

CATEGORÍA
ENERGÍA



Comisión Federal de Electricidad
División de Distribución Centro Sur



DESDE:
1955



GERENTE DIVISIONAL
**EDUARDO
ESCAMILLA LÓPEZ**
(ENCARGADO)



NÚMERO DE
EMPLEADOS:
3,448



CATEGORÍA EN LA
QUE GANARON:
ENERGÍA



UBICACIÓN:
**CUERNAVACA,
MORELOS**



Para el año 2015 ser la mejor División de Distribución del país, consolidarnos como empresa de clase mundial y ser el mejor lugar para trabajar y desarrollarnos.

La mejor División del país en el mejor lugar para trabajar

La dinámica operativa de la empresa está inmersa en un mercado que se caracteriza por: atender a una gran población rural (83% de nuestros clientes); realizar la distribución y comercialización en una de las tres ciudades más violentas del mundo, siendo además el mayor consumidor de energía eléctrica en nuestro mercado (Acapulco); operar en el segundo estado más pobre del país, el cuál ocupa la mayor área geográfica de nuestro mercado (70%, del Estado de Guerrero); y atender el área con mayor nivel isocerámico del país (Valle de Bravo).

En el año 2009, la empresa trazó a partir de su Visión, estrategias de crecimiento que nos llevaron a dar un salto de 10 posiciones en la competitividad nacional y lograr el liderazgo en diversos indicadores dentro del sector de distribución y comercialización de energía eléctrica.

De esta manera, la empresa aseguró en el **1º lugar nacional en materia de Seguridad** (Índice de Frecuencia), el **1º lugar nacional en Capacitación en el Puesto y para el Reemplazo de puestos superiores**.

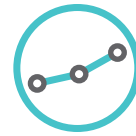
En lo que respecta a calidad del servicio, la empresa ha conseguido mantenerse dentro de los dos primeros lugares a nivel nacional en Cumplimiento de Compromisos de Servicio con los Clientes.

En materia de productividad, la empresa ha logrado el 2º lugar nacional en Tiempo Promedio de Conexión de servicios y el 2º lugar en Libramiento de Eventos, evitando fallas en el suministro de energía eléctrica; y, en materia de Sustentabilidad, la empresa ha obtenido el 2º lugar nacional, por tener el menor índice de Ausentismo Pagado.



83%

DE SUS CLIENTES SON RURALES, ATENDIENDO UN MERCADO PREPONDERANTEMENTE RURAL



2009

LA EMPRESA TRAZA A PARTIR DE SU VISIÓN, ESTRATEGIAS DE CRECIMIENTO QUE LA LLEVARON A DAR UN SALTO DE 10 POSICIONES



1º LUGAR

NACIONAL EN MATERIA DE SEGURIDAD, EN CAPACITACIÓN EN EL PUESTO Y EN CAPACITACIÓN PARA EL REEMPLAZO DE PUESTOS SUPERIORES



2º LUGAR

EN TIEMPO PROMEDIO DE CONEXIÓN DE SERVICIOS, EN LIBRAMIENTO DE EVENTOS Y EN AUSENTISMO PAGADO

Aunado a lo anterior, la empresa ha mostrado su liderazgo en el mercado, al ser precursora en la operación de Modelos y Sistemas de Calidad, Competitividad y Sustentabilidad, ya que contamos desde 2001 con la certificación ISO 9001, a partir del 2003 con la certificación ISO 14001 y desde el 2005 con la certificación NMX-SAST-001, mismas que desde el 2007 agrupamos en un Sistema Integral de Gestión.

Conjuntamente, desde 2004 operamos y nos certificamos en el Modelo de Equidad de Género, y desde 2006 somos la única empresa del sector que ha adoptado los 10 principios del Pacto Mundial.

Estos éxitos, nos han permitido lograr el Premio Nacional de Calidad en dos ocasiones 2002 y 2015, el Premio Iberoamericano (2005), la certificación Great Place to Work® durante siete años consecutivos (2010-2016), la certificación como Empresa Socialmente Responsable durante cinco años (2006-2010), el Premio Morelos a la Calidad y Competitividad en tres ocasiones (2010, 2011 y 2012) y la Certificación de Clase Mundial en el Modelo Global de Calidad para la Interacción con Cliente (2014).

Para lograr esto, en la empresa redoblamos esfuerzos en materia de Seguridad, Calidad, Productividad, Competitividad y Sustentabilidad implementando el Modelo de Dirección para la Competitividad Sostenible (en lo sucesivo MDCS), que fortalecimos desde 2009 con una Organización Enfocada en la Estrategia -OEE- y una Administración por Procesos -APP-.

▶ Es precursora en la operación de Modelos y Sistemas de Calidad, Competitividad y Sustentabilidad



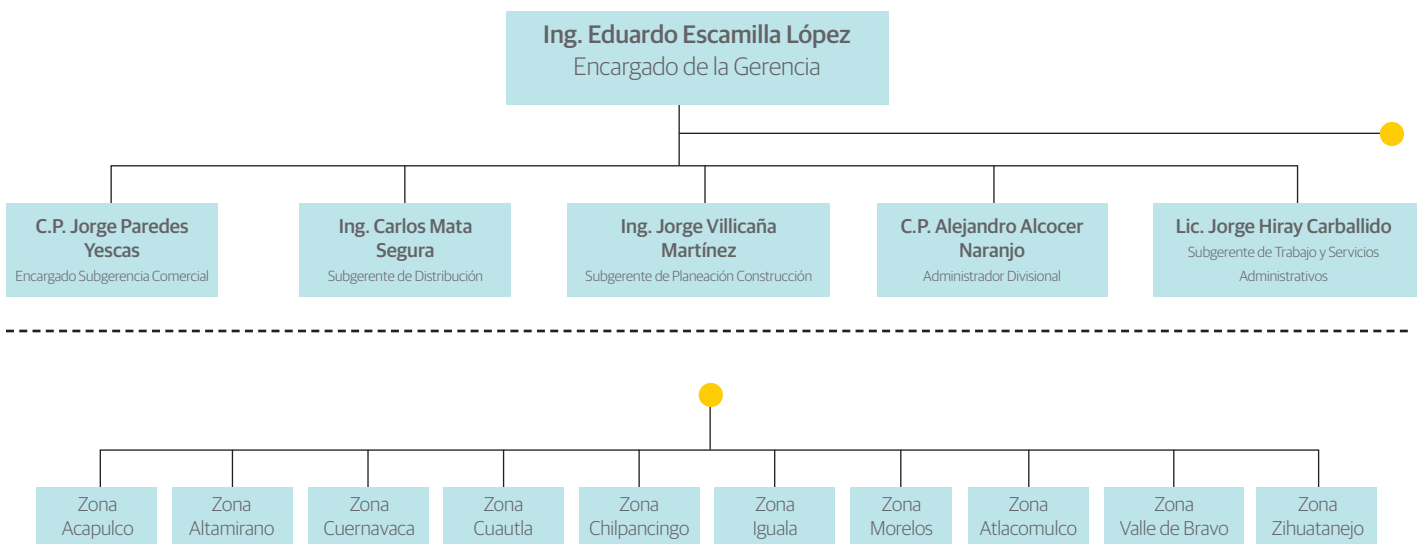
▶ Premios y reconocimientos



En 1955, la Comisión Federal de Electricidad crea la **División de Distribución Centro Sur** para dar atención a los mercados de los Estados de Guerrero, Morelos y una porción del Estado de México (33.6%), Michoacán (6.19%) y Puebla (2.7%).

Somos una Empresa Productiva del Estado, responsable de la última etapa en la cadena de valor del mercado de energía eléctrica; es decir, la distribución y comercialización del suministro de energía eléctrica (EE), atendiendo a más de 2.5 millones de clientes, a través de 10 Zonas de Distribución.

Figura 1.- Estructura Formal de la División Centro Sur, Comisión Federal de Electricidad. (Más información www.cfe.gob.mx).



Comercializamos energía eléctrica en un territorio de 90,989.2 kilómetros cuadrados, con una población aproximada de 8.3 millones de habitantes, de los cuales aproximadamente 5 millones habitan en poblaciones urbanas o mayores a 10,000 habitantes (65 poblaciones) y el resto ha-

bita en 11,682 poblaciones rurales. Nuestra tasa de crecimiento de clientes en los últimos cinco años es del 3.7% y actualmente hemos alcanzado una cobertura de suministro de energía eléctrica, de más del 97.5% del total de la población residente en nuestro ámbito territorial.

3.7%
es la tasa de crecimiento de clientes en los últimos cinco años

90,989.2
KILÓMETROS CUADRADOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA COMERCIALIZADA

8.3
MILLONES DE HABITANTES BENEFICIADOS

5
MILLONES DE BENEFICIADOS HABITAN EN POBLACIONES URBANAS

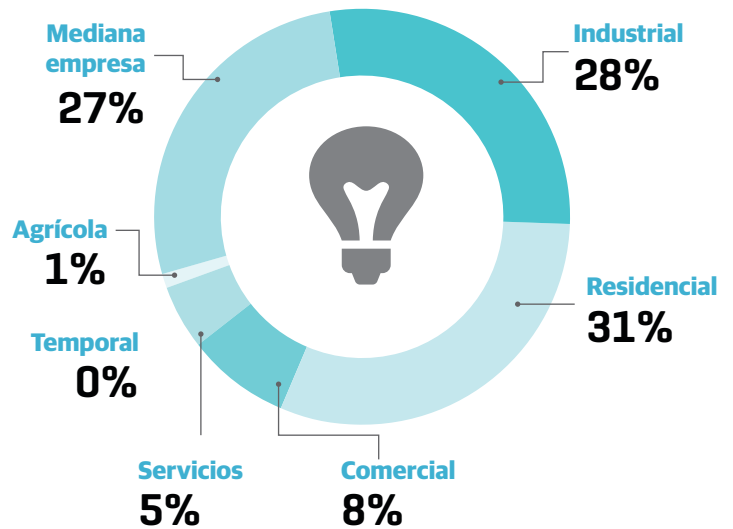
11,682
POBLACIONES URBANAS BENEFICIADAS



En la empresa segmentamos a los clientes de acuerdo a la estructura tarifaria definida por la Secretaría de Hacienda y

Crédito Público (SHCP) por: segmento de consumo, tipo de servicio/cliente, nivel de tensión y ubicación geográfica.

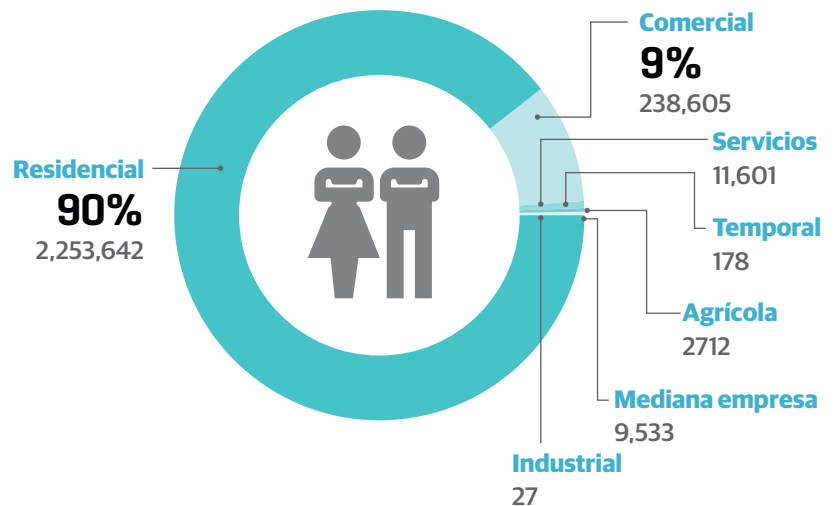
► **Ventas. (KWs)**



Para nuestra empresa los clientes más importantes en cuanto a ventas son los del segmento Industrial y Empresarial, quienes sólo representan el 0.38% de los clientes en número, pero que en ingresos reportan el 46% y representan el 54% de la Energía Elé-

trica (EE) vendida. Por su parte el segmento Residencial (Doméstico), en los últimos años ha representado el 90% del mercado en número de clientes y genera el 25% de los ingresos, que constituye el 31% de las ventas de Energía Eléctrica.

► **Usuarios. (Clientes)**



Uno de los éxitos para la empresa, han sido los niveles de satisfacción y calidad de servicio que entregamos a nuestros clientes, entendiendo que es una factor clave que nos asegurará mantener nuestra participación en el mercado.

Con esta finalidad, operamos como parte del MDCS un Modelo de Valor creado al Cliente y un Sistema para la Medición de la Satisfacción del Cliente que integra herramientas comerciales y operativas, que tienen como fin, el conocer las necesidades presentes y futuras de nuestros clientes (actuales y potenciales) respecto a los servicios y productos, para integrarlas en los procesos y así poder ofertar servicios con valor agregado que satisfagan las legítimas necesidades de nuestros clientes.

Los principales medios de contacto a través de los cuales captamos estos requerimientos son:

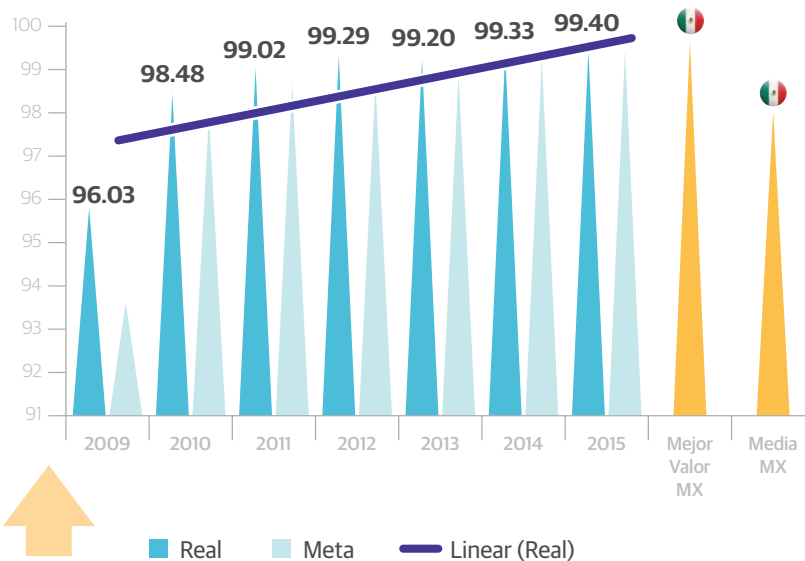
- Encuestas CIER del cliente, para conocer la percepción del cliente respecto de los servicios proporcionados relacionados con el suministro de EE y los procesos comerciales; ésta es realizada por una entidad externa.
- Encuestas de Salida, para evaluar con apoyo de nuestro Centro de Contacto, con base en una muestra representativa el nivel de satisfacción de los clientes respecto a los servicios más representativos de los procesos de Negocio.
- Sistema de Inconformidades, medio por el cual se reciben y controlan las inconformidades, quejas y peticiones presentadas por los clientes a través de instancias externas.
- Centro de Atención Regional CAR (071), Centros de Atención a Clientes (CAC), Programa CFECTiva Industrial y Empresarial, y Consejos Consultivos.



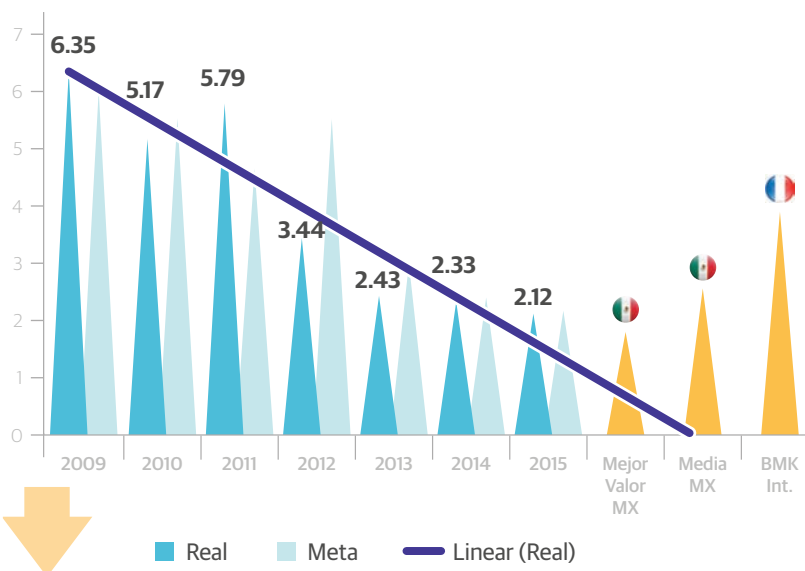
Toda esta información es incorporada sistemáticamente con una periodicidad mensual, como elementos de entrada de nuestro proceso de Planeación a lo largo de todo el año, capitalizándolo en Necesidades, Requerimientos, Estrategias, Proyectos, Mejoras e Innovaciones que fortalezcan nuestra propuesta de valor hacia el cliente. Ejemplo de ello, podemos mencionar los Proyectos Estratégicos de: Contratos de Interconexión y promoción de celdas fotovoltaicas, que facilita la instalación de sistemas generadores de Energía Eléctrica (EE) con fuentes renovables por parte de los clientes; Facturación Punto de Venta (FPV), que permite a los consumidores domésticos tener el control de su consumo, ya que ellos pueden hacer la desconexión y conexión del servicio a su voluntad, de acuerdo a sus necesidades de consumo y determinar su fecha de facturación; y, Asesoría sobre uso eficiente de EE o Diagnósticos Energéticos, a través de los cuales promovemos con los clientes la cultura de ahorro y uso eficiente de la EE, contribuyendo a que los clientes con altos consumos puedan obtener consumos posteriores más eficientes.

Además, operamos sistemas de apoyo para los segmentos Industrial, Residencial y la Mediana Empresa, entre los que podemos destacar: los Eventos de CFE en tu Colonia, para fomentar una cultura de Ahorro de Energía en colonias, instituciones educativas y el público en general; el Programa CFECTIVA Industrial y Empresarial, para asesorar y dar asistencia técnica a los clientes de tarifas en Media y Alta Tensión; y los Talleres de Ahorro de Energía, el Foro Alternativas Verdes y el Premio Estatal de Ahorro de Energía; por mencionar solo algunos.

▶ Porcentaje de Cumplimiento, Compromisos de Servicio



▶ Número de inconformidades por cada mil usuarios



El éxito de nuestros resultados, parte de la base de reconocer la importancia que tiene el Capital Humano para el logro de los mismos; por ello, año con año nos esforzamos en desarrollar la condiciones para contar con el mejor lugar para trabajar y desarrollarse.

Con esta finalidad, operamos el Modelo de Desarrollo Integral del Personal, que tiene como propósito el desarrollar integralmente al personal para mantener su alto desempeño, mejorar su calidad de vida y asegurar con ello la competitividad de nuestra División y la empresa. Este modelo integra los sistemas que facilitan la incorporación del mejor talento a la organización y el desarrollo de los conocimientos, habilidades y actitudes requeridos por el personal para su facultamiento en la ejecución de las tareas encomendadas.

Con la misma intención, operamos el Sistema Integral de Desarrollo de Personal (SIDEP), cuyo propósito es asegurar una gestión eficiente del Personal, mantener un entorno de trabajo positivo, dotar de profesionales seguros y de Alto Desempeño a los Procesos; para realizar los cambios que las estrategias de la organización requieran, y desarrollar, conducir e impulsar el potencial de las personas de forma individual y en equipo. Este sistema está integrado por cinco etapas: una 1ª de Detección de requerimientos de los grupos de interés; la 2ª de Planificación; una 3ª de Ejecución de los Sistemas de Incorporación del Personal (SIP), Sistema Institucional de Capacitación (SIC), Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), Sistemas de Seguridad Social (SSS), Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISST), Sistema de Medición del Clima Organizacional, Sistema de Ascensos (SA); la 4ª donde se Verifica el cumplimiento de los planes operativos e indicadores de proceso; para finalizar en una 5ª etapa de Comparación referencial y mejora continua.



► Sistema Integral de Desarrollo de Personal (SIDEP)

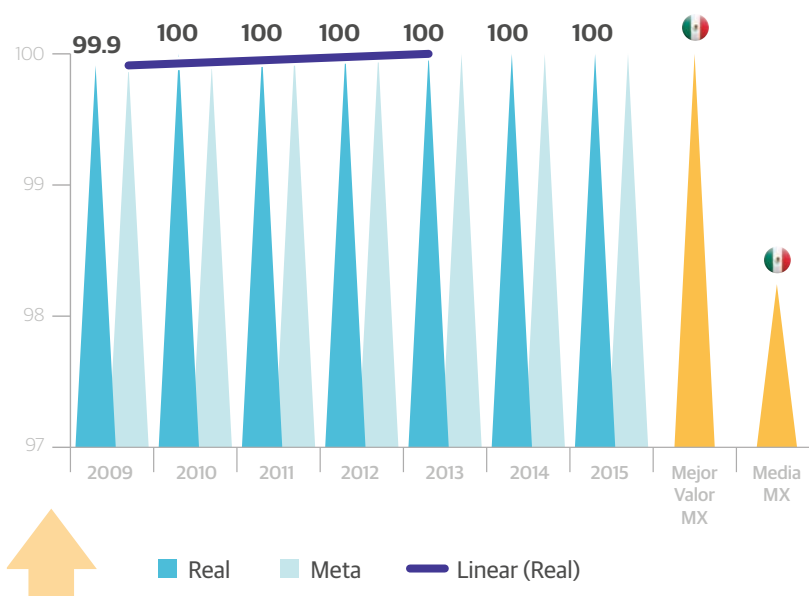
Está integrado por cinco etapas:

- 1ª DETECCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
- 2ª PLANIFICACIÓN
- 3ª EJECUCIÓN DE LOS SISTEMAS DE INCORPORACIÓN DEL PERSONAL (SIP), SISTEMA INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN (SIC), SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (SED), SISTEMAS DE SEGURIDAD SOCIAL (SSS), SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SISST), SISTEMA DE MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL, SISTEMA DE ASCENSOS [SA]
- 4ª VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES OPERATIVOS E INDICADORES DE PROCESO
- 5ª COMPARACIÓN REFERENCIAL Y MEJORA CONTINUA

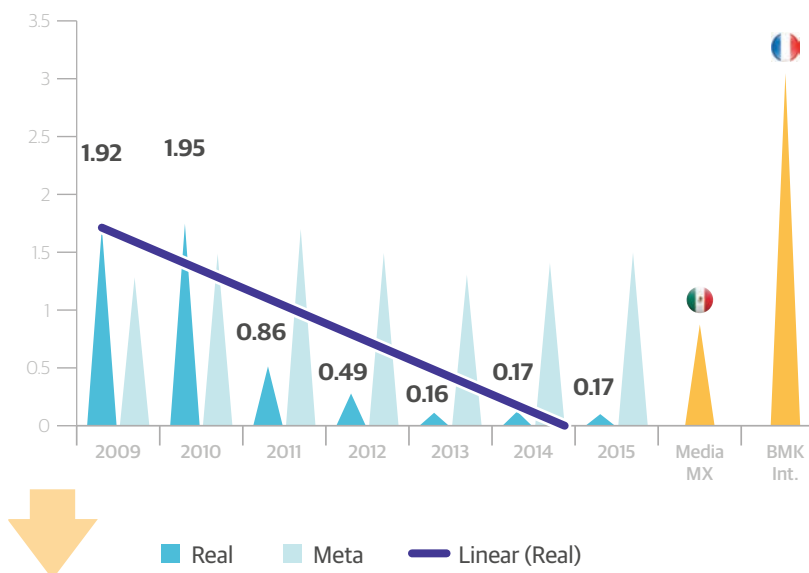
Parte fundamental del éxito de la estrategia de Personal, ha sido mantener canales de comunicación y retroalimentación con el personal, que nos nutran de información para mejorar continuamente. Con esta intención, operamos diferentes mecanismos internos y externos, como: las encuestas internas, en las que semestralmente evaluamos el Clima Organizacional, Cultura de Calidad, Hostigamiento Sexual, Equidad de Género y Liderazgo; las encuestas de nuestro corporativo, en las que anualmente evaluamos el Clima Organizacional; la evaluación externa Great Place to Work®; la Evaluaciones del Desempeño Individual, a través del cual evaluamos, retribuimos y reconocemos al personal de forma individual por su aptitud, actitud, planeación, organización, seguridad, calidad y productividad en el trabajo; y la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) individual y por equipo, con la que identificamos requerimientos de formación para el desarrollo de las capacidades requeridas por nuestro personal; entre muchas otras.

Reafirmando la premisa, de fortalecer al Capital Humano para conseguir los resultados deseados, operamos diariamente nuestro Sistema de Seguridad (SISED) y el Programa de Prevención de Accidentes Graves (PAG); garantizando con ello la integridad del personal durante la ejecución de sus funciones. Esto lo logramos a través de la aplicación de **13 acciones**, entre las que podemos destacar: **Evaluación 360°** en materia de seguridad, con la finalidad de tomar acciones preventivas o correctivas en forma oportuna; **Reunión de Inicio de Jornada**, para monitoriar las condiciones físicas y emocionales de nuestros colaboradores; **Reunión de Inicio de Maniobra**, para identificar los peligros, evaluar los riesgos y establecer las medidas de control en sitio, previo a la realización de cada actividad operativa; **Programa Vivo Seguro**,

▶ Porcentaje de Capacitación



▶ Frecuencia Accidentes (No.)



¡Seguro Vivo!, orientado al cambio de actitud mediante el uso de técnicas de programación neurolingüística; **Escuela para Personal de Campo y Trabajador**

Competente, certificando las maniobras del personal operativo que labora en actividades de alto riesgo; y CAPACITEATRO, entre otras.