

PREMIO IBEROAMERICANO DE LA CALIDAD 2018

RELATORIO CFE DDN



Índice

Presentación	iii
Glosario	vii
Procesos Facilitadores	
Liderazgo y Estilo de Gestión	1
1a. Los líderes desarrollan y establecen la Misión, Visión y Valores de la Organización.	1
1b. Los líderes promueven la implantación de sistemas de gestión y la determinación de resultados a conseguir y su seguimiento.	4
1c. Los líderes se comprometen con los grupos de interés externos.	7
1d. Los líderes se comprometen con las personas de la organización para conseguir su implicación.	9
1e. Los líderes promueven y gestionan el cambio, la innovación y se aseguran que la organización sea flexible.	12
Estrategia	15
2a. La Estrategia está basada en las necesidades y expectativas presentes y futuras de los grupos de interés, así como en el análisis del entorno.	15
2b. La Estrategia está basada en los resultados conseguidos por la organización en su desempeño interno, en sus actividades y sistemas de gestión.	19
2c. La Estrategia se formula, desarrolla, evalúa, se revisa y mejora.	22
2d. La estrategia se despliega, implanta y comunica a toda la organización.	24
Desarrollo de Personas	27
3a. La gestión de las personas como apoyo a la estrategia de la organización.	27
3b. Desarrollo de la capacidad, conocimientos y desempeño del personal.	30
3c. Comunicación, implicación y delegación de las personas de la organización.	33
3d. Atención y Reconocimiento a las personas.	35
Recursos, Proveedores y Alianzas	38
4a. Gestión de los recursos financieros.	38
4b. Gestión de los recursos de información y conocimiento.	39
4c. Gestión de los inmuebles, equipos y materiales.	41
4d. Gestión de los recursos tecnológicos.	42
4e. Gestión de proveedores y alianzas.	43
Procesos y Clientes	46
5a. Se diseñan, gestionan y mejoran los procesos conforme a la estrategia establecida.	46
5b. Se diseñan y desarrollan productos y servicios basados en las necesidades y expectativas de los clientes.	52
5c. Se producen, suministran y mantienen productos y servicios.	55
5d. Se mejora la promoción y comercialización los productos y servicios.	57
5e. Se gestionan y mejoran las relaciones con los clientes.	59
Criterios de Resultados	61
Resultados de Clientes	61
Resultados de Personas	66
Resultados de Sociedad	73
Resultados Globales	76

Presentación de la División de Distribución Norte (DDN) De la Comisión Federal de Electricidad

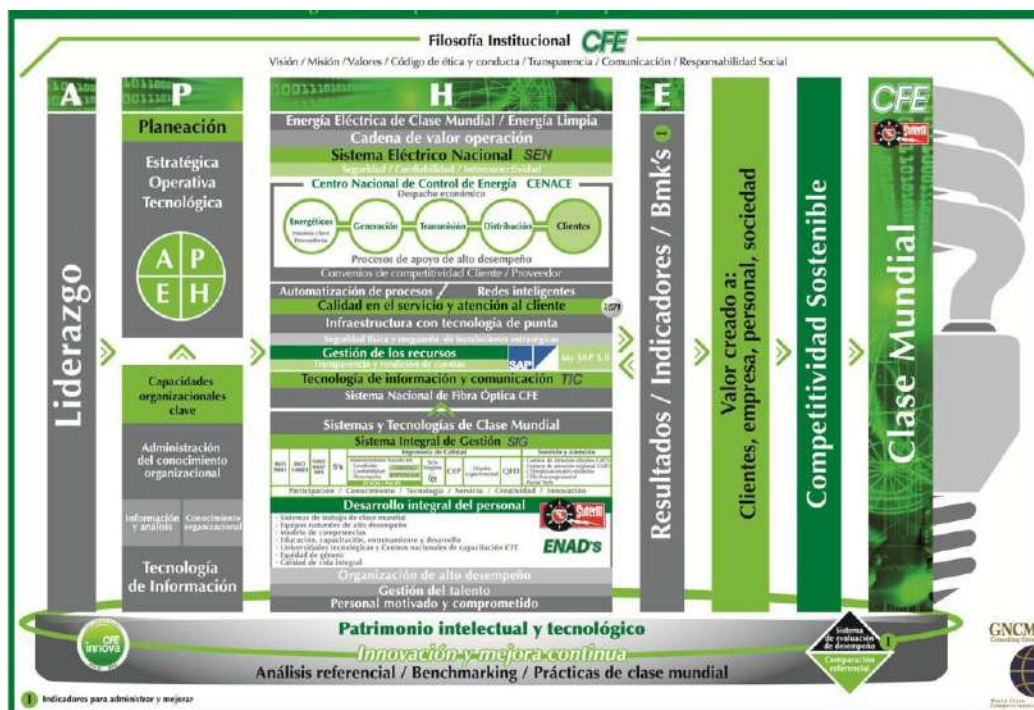
Para nosotros, ocupar el **Primer Lugar Nacional** en la Comisión Federal de Electricidad durante dos años consecutivos, es resultado de una serie de esfuerzos conjuntos; reconocemos que nuestra mayor cualidad la conforman todos los trabajadores que con su capacidad, habilidades y experiencia fortalecen a nuestra División hasta llevarla a los más altos niveles de competencia. Al cierre de los años 2015 y 2016, logramos posicionarnos en el primer lugar Nacional, obteniendo mejores resultados que las 15 divisiones que conforman el resto del país.

La División de Distribución Norte (DDN) se formalizó en 1954 y somos una de las 16 divisiones del país que conforman la Comisión Federal de Electricidad. Somos una Empresa Productiva del Estado y proporcionamos atención a los Estados de Chihuahua, Durango y parte de Coahuila, abarcando una extensión territorial de 419,339 km², siendo la mayor división en este rubro y brindando atención a 2,043,568 clientes a través de 9 Zonas de Distribución.



Hemos decidido participar en el Premio Iberoamericano para con ello ratificar que nuestras mejores prácticas están a nivel de las organizaciones ganadoras, además de impulsar nuestra competitividad para los años futuros y ser referente nacional e internacional a través de las tendencias y evolución de nuestros resultados. Actualmente hemos sido acreedores a reconocimientos como son: **Premio Nacional de Calidad** (2016), **Premio Región Lagunera hacia la Calidad** (2009-2017), **Nueva Cultura Laboral** (2008), **Alta Dirección y Calidad Total** (2009 y 2012), **Premio Nacional Desarrollo Tecnológico e Innovación CFE** (2004 y 2008), **Empresa Socialmente Responsable** (2009-2013), **Premio Nuevo León a la Competitividad** (2014, 2015 y 2016), **Certificaciones ISO** bajo las normas **9001, 14001 y NMX-SAST-001** (2001-2015), Norma **NMX-S-17025-IMNC:2006 "Laboratorios de ensayo y calibración"** (2003-2016), **Certificación de 87 Subestaciones en Industria Limpia** (2009-2017), **Premio Nacional de Calidad 2016**, entre otros. Sin duda, somos un referente no solo para la CFE sino para cualquier organización en México.

Actualmente tenemos implementado un **Modelo de Dirección para la Competitividad Sostenible** (MDCS) a través del cual administramos, innovamos y mejoramos todos los procesos, sistemas y prácticas, buscando la creación de valor para los cuatro grupos de interés: Clientes, Personal, Empresa y Sociedad, para lograr niveles de competitividad sostenible hasta alcanzar la visión de CFE.



El MDCS también integra los conceptos, principios y fundamentos del Modelo Nacional para la Competitividad de México y de algunos otros modelos internacionales, como son el “Criteria for Performance Excellence” del Premio Nacional de Calidad de los EUA, denominado Premio Malcolm Baldrige y del Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión como se puede percibir en la alineación siguiente:



Naturaleza de la Organización. - A 80 años de su creación, la Comisión Federal de Electricidad (CFE), es una institución del Gobierno Federal cuya función es la de generar, transmitir y distribuir energía eléctrica, para el servicio público. CFE está considerada como una plataforma vital para el crecimiento y desarrollo de México, ya que la energía eléctrica es el núcleo de la actividad productiva nacional. Para hacer frente a la demanda de energía se planea el crecimiento y desarrollo a corto, mediano y largo plazo con programas de inversión que garanticen al abasto del fluido eléctrico, a costos competitivos y con la calidad requerida por los clientes.

En base al documento denominado **Términos para la Estricta Separación Legal de la Comisión Federal de Electricidad** publicado el 11 de enero del año 2016 por la Secretaría de Energía, la CFE realiza las actividades de Distribución de manera independiente, y para ello se deberá conformar una Empresa Productiva Subsidiaria (EPS), cuya función principal es la de prestar el servicio público de Distribución de la energía eléctrica.

Para cumplir con dicho mandato, la CFE a través de la EPS Distribuidora es responsable las líneas y subestaciones con tensión menor a 69 kV, así como el equipo relacionado para la operación, planeación y mantenimiento de las Redes Generales de Distribución.

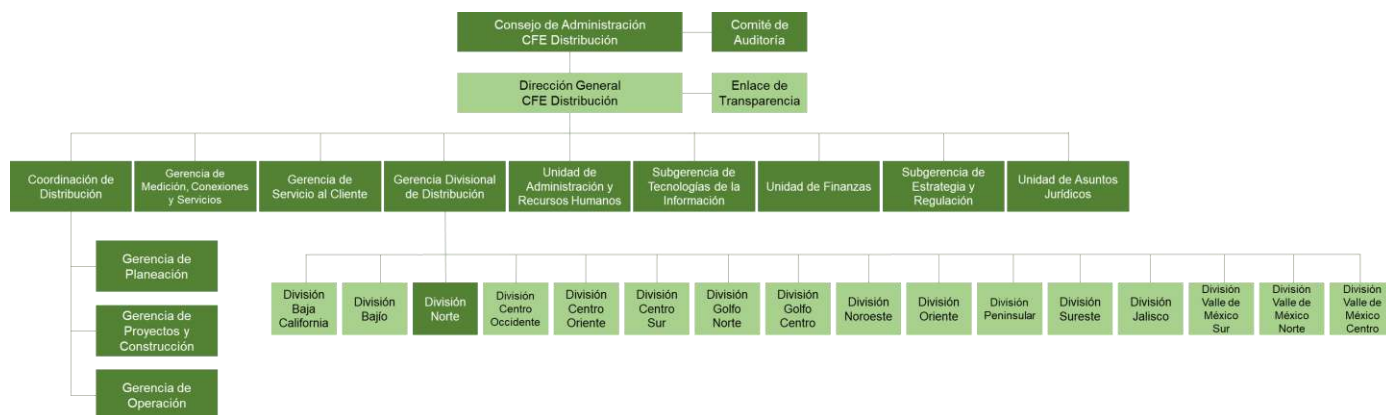
La EPS Distribuidora cuenta con una Unidad de Negocio para cada una de las 16 divisiones que actualmente son parte de la CFE y se encargan de prestar el Servicio Público de Distribución de Energía Eléctrica, lo anterior permite realizar análisis comparativos de desempeño y eficiencia en las operaciones, así como reconocer el nivel de desempeño de cada unidad de negocio.

Ley de la Industria Eléctrica. – Indique que la generación, transmisión, distribución, comercialización y la proveeduría de insumos primarios para la industria eléctrica se realizarán de manera independiente entre ellas y bajo condiciones de estricta separación legal; de la misma manera, se separarán el Suministro de Servicios Básicos y las otras modalidades de comercialización. La CFE realizará la separación contable, operativa, funcional y legal que corresponda a cada una de las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización.

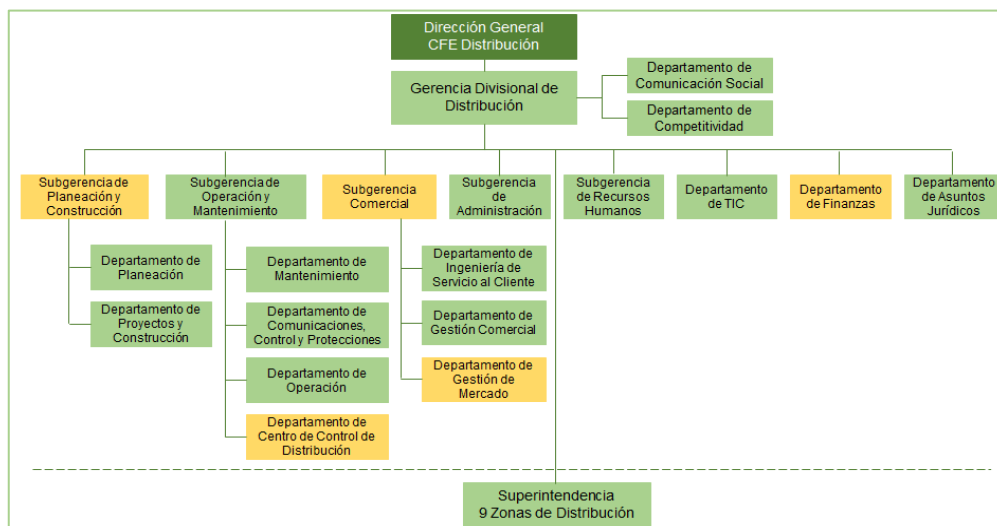
Principales cambios en el Modelo Operativo de la EPS Distribuidora:

- La Distribuidora se vuelve responsable de tomar y entregar lecturas y consumos a las Suministradoras.
- Ejecución de cortes y reconexiones.
- Evaluación de costos determinado por un nivel de eficiencia por la CRE.
- Responsable de la reducción de pérdidas técnicas y no técnicas.
- El personal de Medición pasa a ser parte de la Distribuidora.
- Posibilidad de realizar asociaciones con la iniciativa privada.
- Penalizaciones por incumplimiento de objetivos.
- Planeación de las subestaciones y redes sujetas a aprobación de la SENER.
- Facturación por uso de la infraestructura a suministradores y demás integrantes de la Industria Eléctrica.

La estructura orgánica de la CFE a Nivel Corporativo (Nacional), es la siguiente:



La estructura orgánica de la CFE-DDN que se muestra a continuación, es el resultado de la reingeniería de procesos aplicada a partir de la transformación hacia una Unidad de Negocios. Actualmente nos encontramos en proceso de adaptación a esta estructura, considerando que los resultados de nuestros indicadores clave se mantienen y mejoran sin verse afectados por esta reingeniería. Las áreas resaltadas son las resultantes de esta reingeniería y/o de nueva creación.



Ambición y estrategia. - La CFE-DDN reafirma su ambición estratégica de ser una empresa de energía comprometida con sus clientes, cumpliendo su mandato de Empresa Productiva con rentabilidad atractiva y solidez financiera, segura, sustentable y responsable con el medio ambiente. Una prioridad fundamental de la CFE-DDN continúa siendo la operación segura, confiable y con el mínimo impacto ambiental de todos sus servicios, salvaguardando en todo momento la vida y la salud de sus trabajadores y del público.

Durante la elaboración del presente documento, ha sido importante resaltar e incorporar los avances y logros recientes tanto de la implementación de la estrategia de la CFE-DDN como en la definición del mercado eléctrico. Dentro de los logros y avances ocurridos en 2017, vale la pena destacar lo siguiente:

- Se han implementado estrategias, lineamientos y mecanismos encaminados a asegurar la seguridad e integridad física de los trabajadores, con ello se ha logrado mantener una Cultura de Seguridad y Salud.
- La CFE-DDN ha continuado con las reducciones importantes de pérdidas de energía en la red. La EPS Distribución ha reducido las pérdidas totales de **13.38% en 2011 a 9.71% en 2017**, y planea reducirlas **entre 7% y 8% para fines de 2022**.
- El Índice de duración promedio de interrupción del sistema (SAIDI) ha continuado su tendencia de mejora, pasando de **39.35 minutos al cierre de 2011 a 20.72 minutos al cierre del 2017**. Estos valores son inferiores al valor solicitado por el regulador que es de 50 minutos por año.
- Manteniendo su compromiso con la Reforma Energética, la CFE-DDN ha logrado el cumplimiento de todos los hitos establecidos para 2017 para la separación de sus procesos productivos, según los tiempos fijados por los TESL.
- Se han definido indicadores y objetivos de desempeño financiero, operativo, y de productividad y talento; así como el proceso para la gestión del desempeño, en cumplimiento de los TESL.

Glosario

AIS	Autorizaciones de Inversión
AMI	Infraestructura de Medición Avanzada
CAIDI	Índice de duración de interrupción promedio al cliente
CAPP	Capacitación en el Puesto
CAR	Centro de Atención Regional
CANACINTRA	Cámara Nacional de la Industria de la Transformación
CCT	Contrato Colectivo de Trabajo
CENACE	Centro Nacional de Control de Energía
CENAPRED	Centro Nacional de Prevención de Desastres
CFE	Comisión Federal de Electricidad
CIER	Encuesta realizada anualmente a través de la Comisión de Integración Energética Regional de Satisfacción del Cliente Residencial Urbano (CIER) en coordinación con el Instituto Innovare cuyo objetivo es conocer la percepción del cliente respecto de los servicios proporcionados relacionados con el suministro de Energía Eléctrica y el Proceso Comercial.
CIMA	Sistema Informático para seguimiento de Indicadores
COMSER	Compromisos de Servicio
Contrato Programa	Mecanismo por el cual cada centro de trabajo de CFE orienta sus índices al apoyo de los compromisos institucionales hacia la productividad, calidad, competitividad y mejora continua, coadyuvando en la obtención de beneficios, como en la mejora a atención a clientes, disminución de costos, incremento en la productividad, así como la capacitación y desarrollo de sus trabajadores.
CRE	Comisión Reguladora de Energía
CUD	Costo Unitario Distribución
DACG's	Disposiciones de Energía de Carácter General
DCO	Dirección Corporativa de Operaciones
DDN	División de Distribución Norte
DEVO	Determinación y Evaluación de Objetivos
DNC's	Detección de necesidades de Capacitación
EBITDA	Utilidad antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización
EE	Energía Eléctrica
ENAD's	Equipos Naturales de Alto Desempeño
EF	Empresas Filiales
EPS	Empresa Productiva Subsidiaria
ERP	Enterprise Resource Process
ESSBASE	Sistema de Administración de Bases de Datos Multidimensionales
FE	Frecuencia de accidentes
GE	Gravedad de accidentes
HERMES	Sistema Informático de Gestión y Operación de ENAD's
INEEL	Instituto Nacional de Electricidad y Energías Limpias
IIE	Instituto de Investigaciones Eléctricas
IMU	Inconformidades por cada mil usuarios
IMU PRO	Inconformidades por cada Mil usuarios Procedentes

Achiever	Plataforma informática en donde se publican los documentos del Sistema Integral de Gestión
Korima	Del vocabulario Tarahumara, es un compromiso social que se fundamenta en el apoyo y ayuda mutua ante situaciones de crisis.
LAPEM	Laboratorio de Pruebas de Equipos y Materiales
LCFE	Ley de Comisión Federal de Electricidad
MDCS	Modelo de Dirección para la Competitividad Sostenible
MEM	Mercado Eléctrico Mayorista
PAM	Programa de Ampliación y Modernización
PERS	Pérdidas de Energía sin Alta Tensión
PEPSU	Representación visual de cómo opera el proceso con relación a sus proveedores, entradas, procesos, salidas y usuarios.
PESTLE	Análisis externo de las principales tendencias políticas, económicas, sociales, tecnológicas, legales y ambientales
PRODESEN	Programa de Desarrollo del Sistema Eléctrico Nacional
RGD	Redes Generales de Distribución
REPSICOSS	Reporteador Sistema de Control de Solicitudes de Servicio
SAIDI	Índice de duración promedio de interrupción del sistema
SAIFI	Índice de frecuencia de interrupción promedio del sistema
SAP	Sistemas, Aplicaciones y Productos para el procesamiento de datos
SASST	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
SDPC	Sistema Digital de Protección Civil
SEDENA	Secretaría de la Defensa Nacional
SENER	Secretaría de Energía
SIAD	Sistema Informático de Administración de Distribución
SICACYP	Sistema de Control de Acciones Correctivas y Preventivas
SICLI	Sistema de Cliente Interno
SICLO	Sistema de Clima Organizacional
SICOM	Sistema Comercial
SICOSS	Sistema de Control de Solicitudes de Servicio
SIG	Sistema Integral de Gestión
SIGAS	Sistema de Gestión Ambiental y Social
SIGAV	Sistema de Gestión de Aulas y Videoconferencias
SIMOCE	Sistema de Monitoreo de Calidad de Energía
SINAPROC	Sistema Nacional de Protección Civil
SIPO	Sistema Integral de Planeación Operativa
SIPOD	Sistema de Planeación Operativa de Distribución
SISNAE	Sistema Nacional para la Atención de Emergencias
SISST	Sistema Informático de Seguridad y Salud en el Trabajo
SUTERM	Sindicato Único de Trabajadores Electricistas de la República Mexicana
TESL	Términos de la Estricta Separación Legal
TIU	Tiempo de Interrupción por Usuario
UTEC	Universidad Tecnológica de CFE