTEGRAL DE IMAGEN Y REPUTACIÓN DEL EOR 2022-2026*", de acuerdo con las siguientes cláusulas:

### **Primera. - OBJETO DEL CONTRATO**

Brindar al EOR servicios para diseñar, ejecutar y presentar un Estudio Integral de Imagen y Reputación Institucional que permita medir, analizar y comparar la evolución (2022-2026) de la percepción, el nivel de conocimiento, posicionamiento, confianza, credibilidad y concordancia con el Valor Público del EOR entre sus principales públicos de interés, generando información confiable para la toma de decisiones estratégicas y el fortalecimiento del posicionamiento y sostenibilidad institucional en la región.

### **Segunda. - ALCANCE DEL CONTRATO**

El estudio comprenderá el análisis de la imagen y reputación institucional del Ente Operador Regional (EOR) considerando los siguientes elementos:

#### **1) Público meta:**

Organismos regionales (CRIE, CDMER), EPR, entes reguladores nacionales, ministerios de energía, OS/OM, Agentes Autorizados del MER, organismos de cooperación internacional, medios de comunicación (directorio provisto por EOR con medios locales y regionales), proveedores, junta directiva y colaboradores internos.

#### **2) Ámbito geográfico:**

Países miembros del Mercado Eléctrico Regional (MER): Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá, y además deberá contemplar México y Colombia.

#### **3) Universo del estudio y públicos objetivo:**



El universo del Estudio de Imagen y Reputación del EOR está conformado por doscientos cuarenta y cinco (245) actores estratégicos, integrados por públicos externos vinculados al ecosistema del Mercado Eléctrico Regional (MER) y públicos internos de la organización.

El grupo externo está compuesto por ciento ochenta y cinco (185) actores (75.5%), incluyendo operadores del sistema, agentes autorizados del mercado eléctrico regional, empresas transmisoras, instituciones regionales, autoridades energéticas, reguladores nacionales, cooperantes, proveedores y medios de comunicación.

Asimismo, el estudio contempla sesenta (60) colaboradores del EOR (24.5%), con el propósito de contrastar la percepción interna con la percepción externa sobre la imagen institucional, el desempeño técnico y la reputación de la organización.

#### **4) Variables de análisis**

##### **a) Variables de Imagen**

- i. Notoriedad y recordación institucional.
- ii. Claridad del rol del EOR en el MER.
- iii. Atributos de marca asociados a (especialización técnica, modernidad, eficiencia, servicio al cliente, comunicación).
- iv. Evaluación de la presencia digital y visibilidad institucional.

##### **b) Variables de Reputación**

- i. Nivel de confianza y credibilidad institucional.
- ii. Percepción de transparencia y gobernanza.
- iii. Capacidad técnica y solidez operativa.
- iv. Gestión ante situaciones críticas.
- v. Vocería.
- vi. Riesgos reputacionales digitales.
- vii. Concordancia con el Valor Público institucional.

### **Tercera. – DOCUMENTOS DEL CONTRATO**

Para todos los efectos legales, las partes declaran que forman parte integrante de este Contrato, tal como si estuviesen literalmente transcritos aquí, los siguientes documentos, que contienen los derechos y obligaciones por los que ellas se registrarán:

- 1) Anexo 1: Oferta de EL CONTRATISTA para la gestión No. PC-2026-019; y,**
- 2) Anexo 2: Documentos gestión de contratación No. PC-2026-019.**

En todo caso el documento que prevalece es este Contrato y subsiguientemente los demás documentos listados.



## Cuarta. - PLAZO

El estudio deberá realizarse en un período máximo de 12 semanas, a partir de la firma del contrato.

Mes	Semana	Actividad Referencial
<b>MES 1</b>	Semana 1	Plan de trabajo y propuesta metodológica
	Semana 2	Diseño de instrumentos (encuestas, entrevistas)
	Semana 3	Pruebas piloto de instrumentos
	<b>Semana 4</b>	<b>Inicio de recolección de datos</b>
<b>MES 2</b>	Semana 5	Recolección de datos (fase 1)
	Semana 6	Recolección de datos (fase 2)
	<b>Semana 7</b>	<b>Cierre de recolección de datos</b>
	Semana 8	Procesamiento y análisis inicial
<b>MES 3</b>	<b>Semana 9</b>	<b>Elaboración de informe preliminar y entrega</b>
	Semana 10	Revisión y retroalimentación interna
	Semana 11	Preparación de informe final
	<b>Semana 12</b>	<b>Entrega de informe final y socialización</b>

**Nota:** El cronograma podrá ajustarse en función del tamaño muestral y alcance geográfico aprobado en la propuesta metodológica.

## Quinta. - PRODUCTOS ESPERADOS E INFORMES A ENTREGAR

EL CONTRATISTA deberá generar un informe integral que incluya los siguientes elementos:

- 1) Índice de imagen institucional.
- 2) Índice de reputación institucional.
- 3) Análisis comparativo de aquellos aspectos coincidentes entre el estudio 2022 versus 2026.
- 4) Identificación de drivers de reputación.
- 5) Mapa de stakeholders según nivel de influencia y confianza.
- 6) Brechas estratégicas y riesgos reputacionales.
- 7) Recomendaciones estratégicas priorizadas a ser consideradas en el nuevo Plan Estratégico 2026-2030 así como en el Plan Estratégico de Comunicaciones.
- 8) Propuesta de tablero de indicadores para seguimiento periódico.

Asimismo, EL CONTRATISTA deberá entregar los siguientes productos:

- 1) Propuesta metodológica detallada y cronograma de trabajo.



- 2) Instrumentos de recolección de información (encuestas, guías de entrevistas, etc.).
- 3) Informe preliminar con hallazgos iniciales (a ser presentado al Director Ejecutivo y el equipo de Comunicaciones).
- 4) Taller de socialización de resultados con equipo directivo y Junta Directiva.
- 5) Informe final del Estudio de Imagen (digital y editable), con análisis comparativo frente a variables coincidentes con el estudio 2022.
- 6) Presentación ejecutiva para Junta Directiva.
- 7) Los productos anteriores se deberán presentar en formato impreso y digital (USB).

## **Sexta. – MONTO DEL CONTRATO, PAGOS A EFECTUAR Y CONDICIONES DE PAGO**

### **I. MONTO DEL CONTRATO**

El monto total del contrato asciende a la suma de \_\_\_\_\_ dólares de los Estados Unidos de América, USD \_\_\_\_\_.

### **II. PAGOS A EFECTUAR Y CONDICIONES DE PAGO**

#### **1) PAGOS A EFECTUAR Y FORMA DE PAGO**

Los pagos se realizarán contra entrega y aprobación de los productos definidos en la cláusula quinta del presente contrato, “productos esperados e informes a entregar”, de acuerdo con el siguiente esquema de avance:

**Pago 1: 20%** a la entrega del plan de trabajo y propuesta metodológica.

**Pago 2: 40%** a la entrega del informe preliminar.

**Pago 3: 40%** a la entrega y aprobación del informe final.

El pago se hará efectivo dentro de los **30 días** después de la aprobación de los informes respectivos, por medio de **transferencia bancaria**.

#### **2) CONDICIONES DE PAGO**

- a) Las facturas no deben incluir el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA), por ser el Ente Operador Regional una institución exenta del pago de impuestos en El Salvador.
- b) Las comisiones originadas por las transferencias bancarias estarán a cargo de EL CONTRATISTA.
- c) 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”.



- d) El EOR dispondrá de siete (7) días calendario para la aprobación o rechazo de la factura correspondiente.
- e) Para el caso de proveedores no domiciliados en El Salvador, el EOR aplicará la retención del 20% en concepto de Impuesto sobre la Renta sobre el valor total de cada facturación presentada.

### **Séptima. - CALIDAD DE LOS PRODUCTOS**

EL CONTRATISTA se compromete a prestar el servicio objeto de este contrato con el mayor cuidado y diligencia, de acuerdo con las mejores prácticas y normas profesionales, empleando un nivel de calidad acorde con los estándares internacionales con relación al alcance del contrato y con las normas más elevadas de competencia e integridad ética y profesional.

### **Octava. - GARANTÍAS**

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

EL CONTRATISTA deberá presentar al EOR, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la firma, la Garantía de Fiel Cumplimiento por un monto equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, por la suma de \_\_\_\_\_ dólares de los Estados Unidos de América, USD \_\_\_\_\_.

La validez de dicha garantía deberá extenderse por al menos treinta (30) días calendario posteriores a la fecha de finalización del plazo contractual.

En caso de prórroga del servicio, posterior al vencimiento del plazo inicial, EL CONTRATISTA deberá constituir la garantía de fiel cumplimiento por el valor anual del servicio prorrogado. En este caso, si ya existiese garantía a favor del EOR, EL CONTRATISTA deberá complementar el monto de la garantía o el EOR aplicará la retención al pago correspondiente.

En caso de incumplimiento contractual, la garantía constituida será ejecutada por el EOR en El Salvador.

#### **2) Instrumentos válidos**

Se consideran como instrumentos válidos para constituir las garantías exigidas para este contrato, los siguientes:

- a) Depósitos en efectivo a la cuenta bancaria que el EOR designe.
- b) 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.
- c) Carta de Crédito stand-by.



Estas garantías deberán ser confirmadas por el banco que el EOR designe y emitidas en dólares de los Estados Unidos de América.

**Novena. -ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO**

1) Delegado técnico de EL CONTRATANTE:

EL CONTRATANTE designa a \_\_\_\_\_, como delegado técnico. La función del delegado técnico es representar al EOR ante EL CONTRATISTA en la administración técnica de este contrato.

2) Delegado técnico de EL CONTRATISTA:

EL CONTRATISTA designa a \_\_\_\_\_, como delegado técnico. La función del delegado técnico es representar a EL CONTRATISTA ante el EOR en la administración técnica de este contrato.

**Décimo. - CORRESPONDENCIA**

Para efectos de correspondencia técnica entre **EL CONTRATANTE** y **EL CONTRATISTA**, se fijan las siguientes direcciones y contactos:

**EL CONTRATANTE:**

**Ente Operador Regional**

Colonia San Benito, Ave. Las Magnolias, No. 128,  
San Salvador, El Salvador, C.A.

**Correspondencia Técnica:**

**XX**

**Correspondencia General:**

**XX**

**EL CONTRATISTA:**

**Correspondencia General:**

XXX email: [XX](#)

Cargo:

**Décimo primera.- CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

- 1) EL CONTRATISTA deberá garantizar la estricta confidencialidad de toda la información proporcionada por el EOR, así como de aquella recopilada durante el desarrollo del estudio, comprometiéndose a utilizarla exclusivamente para los fines establecidos en el presente contrato.
- 2) La información obtenida de los participantes en encuestas, entrevistas o grupos focales deberá ser tratada bajo criterios de anonimato y confidencialidad, asegurando que ningún resultado permita la identificación individual de los respondientes.



- 3) La firma deberá implementar medidas técnicas y organizativas adecuadas para la protección de los datos recolectados, incluyendo resguardo seguro de bases de datos, control de acceso a la información y eliminación responsable de archivos una vez finalizado el proyecto.
- 4) Todos los productos, bases de datos, instrumentos, informes, análisis, presentaciones y cualquier otro material generado en el marco del presente estudio serán propiedad exclusiva del Ente Operador Regional (EOR), quien podrá utilizarlos total o parcialmente para fines institucionales, estratégicos o de planificación.
- 5) La firma consultora no podrá divulgar, reproducir o utilizar los resultados del estudio, ni citar al EOR como referencia del proyecto, sin autorización expresa y por escrito de la Dirección Ejecutiva del EOR.
- 6) Asimismo, la firma deberá suscribir un Acuerdo de Confidencialidad (NDA) previo al inicio de la ejecución del estudio.

#### **Décimo segunda. DOMICILIO**

EL CONTRATISTA declara conocer el carácter de Entidad de Derecho Público Internacional, que ostenta el EOR y que éste tiene capacidad jurídica propia para adquirir derechos y contraer obligaciones, actuar judicial y extrajudicialmente y realizar todos los actos, contratos y operaciones necesarias o convenientes para cumplir con su finalidad, tanto dentro como fuera del territorio de los países firmantes del Tratado Marco del Mercado Eléctrico de América Central.

En virtud de lo anterior las partes se someten al domicilio de San Salvador para todos los efectos del presente contrato y, además de manera especial, a las previsiones del Acuerdo de Sede suscrito entre el Gobierno de El Salvador y el EOR.

#### **Décimo tercera. - RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

El presente contrato deberá interpretarse y ejecutarse conforme los principios de la verdad sabida y la buena fe guardada. Todo conflicto relativo al incumplimiento, interpretación, aplicación y efectos del contrato se resolverá mediante la negociación directa entre las partes, para el efecto, al presentarse el conflicto se designará un delegado por cada una de las partes, con el propósito de resolverlo, dejándose constancia por escrito de los acuerdos que se alcancen.

De no alcanzarse acuerdos, para todos los efectos legales derivados de este contrato, EL CONTRATISTA se somete 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 presente Contrato.

#### **Décimo cuarta. – LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**



La responsabilidad total de EL CONTRATISTA por los daños y perjuicios que surjan, se relacionen o resulten del Contrato u Orden de Compra, tendrá como límite máximo (incluyendo las penalidades, extra-costos, mayores costos, retenciones y garantías bancarias, de haberlas) el cien por ciento (100%) del valor total del Contrato.

**Décimo quinta. – CAMBIO DE LEYES, REGLAMENTOS, LEGISLACIÓN Y CONDICIONES EN GENERAL**

En el evento de que tuviera lugar cualquier modificación a leyes, reglas, reglamentos, permisos, licencias y/o condiciones establecidas para el desarrollo del Contrato, posterior a la suscripción del mismo, y que tengan un efecto en los costos o riesgos de las Partes, entonces éstas deberán efectuar de mutuo acuerdo los ajustes equitativos correspondientes a los términos del Contrato que se vean afectados directamente por el cambio.

**Décima sexta. - ENMIENDA AL CONTRATO**

Cualquier enmienda que desee hacerse al presente contrato debe ser previamente acordada y aprobada por ambas partes antes de su entrada en vigor. Las enmiendas tendrán que otorgarse por escrito, en documento firmado por ambas partes.

**Décimo séptima. - CLÁUSULA DE INTEGRACIÓN**

En todo lo que lo contradiga, el presente contrato deja sin efecto todas las comunicaciones, expresiones, entendimientos o acuerdos, ya sean verbales o escritos, que hayan suscrito anteriormente las partes entre sí.

**Décimo octava. - CESIÓN**

EL CONTRATISTA no podrá ceder este Contrato o subcontratar ninguna parte de este, sin el consentimiento previo por escrito de EL CONTRATANTE.

**Décimo novena. - PARTICIPACIÓN DEL CONTRATANTE**

EL CONTRATISTA reconoce el derecho de los funcionarios de EL CONTRATANTE, y sus representantes expresamente autorizados para ello, de tener acceso a los documentos técnicos de EL CONTRATISTA relacionados con el presente trabajo.

**Vigésimo. - FINALIZACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO**

En caso de incumplimiento de EL CONTRATISTA a cualquiera de las estipulaciones del Contrato, o si fuere declarado en quiebra o hiciere cesión general de sus bienes a sus acreedores, o EL CONTRATISTA ha violado cualesquiera de las condiciones contractuales a las especificaciones establecidas en este contrato, EL CONTRATANTE podrá notificar al CONTRATISTA su intención de dar por terminado el Contrato sin responsabilidad para él, mediante aviso escrito con expresión de motivos. Si dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en que EL CONTRATISTA haya recibido dicho aviso, continuare el incumplimiento o no hiciere arreglos



satisfactorios para corregir la situación irregular, al vencimiento del plazo señalado, EL CONTRATANTE podrá dar por terminado el Contrato.

También, en caso de que EL CONTRATISTA reincida en cualquier incumplimiento en relación con la ejecución o administración del Contrato, EL CONTRATANTE podrá sin responsabilidad de su parte dar por terminado el mismo, lo que deberá notificar por escrito a EL CONTRATISTA. En este caso EL CONTRATANTE deberá cancelar el saldo adeudado a la fecha efectiva de rescisión del Contrato.

**Vigésimo primera. - RECEPCIÓN FINAL**

La recepción final se realizará luego de haberse recibido por parte de EL CONTRATISTA todos los servicios y productos objeto de este contrato, por medio de la aprobación de parte del delegado técnico designado por EL CONTRATANTE mediante de un acta de recepción; superada esta fase, se procederá con el finiquito del contrato.

**Vigésimo segunda. VIGENCIA**

Este contrato entrará en vigor a partir de la firma de las partes.

En fe de lo anterior, firmamos en dos (2) ejemplares de este contrato, de idéntico valor y contenido, quedando uno en poder de EL CONTRATANTE y el otro en poder de EL CONTRATISTA.

**EL CONTRATANTE**

---

**EL CONTRATISTA**

---

**FIN TDR**

