

**Evaluación de Consistencia y Resultados 2014 del  
Programa Presupuestario E568 Dirección,  
Coordinación y Control de la Operación del Sistema  
Eléctrico Nacional**



**FACULTAD DE  
INGENIERÍA, UNAM**

**Coordinadora de la  
evaluación:  
Dra. Hérica Sánchez Larios**

# 1. Resumen Ejecutivo

El presente informe describe la Evaluación de Consistencia y resultados 2014 del Programa Presupuestario E568 Dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional, a cargo de la Comisión Federal de Electricidad (CFE). Esta evaluación tiene como objetivos específicos:

- Analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial y nacional, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales;
- Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados;
- Examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado;
- Analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación del Programa (ROP) o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas;
- Identificar si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados, y
- Examinar los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado.

La evaluación se realizó mediante un análisis de gabinete con base en información proporcionada por la entidad responsable del programa, así como información adicional que la institución evaluadora considere necesaria para justificar su análisis.

La evaluación se divide en seis temas y 52 preguntas de acuerdo con el siguiente cuadro:

APARTADO	PREGUNTAS	TOTAL
Diseño	1-14	14
Planeación y Orientación a Resultados	15-23	9
Cobertura y Focalización	24-26	3
Operación	27-43	17
Percepción de la Población o Área de Enfoque atendida	44	1
Medición de Resultados	45-52	8
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>52</b>

El problema o necesidad que pretende atender el programa es la dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional.

El programa que inició operaciones en 2002. Su presupuesto para 2014 es de \$5,950,749,535. Está sujeto a la Ley de la Industria Eléctrica y a la Ley de la Comisión Federal de Electricidad, no está sujeto a Reglas de Operación.

El programa anual se elabora a partir de las propuestas de las distintas áreas de la Dirección de Operación del CENACE. El programa está vinculado directamente con los siguientes programas, con los cuales mantiene una permanente comunicación, necesaria para la continuidad y calidad del servicio de suministro de energía eléctrica:

E561 Operación y Mantenimiento de las centrales generadoras de energía Eléctrica

E562 Operación, mantenimiento y recarga de la Nucleoeléctrica Laguna Verde para la generación de energía eléctrica

E563 Suministro de energéticos a las centrales generadoras de energía

E567 Operar y mantener las líneas de transmisión y subestaciones de transformación que integran el Sistema Eléctrico Nacional, así como operar y mantener la red de fibra óptica, y proporcionar servicios de telecomunicaciones

E570 Operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica

Los resultados de la evaluación según los distintos apartados se pueden resumir como sigue:

### **Diseño.**

El diseño del programa es el adecuado para atender el problema de la dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional. La atención de este problema es indispensable para la preservación del suministro público de energía. El diseño del programa es congruente con el Plan Nacional de Desarrollo vigente y con los objetivos del Programa Sectorial de Energía 2013-2018. También es consistente con la normatividad aplicable y con sus complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales.

### **Planeación y Orientación a Resultados.**

El programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados. En particular, la Unidad Responsable del programa cuenta con un plan estratégico que se revisa y actualiza, que es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, y que establece metas para el mediano y largo plazo. El plan estratégico vigente se encuentra en el Plan Operativo 2013 – 2018 de la Dirección de Operación.

### **Cobertura y Focalización.**

El programa no es de tipo social y no tiene una focalización específica. Su cobertura es nacional. Actualmente cubre el 98.23% de la población del país, la más alta de todos los programas federales. El 1.77% de la población se encuentra en lugares que generalmente son de difícil acceso, por lo que resulta muy costosa una conexión al sistema eléctrico nacional. La Comisión Federal de Electricidad proporciona el servicio eléctrico a todo el que lo solicite, salvo que exista impedimento técnico o razones económicas para ello.

### **Operación.**

Para su operación el programa cuenta con sistemas de información integrados al sistema informático de la CFE, el cual cuenta con el apoyo de la Gerencia de Tecnologías de la Información (GTI), que es la encargada de garantizar la disponibilidad del servicio de la red de datos a nivel nacional y las redes de voz, datos y video. Para satisfacer las necesidades de comunicación de la CFE, la GTI desarrolla

sistemas de Información y proyectos Institucionales. También propone políticas y lineamientos en materia de Tecnologías de Información.

El programa cuenta con un Sistema Integral de Gestión (SIG) de la Dirección de Operación (DDO), que incluye aspectos de materias de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo, basados en los requisitos establecidos en las normas vigentes ISO 9001, 14001, y la NMX-SAST-001, lo cual ayuda a la mejora continua de la eficiencia y la eficacia de la DDO.

### **Percepción de la Población o Área de Enfoque atendida**

El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población o área de enfoque atendida, que incluyen los indicadores de la MIR en los niveles de Fin y de Propósito. Estos indicadores se determinan mensualmente, y que junto con otros indicadores operativos se difunden en el portal de la Comisión Federal de Electricidad. Las variables con las que se calculan estos indicadores se observan permanentemente de manera sistemática, y son representativos porque toman en cuenta a todos los usuarios.

### **Medición de Resultados**

En lo que toca a Fin y Propósito el programa superó sus metas fijadas, por lo que puede decirse que para el período analizado el programa cumple con el Propósito y contribuye al Fin.

## 2. Índice

---

1. Resumen Ejecutivo .....	0
2. Índice.....	4
4. Tema I. Diseño del Programa.....	7
5. Tema II. Planeación y Orientación a Resultados del programa.....	21
6. Tema III. Cobertura y Focalización del programa.....	30
7. Tema IV. Operación del programa .....	33
8. Tema V. Percepción de la Población o Área atendida por el programa.....	50
9. Tema VI. Resultados del programa. ....	51
10. Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades Amenazas y Recomendaciones .....	59
11. Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados...	60
12. Conclusiones.....	61
13. Bibliografía.....	63
14. Anexos .....	64
Anexo 1. Descripción General del Programa .....	64
Anexo 2. Metodología para la cuantificación de las Poblaciones Potencial y Objetivo..	66
Anexo 3. Procedimiento para la actualización de la base de datos de los beneficiarios .....	67
Anexo 4. Resumen Narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados.....	68
Anexo 5. Indicadores del programa.....	69
Anexo 6. Metas del programa .....	70
Anexo 7: Complementariedad y coincidencias entre programas federales.....	71
Anexo 8. Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora ...	72
Anexo 9. Resultado de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora .....	74
Anexo 10. Análisis de recomendaciones no atendidas derivadas de evaluaciones externas .....	75
Anexo 11. Evolución de la cobertura.....	76
Anexo 12. Información de la población atendida.....	77
Anexo 13. Diagramas de flujo de los componentes y procesos clave.....	78
Anexo 14. Gastos desglosados del programa .....	79
Anexo 15. Avance de los indicadores respecto de las metas .....	81
Anexo 16. Instrumentos de medición del Grado de Satisfacción de la Población atendida .....	82

<b>Anexo 17. Principales fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones .....</b>	<b>83</b>
<b>Anexo 18. Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados anterior .....</b>	<b>85</b>
<b>Anexo 19 Valoración Final del programa .....</b>	<b>86</b>
<b>Anexo 20: Ficha Técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación.....</b>	<b>87</b>

### 3. Introducción

El presente informe describe la Evaluación de Consistencia y resultados 2014 del Programa Presupuestario E568 Dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional, a cargo de la Comisión Federal de Electricidad (CFE). Esta evaluación tiene dos particularidades, la duración del periodo de evaluación es de seis meses, la mitad del ejercicio presupuestal de 2014, y los objetivos que aparecen en su Matriz de Indicadores fueron redactados antes que la legislación en materia de energía fuera modificada.

La normatividad aplicable en esta evaluación es la vigente al momento de realizar la evaluación, es decir, la Ley de la Industria Eléctrica y la Ley de la Comisión Federal de Electricidad. A continuación se consideran efectos que podría haber en la evaluación de este programa por la transformación de la CFE en una empresa productiva del estado.

La siguiente tabla comparativa muestra las partes de la normatividad derogada y de la normatividad vigente que intervienen en la evaluación de este programa, así como la forma en que se corresponden una con la otra, Se observa que no hay contradicciones entre ambas normatividades. La Metodología del Marco Lógico y en particular el diseño del programa son congruentes con la nueva normatividad, pudiéndose requerir algunas adecuaciones en la redacción de los objetivos del programa, para que la MIR esté acorde con la nueva normatividad, sin descartar que conviniera posteriormente una fase de rediseño del programa. Un efecto inmediato es que ahora la CFE (y los demás Suministradores) tienen dos clases de *Usuarios Finales*, los grandes usuarios, llamados *Usuarios Calificados*, que tendrán la oportunidad de contratar su suministro directamente en el mercado eléctrico, y el resto, los llamados *Usuarios Básicos*.

<b>Normatividad derogada: Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica</b>	<b>Normatividad vigente: Ley de la Industria Eléctrica (1), Ley de la Comisión Federal de Electricidad (2)</b>
(Artículo 25) <i>La Comisión Federal de Electricidad proporciona el servicio eléctrico a todo el que lo solicite, salvo que exista impedimento técnico o razones económicas para ello.</i>	(1) (Artículo 4 fracción II) Una obligación del servicio público y universal es: <i>Ofrecer y prestar el Suministro Eléctrico a todo aquél que lo solicite, cuando ello sea técnicamente factible, en condiciones de eficiencia, calidad confiabilidad, continuidad, seguridad y sustentabilidad.</i>
(Artículo 4 Fracción III) <i>La prestación del servicio público de energía eléctrica comprende la realización de todas las obras, instalaciones y trabajos que requieran la planeación, ejecución, operación y mantenimiento del sistema eléctrico nacional.</i>	(2) Artículo 5.- <i>La Comisión Federal de Electricidad tiene por objeto prestar, en términos de la legislación aplicable, el servicio público de transmisión y distribución de energía eléctrica, por cuenta y orden del Estado Mexicano.</i>
(Artículo 9 Fracción IV) <i>La Comisión Federal de Electricidad tiene por objeto formular y proponer al Ejecutivo Federal los programas de operación, inversión y financiamiento que a corto, mediano o largo plazo, requiera la prestación del servicio público de energía eléctrica;</i>	(2) (Artículo 104 Fracción II a) <i>La Comisión Federal de Electricidad contará, conforme a los lineamientos que apruebe su Consejo de Administración, con un mecanismo de planeación de los programas y proyectos de inversión en el cual se establezcan al menos las necesidades de inversión a corto, mediano y largo plazos.</i>

#### 4. Tema I. Diseño del Programa.

---

<1. El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:

- a) El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.
- b) Se define la población o área de enfoque que tiene el problema o necesidad.
- c) Se define el plazo para su revisión y su actualización.

**Respuesta:** Sí, nivel 4

El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en el Artículo 4 fracción II de la Ley de la Industria Eléctrica: *Una obligación del servicio público y universal es: Ofrecer y prestar el Suministro Eléctrico a todo aquél que lo solicite, cuando ello sea técnicamente factible, en condiciones de eficiencia, calidad confiabilidad, continuidad, seguridad y sustentabilidad.*

Los bienes y servicios que proporciona el programa son indispensables para resolver esta necesidad: el programa se encarga de la coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional. Este programa no considera diferencias entre hombres y mujeres, y está fuera de sus funciones ocuparse de las oportunidades que presenta el entorno económico, demográfico, social, cultural, político, jurídico e institucional para la promoción de la igualdad entre los sexos.

El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en la Ley de la Industria Eléctrica:

- a) Formulan el problema como una situación que puede ser revertida;
- b) El área de enfoque es nacional e incluye a todas las personas físicas y morales, y
- c) Definen el plazo para su revisión y actualización.

En lo que toca a este último inciso conviene precisar lo siguiente. Por el Artículo 11 Fracción III de la Ley de la Industria Eléctrica, la Secretaría de Energía es la encargada de dirigir el proceso de planeación y la elaboración del *Programa de Desarrollo del Sistema Eléctrico Nacional*, que contiene la planeación del Sistema Eléctrico Nacional, y que reúne los elementos relevantes de los programas indicativos para la instalación y retiro de Centrales Eléctricas: así como los programas de ampliación y modernización de la Red Nacional de Transmisión y de las Redes Generales de Distribución.



<2. Existe un diagnóstico del problema que atiende el programa que describa de manera específica:

- a) **Causas, efectos y características del problema.**
- b) **Cuantificación, características y ubicación territorial de la población o área de enfoque que presenta el problema.**
- c) **El plazo para su revisión y su actualización.**

**Respuesta.** Sí, Nivel 4.

a) **Causas:** Obsolescencia tecnológica, Infraestructura insuficiente, Insumos insuficientes, Infraestructura insuficiente. **Efectos:** Insatisfacción de los usuarios. Daño a la economía del país, Pérdida de Ingresos de Comisión Federal de Electricidad. **Características del problema:** Suministro de energía eléctrica insuficiente o no confiable (Fuente: Árbol de Problemas del programa).

b) La cuantificación y caracterización de la población que presenta el problema se obtiene a través de los censos poblacionales. La ubicación territorial de la población que presenta el problema es nacional.

c) Por el Artículo 11 Fracción III de la nueva Ley de la Industria Eléctrica, la Secretaría de Energía es la encargada de dirigir el proceso de planeación y la elaboración del *Programa de Desarrollo del Sistema Eléctrico Nacional* –en la legislación anterior se ubicaba en Programa de Obras e Inversiones del Sector Eléctrico (POISE)- que contiene la planeación del Sistema Eléctrico Nacional, y que reúne los elementos relevantes de los programas indicativos para la instalación y retiro de Centrales Eléctricas, así como los programas de ampliación y modernización de la Red Nacional de Transmisión y de las Redes Generales de Distribución.

**<3. ¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo?**

**Respuesta:** Sí, nivel 4.

El tipo de intervención que el programa lleva a cabo es de naturaleza enteramente técnica y sigue prácticas internacionalmente aceptadas. Su intervención consiste en la dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional, esto de conformidad a lo establecido por la Ley de la Industria Eléctrica.

El nivel 4 de la respuesta se debe a que:

- El programa cuenta con justificación tanto teórica como empírica documentada avalada por prácticas internacionales que sustentan el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo o área de enfoque;
- Las justificaciones teórica y empírica documentadas es consistente con el diagnóstico del problema;
- Existen evidencias nacionales e internacionales de los efectos positivos atribuibles a los beneficios otorgados a la población objetivo o área de enfoque;
- Existen evidencias nacionales e internacionales de que la intervención es más eficaz para atender la problemática que otras alternativas.

**<4. ¿El Fin del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, y/o transversal?:**

**Respuesta:** Sí, nivel 4.

**El Fin y el Propósito del programa son:**

-Fin: Contribuir en optimizar la operación y expansión de infraestructura eléctrica nacional, a través de la planeación, dirección, supervisión, coordinación, control de despacho y la operación del Sistema Eléctrico Nacional, con la finalidad de hacer eficiente el suministro de energía eléctrica, bajo criterios de seguridad, continuidad, calidad y economía.

El programa está vinculado con el Enfoque transversal, Estrategia 1, que como línea de acción incluye: *Garantizar el acceso a la energía eléctrica de calidad y con el menor costo de largo plazo* (p. 144).

El programa está vinculado con el Programa Sectorial de Energía a través de:

-Objetivo 2: *Optimizar la operación y expansión de infraestructura eléctrica nacional* (p. 41).

-Objetivo 4: *Incrementar la cobertura de usuarios de combustibles y electricidad en las distintas zonas del país* (p. 45).

La existencia del programa se fundamenta en Artículo 95 de la Ley de la Industria Eléctrica: El CENACE es un organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal con personalidad jurídica y patrimonio propios que tiene a su cargo el Control Operativo del Sistema Eléctrico Nacional, la operación del Mercado Eléctrico Mayorista y del acceso abierto y no indebidamente discriminatorio a la Red Nacional de Transmisión y las Redes Generales de Distribución, así como las demás facultades señaladas en esta Ley y otras disposiciones aplicables. Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta.

<5. El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, y/o transversal considerando que:

- a) Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del programa sectorial y/o transversal, por ejemplo: población o área de enfoque objetivo.
- b) El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial y/o transversal.

**Respuesta:** Sí, nivel 4.

**El Propósito del programa es:** Los usuarios del Sistema Eléctrico Nacional, a través del correcto despacho y control de energía, reciben un servicio de energía eléctrica con niveles de calidad y eficiencia.

El Propósito del programa está vinculado con:

-Enfoque transversal, Estrategia 1, que como línea de acción incluye:

-*Garantizar el acceso a la energía eléctrica de calidad y con el menor costo de largo plazo* (p. 144).

y con los siguientes objetivos del Programa Sectorial de Energía:

-Objetivo 2: *Optimizar la operación y expansión de infraestructura eléctrica nacional* (p. 41).

-Objetivo 4: *Incrementar la cobertura de usuarios de combustibles y electricidad en las distintas zonas del país* (p. 45).

b) El logro del Propósito (*Los usuarios reciben un suministro de energía eléctrica reciben un servicio de energía eléctrica con niveles de calidad y eficiencia*) es suficiente para el cumplimiento del Artículo 4 fracción II de la Ley de la Industria Eléctrica, que señala: *Una obligación del servicio público y universal es: Ofrecer y prestar el Suministro Eléctrico a todo aquél que lo solicite, cuando ello sea técnicamente factible, en condiciones de eficiencia, calidad confiabilidad, continuidad, seguridad y sustentabilidad.*

**<6. ¿Con cuáles objetivos, ejes y temas del Plan Nacional de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial relacionado con el programa?**

**Respuesta:**

El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa es *el suministro público de energía eléctrica* a través de la dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional. Resulta entonces que la respuesta a la pregunta es la siguiente:

El objetivo sectorial relacionado con el programa está vinculado con los siguientes objetivos, ejes y temas del Plan Nacional de Desarrollo:

- Objetivo 4.6: *Abastecer de energía al país con precios competitivos, calidad y eficiencia a lo largo de la cadena productiva* (p. 137).
- Estrategia 4.6.2: *Asegurar el abastecimiento racional de energía eléctrica a lo largo del país* (p. 137).
- Enfoque transversal, Estrategia 1, entre las Líneas de acción se tiene: *Garantizar el acceso a la energía eléctrica de calidad y con el menor costo de largo plazo* (p. 144).

<7. Las poblaciones o áreas de enfoque, potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuentan con la siguiente información y características:

- a) Unidad de medida.
- b) Están cuantificadas.
- c) Metodología para su cuantificación y fuentes de información.
- d) Se define un plazo para su revisión y actualización.

**Respuesta:** Sí, nivel 4, porque el programa tiene definidas la poblaciones Potencial y Objetivo, y las definiciones cuentan con todas las características establecidas. Además, el programa actualiza sus valores permanentemente y los utiliza para su planeación.

Los documentos oficiales del programa no usan “Población Objetivo”, “Población Potencial” y “Población Beneficiada”, pero sí conceptos equivalentes que definen de una manera precisa y que cumplen las características establecidas. Estos conceptos se cuantifican con gran precisión y se actualizan continuamente. La Ley de Industria Eléctrica establece:

*Artículo 51.- Previo al inicio del Suministro Eléctrico, el Usuario Final deberá celebrar un contrato de suministro con un Suministrador. Dichos contratos deberán cumplir con las condiciones generales para la prestación del Suministro Eléctrico y, en el caso del Suministro Básico, deberán ser registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor.*

De aquí se derivan las siguientes definiciones:

**Población Atendida:** La Población Atendida por CFE son las personas físicas o morales con las que tiene un contrato de servicio eléctrico (usuarios de CFE). Según los registros oficiales y el portal de CFE, la población atendida por el programa al mes de mayo de 2014 es de cerca de 37.9 millones de usuarios finales.

**Población Objetivo:** La Población Objetivo está constituida por los usuarios que se tiene programado atender en el ejercicio presupuestal en consideración. Su valor al mes de mayo de 2014 corresponde a 119,630,485 habitantes.

**Población Potencial:** La Población Potencial es la población que presenta la necesidad que justifica el programa, es decir, la población del país. Se estima que al mes de mayo de 2014 es de 121,643,629 habitantes.

Los valores numéricos mencionados resultan como sigue. La Población Atendida se obtiene directamente de los contratos de servicio que CFE tiene suscritos en todo el país. La Población Objetivo incluye a las personas físicas o morales que tienen un contrato de servicio eléctrico con la Comisión Federal de Electricidad, así como aquellas que han solicitado este servicio, siendo este técnicamente factible, en condiciones de eficiencia, calidad confiabilidad, continuidad, seguridad y sustentabilidad, de todo lo cual existen registros en las oficinas de Distribución y Comercialización de CFE. La Población Potencial medida en número habitantes se estima a partir del último Censo de Población. El área de enfoque es todo el país.

<8. Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios) que:

- a) Incluya las características de los beneficiarios establecidas en su documento normativo.
- b) Incluya el tipo de apoyo otorgado.
- c) Esté sistematizada e incluya una clave única de identificación por beneficiario que no cambie en el tiempo.
- d) Cuento con mecanismos documentados para su depuración y actualización.

**Respuesta:** Sí, nivel 4.

En la Ley de la Industria Eléctrica solo hay *usuarios finales*, no existen beneficiarios. Cabe hacer notar que en la nueva Ley los usuarios finales son de dos categorías, los grandes usuarios, llamados *Usuarios Calificados*, los cuales cuentan con un registro en la Comisión Reguladora de Energía (CRE), y los otros usuarios finales, llamados Usuarios Básicos. La información sobre los “beneficiarios” cumple todas las características establecidas, esto en la inteligencia de que se interprete que los beneficiarios del programa son los usuarios finales del Sistema Público de Energía Eléctrica. Estrictamente CFE no tiene un padrón de beneficiarios sino de usuarios finales que funcionan como clientes.

Para cada uno de los usuarios finales en dicho padrón se especifican las características de su consumo de electricidad y las variables que identifican el tipo de servicio recibido. Además dicho padrón está sistematizado y es permanentemente actualizado y depurado cada vez que un cliente se da de alta o de baja. Algunas características socio-económicas del usuario se pueden inferir del tipo de servicio, la tarifa y de otras especificaciones del contrato de servicio.

La siguiente tabla tomada del portal de CFE muestra la distribución de los usuarios por sector al mes de mayo de 2014.

Clientes por sector (%)

Sector	Porcentaje
Doméstico	88.56
Agrícola	0.34
Industrial	0.76
Comercial	9.83
Servicios	0.51

**<9. Si el programa recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios, explique el procedimiento para llevarlo a cabo, las variables que mide y la temporalidad de las mediciones.**

**Respuesta:** El programa no recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios porque según la Ley de la Industria Eléctrica, la CFE no tiene beneficiarios sino usuarios finales que funcionan como clientes.

Como se señala en la respuesta de la pregunta 8, algunas características socio-económicas del usuario se pueden inferir del tipo de servicio, la tarifa, el consumo y de otras especificaciones del contrato de servicio.



**<10. ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?**

**Respuesta:** Sí, nivel 4: Algunas de las Actividades, todos los Componentes, el Propósito y el Fin de la MIR se identifican en un documento normativo del programa.

Son documentos normativos del programa son los siguientes:

- Programa Sectorial de Energía
- La Ley de la Industria Eléctrica;
- Ley de la Comisión Federal de Electricidad;
- el Estatuto Orgánico de la Comisión Federal de Electricidad.

Objetivo	Documento Normativo	Áreas de mejora
<b>Fin:</b> Contribuir en optimizar la operación y expansión de infraestructura eléctrica nacional, a través de la planeación, dirección, supervisión, coordinación, control de despacho y la operación del Sistema Eléctrico Nacional, con la finalidad de hacer eficiente el suministro de energía eléctrica, bajo criterios de seguridad, continuidad, calidad y economía	Programa Sectorial de Energía, y Ley de la Industria Eléctrica	<b>Fin:</b> Contribuir a optimizar la operación y expansión de infraestructura eléctrica nacional mediante la coordinación y control operativo del Sistema Eléctrico Nacional.
<b>Propósito:</b> Los usuarios del Sistema Eléctrico Nacional, a través del correcto despacho y control de energía, reciben un servicio de energía eléctrica con niveles de calidad y eficiencia	Ley de la Industria Eléctrica	-
<b>Componentes:</b> Servicio de Energía Eléctrica con continuidad y calidad entregado de acuerdo a la normatividad vigente.	Ley de la Comisión Federal de Electricidad	-
<b>Actividades</b> Control del despacho y operación del Sistema Eléctrico Nacional.	Ley de la Comisión Federal de Electricidad	-

<11. El nivel de Fin de la MIR incluye el objetivo sectorial, o en su caso, el objetivo transversal al cual está alineado?

- a) Se incluyó en el resumen narrativo del Fin, la siguiente sintaxis: Contribuir + objetivo sectorial u objetivo transversal + mediante o a través + solución al problema (propósito del programa)
- b) En el caso de que el programa no se pudo alinear a un objetivo sectorial, incluyó el objetivo transversal.

**Respuesta:**

a) El Fin dice: *Contribuir en optimizar la operación y expansión de infraestructura eléctrica nacional, a través de la planeación, dirección, supervisión, coordinación, control de despacho y la operación del Sistema Eléctrico Nacional, con la finalidad de hacer eficiente el suministro de energía eléctrica, bajo criterios de seguridad.*

Se propone:

**Fin:** *Contribuir a optimizar la operación y expansión de infraestructura eléctrica nacional mediante la coordinación y control operativo del Sistema Eléctrico Nacional.*

<12. Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información:

- a) Nombre.
- b) Definición.
- c) Método de cálculo.
- d) Unidad de Medida.
- e) Frecuencia de Medición.
- f) Línea base.
- g) Metas.
- h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular ó nominal).

**Respuesta:** Sí, nivel 4: EL 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas (ver anexo 5).

**<13. Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características:**

- a) Cuentan con unidad de medida.**
- b) Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas.**
- c) Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.**

**Respuesta:** Sí, nivel 4: El 100% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas (ver anexo 6)

En los niveles de Fin la meta se fija de manera colegiada en reuniones de las distintas áreas de la Dirección de Operación del CENACE. La información que consideran son: estado operativo de las unidades generadoras y de la red troncal de Transmisión, y los valores de las metas que pueden ser logradas en el ejercicio fiscal en consideración. Las metas en los niveles de Propósito y Componente, que corresponden a los indicadores *control de calidad de frecuencia* y *control de calidad de voltaje*, se fijan considerando el Artículo 18 del Reglamento de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica, la cual indica que la frecuencia debe ser de 60 Hertz, con una tolerancia de 0.8% en más o en menos, y la tolerancia para el voltaje de alta media o baja tensión no debe exceder diez por ciento en más o en menos.

- a) Todas las metas cuentan con unidad de medida;
- b) Todas las metas están orientadas a impulsar el desempeño del programa porque son cada vez más exigentes, como se observa en cada serie histórica de las Fichas Técnicas, lo cual se observa en el Anexo 6;
- c) Las metas en los niveles Fin y Propósito son factibles de alcanzar en los plazos establecidos considerando los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa porque sus valores no están muy alejados de los valores históricos.

Se recomienda modificar las unidades de medida de los siguientes indicadores para que las metas se puedan expresar con al menos uno dígito antes del punto decimal, y puedan introducirse al PASH, y no como ahora que son del orden de milésimas o menores y no pueden ser introducidas en el PASH:

- Tiempo de interrupción por usuario 0.0430 Minuto/usuario
- Índice de Calidad de Frecuencia 0.0057 horas
- Índice de Calidad de Voltaje 0.0006 horas

Una posibilidad es usar como unidad de tiempo el segundo.

**<14. ¿Con cuáles programas federales y en qué aspectos el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?**

**Respuesta.**

El programa se complementa con los siguientes programas:

E561 Operación y Mantenimiento de las centrales generadoras de energía

E562 Operación, mantenimiento y recarga de la Nucleoeléctrica Laguna Verde para la generación de energía eléctrica

E563 Suministro de Energéticos a las Centrales Generadoras de Electricidad;

E567 Operar y mantener las líneas de transmisión y subestaciones de transformación que integran el Sistema Eléctrico Nacional, así como operar y mantener la red de fibra óptica, y proporcionar servicios de telecomunicaciones

E570 Operación y mantenimiento de los Procesos de Distribución y de Comercialización de Energía Eléctrica.

El programa es complementario con estos programas porque no tienen componentes comunes y ninguno de los programas por sí solo puede lograr el Fin común (Anexo 7).

## 5. Tema II. Planeación y Orientación a Resultados del programa.

---

<15. La Unidad Responsable del programa cuenta con un plan estratégico con las siguientes características:

- a) Es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- b) Contempla el mediano y/o largo plazo.
- c) Establece los resultados que quieren alcanzar, es decir, el Fin y Propósito del programa.
- d) Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.

**Respuesta:** Sí, nivel 4, la Unidad Responsable cuenta con un plan estratégico que tiene todas las características establecidas.

La Unidad Responsable del programa cuenta con un plan estratégico denominado *Planeación Operativa de la Dirección de Operación 2013-2018 Visión al 2030 (Revisión 2013)* que se revisa anualmente y que cuenta con las siguientes características:

- a) Es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados porque sigue un procedimiento establecido en un documento, denominado *Sistema Integral de Gestión (SIG)*.
- b) Contempla el mediano plazo (abarca la presente administración federal) y el largo plazo, llega al 2030.
- c) Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados. Además cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de un gran número de objetivos, cuyos indicadores, casi un centenar (páginas 26 a 36), incluyen: *Cumplimiento de ampliación de infraestructura, Capacidad de atención a demanda, tiempo de interrupción por usuario, pérdidas de energía, Emisiones evitadas de bióxido de carbono, Gasto de servicios administrativos de la DDO a productos de explotación.*

<16. El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que:

- a) Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento.
- b) Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa.
- c) Tienen establecidas sus metas.
- d) Se revisan y actualizan.

**Respuesta:** Sí, nivel 4, el programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que tienen todas las características establecidas.

El programa cuenta con planes de trabajo anuales, los cuales están plasmados en el documento *Planeación Operativa de la Dirección de Operación 2013-2018 Visión al 2030 (Revisión 2013)*. Los objetivos estratégicos de los planes de trabajo son:

- I. Aseguramiento del suministro eficiente y de calidad de la energía eléctrica, que el país requiere para su crecimiento y desarrollo, con una visión de inclusión social.
- II. Diversificación de las fuentes de generación de electricidad para promover la eficiencia energética y atender los efectos del cambio climático.
- III. Reducción de costos y aumento de la productividad y la eficiencia para fortalecer a esta empresa de todos los mexicanos y lograr tarifas más justas para los hogares y las pequeñas y medianas empresas.
- IV. Conformación de la CFE en una empresa internacional para asegurar el abasto y transporte de los combustibles necesarios para operar y evitar fallas en la atención de la demanda eléctrica de la población.
- V. Optimización y control de recursos humanos, materiales y financieros.

De este documento se observa que los planes anuales para alcanzar dichos objetivos cumplen las condiciones de la pregunta:

- a) Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, normados por el *Sistema Integral de Gestión (SIG)*.
- b) Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa porque ellos participan en el proceso de elaboración de los planes.
- c) Tienen establecidas sus metas, las cuales resultan directamente de los planes de construcción de la infraestructura, y por tanto en principio son factibles de alcanzar en los plazos establecidos considerando los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.
- d) Se revisan y actualizan anualmente.

**<17. El programa utiliza informes de evaluaciones externas:**

- a) De manera regular, es decir, uno de los elementos para la toma de decisiones sobre cambios al programa son los resultados de evaluaciones externas.**
- b) De manera institucionalizada, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.**
- c) Para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y/o sus resultados.**
- d) De manera consensada, participan operadores, gerentes y personal de la unidad de planeación y/o evaluación.**

**Respuesta:** Sí, nivel 3: El programa utiliza informes de evaluaciones externas siguiendo tres de las características establecidas:

- a) El programa utiliza de manera regular informes de evaluaciones externas para la toma de decisiones.
- b) De manera institucionalizada de acuerdo con el Programa Anual de Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, el cual se elabora cada año.
- c) Hasta ahora las evaluaciones externas han sido usadas para hacer mejoras en la documentación del programa en materia de diseño.
- d) Debido a la magnitud de los aspectos de mejora solo participan los responsables del programa.



**<18. Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos y/o institucionales de los últimos tres años, ¿qué porcentaje han sido solventados acorde con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales?**

**Respuesta:** Sí, nivel 4.

El 100% de los ASM han sido solventados, como consta en los correspondientes registros del PASH (Anexo 8).

**<19. ¿Con las acciones definidas en los documentos de trabajo e institucionales, que a la fecha se han implementado, provenientes de los *Mecanismos para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal* de los últimos tres años, se han logrado los resultados establecidos?**

**Respuesta: Sí.**

Con las acciones definidas en los documentos de trabajo e institucionales, que a la fecha se han implementado, provenientes de los *Mecanismos para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal* de los últimos tres años, sí se han logrado los resultados establecidos (Anexo 9).

**<20. ¿Qué recomendaciones de la(s) evaluación(es) externa(s) de los últimos tres años no han sido atendidas y por qué?**

**Respuesta:** Todas las recomendaciones de las evaluaciones externas de los últimos tres años han sido atendidas (Anexo 10).

**<21. A partir del análisis de las evaluaciones externas realizadas al programa y de su experiencia en la temática ¿qué temas del programa considera importante evaluar mediante instancias externas?**

**Respuesta:** El programa cuenta con una Evaluación en Materia de Diseño

A partir del análisis de esta evaluación no se puede inferir qué temas del programa es importante evaluar mediante instancias externas.

**<22. El Programa recolecta información acerca de:**

- a) La contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.**
- b) Los tipos y montos de apoyo otorgados a los beneficiarios en el tiempo.**
- c) Las características socioeconómicas de sus beneficiarios.**
- d) Las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, con fines de comparación con la población beneficiaria.**

**Respuesta:** Si, Nivel 1. El programa recolecta información acerca de la contribución del programa a los objetivos del programa institucional:

Esta información consiste principalmente de los siguientes dos indicadores de la calidad de servicio de suministro de energía eléctrica:

*-Índice de calidad de frecuencia*, que mide un aspecto muy importante de la calidad del servicio eléctrico, así como el cumplimiento de la tolerancia legal establecida para la frecuencia de la energía suministrada.

*-Índice de calidad de voltaje*, que mide un aspecto muy importante de la calidad del servicio eléctrico, así como el cumplimiento de la banda de control establecida para el voltaje de la energía suministrada.

Estos indicadores se registran en tiempo real, pero se reportan mensualmente en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH).

Las metas y los logros de estos indicadores se registran en el PASH, los cuales se relacionan con los siguientes objetivos del Programa Sectorial:

-Objetivo 2: Optimizar la operación y expansión de infraestructura eléctrica nacional (p. 41).

El programa no recolecta información acerca de los incisos b), c) y d) de la pregunta porque el programa no tiene beneficiarios.

<23. El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:

- a) Es oportuna.
- b) Es confiable, es decir, está validada por quienes las integran.
- c) Está sistematizada.
- d) Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes.
- e) Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.

**Respuesta:** Sí, nivel 4, la información que recolecta el programa cuenta con todas las características establecidas. La información se encuentra disponible en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH).

Para monitorear su desempeño el programa recolecta la siguiente información:

-*Índice de calidad de frecuencia*, que mide un aspecto de la calidad del servicio eléctrico y el cumplimiento de la tolerancia legal en la frecuencia de la energía suministrada.

-*Índice de calidad de voltaje*, que mide un aspecto de la calidad del servicio eléctrico y el cumplimiento de la banda de control establecida para el voltaje de la energía suministrada.

Estos indicadores se registran en tiempo real, pero se reportan mensualmente en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH).

## 6. Tema III. Cobertura y Focalización del programa.

---

<24. El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población o área de enfoque objetivo con las siguientes características:

- a) Incluye la definición de la población o área de enfoque objetivo.
- b) Especifica metas de cobertura anual.
- c) Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.
- d) Es congruente con el diseño del programa.

**Respuesta:** Sí, nivel 4.

El programa no es de tipo social y no tiene una focalización específica. Su cobertura es nacional. Actualmente cubre el 98.23% de la población del país. El 1.77% de la población se encuentra en lugares que generalmente son de difícil acceso, por lo que resulta muy costosa una conexión al sistema eléctrico nacional. La estrategia de cobertura está especificada en el Artículo 4 fracción II de la Ley de la Industria Eléctrica: *Una obligación del servicio público y universal es: Ofrecer y prestar el Suministro Eléctrico a todo aquél que lo solicite, cuando ello sea técnicamente factible, en condiciones de eficiencia, calidad confiabilidad, continuidad, seguridad y sustentabilidad.*

Respecto de la cobertura de energía eléctrica a los usuarios conectados al sistema eléctrico nacional, el programa cuenta con una estrategia para atender a la población y planta productiva, con todas las características establecidas en la pregunta, pero su documentación por su tamaño y organización se encuentra distribuida en diferentes niveles jerárquicos de la planeación y en las diversas regiones del país.

El programa presupuestario K014 establece metas de cobertura y de electrificación rural.

**<25. ¿El programa cuenta con mecanismos para identificar su población o área de enfoque objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo.**

**Respuesta:** Sí, el programa cuenta con mecanismos para identificar su población o área de enfoque objetivo.

Estos mecanismos inician con las solicitudes de contratación del servicio de energía eléctrica.

El programa no tiene como objetivo la cobertura, sin embargo los programas K029 Programa de Adquisiciones y K014 Otros Proyectos de Infraestructura Social 2015, definen metas de cobertura y ampliación del servicio



**<26. A partir de las definiciones de la población o área de enfoque potencial, la población o área de enfoque objetivo y la población o área de enfoque atendida, ¿cuál ha sido la cobertura del programa?**

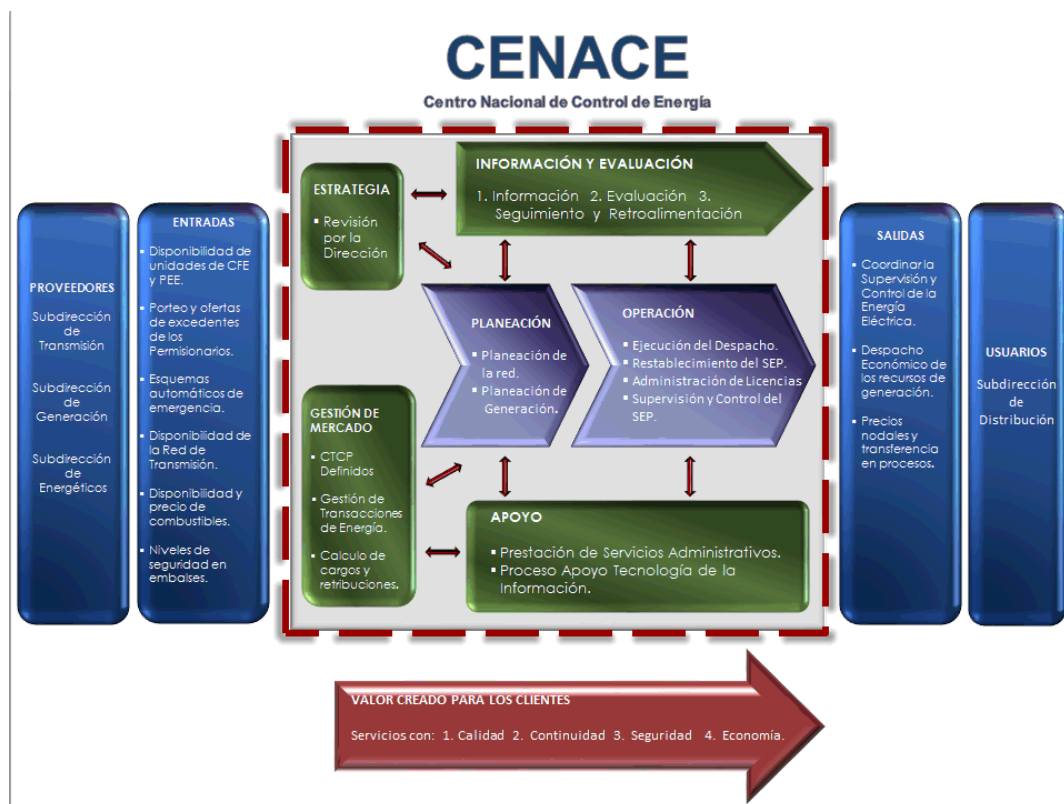
**Respuesta:** La cobertura del programa es la más alta de todos los programas federales. La cobertura del servicio de energía eléctrica al mes de junio de 2014 alcanzó 98.23% de la población, 0.12% superior a la cobertura registrada a junio de 2013, que fue de 98.15%. A junio de 2014 el servicio de energía eléctrica cubrió el 99.39% de la población urbana y el 94.41% de la población rural, cifras superiores respecto a lo observado en el mismo periodo del año anterior, en el que se registró 99.34% y 94.10%, respectivamente.

## 7. Tema IV. Operación del programa

<27. Describa mediante Diagramas de Flujo el proceso general del programa para cumplir con los bienes y los servicios (Componentes), así como los procesos clave en la operación del programa.

### Respuesta:

El CENACE realiza el control en tiempo real de todo el sistema eléctrico nacional, de modo que el servicio cumpla ciertas condiciones de calidad (en términos de voltaje y de frecuencia, entre otros), de modo que se minimice el costo total de operación, incluyendo combustibles, pérdidas de energía, etc. Para esto cuenta con toda la información sobre la disponibilidad de los equipos de generación y líneas de transmisión, disponibilidad de agua en las presas, disponibilidad de combustibles y sus costos, etc., así como estimaciones a futuro de la precipitación pluvial, costo de combustibles, etc.



## ***Solicitud de apoyos***

**<28. ¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer las solicitudes de apoyos por parte de sus usuarios? (socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales)**

**Respuesta:** Sí, nivel 4, con tal que “solicitud de apoyo” se interprete como “solicitud de servicio eléctrico”, porque la Ley de la Industria Eléctrica y Ley de la Comisión Federal de Electricidad no contienen en sus textos el término “apoyo”.

La población atendida se encuentra registrada en las bases de datos de los usuarios de la localidad donde se encuentran, y es conocida en todo momento.

En la liga <http://app.cfe.gob.mx/Aplicaciones/CCFE/SELCasa/Solicitudes/ContrataLaLuz.aspx>, se cuenta con el sistema que da acceso a realizar una solicitud. Los sistemas donde se administran las solicitudes son: <http://cssnal.cfemex.com/iess/> y <http://cssnal.cfemex.com/iessvm/> las cuales se encuentran en intranet de la CFE.

**<29. Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo cuentan con las siguientes características:**

- a) Corresponden a las características de la población o área de enfoque objetivo.**
- b) Existen formatos definidos.**
- c) Están disponibles para la población o área de enfoque objetivo.**
- d) Están apegados al documento normativo del programa.**

**Respuesta:** Sí, nivel 3, con tal que “solicitud de apoyo” se interprete como “solicitud de servicio eléctrico”, porque la Ley de la Industria Eléctrica y Ley de la Comisión Federal de Electricidad no contienen en sus textos el término “apoyo”.

Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio eléctrico están disponibles en los centros de atención a usuarios y cuentan con todas las características establecidas en la pregunta, y particularmente están apegados a la Ley de la Industria Eléctrica y Ley de la comisión Federal de Electricidad.

En la liga <http://app.cfe.gob.mx/Aplicaciones/CCFE/SELCasa/Solicitudes/ContrataLaLuz.aspx>, se cuenta con el sistema que da acceso a realizar una solicitud. Para esto el usuario cuenta además con el número telefónico 071 para todo tipo de preguntas y reportes. Los sistemas donde se administran las solicitudes son: <http://cssnal.cfemex.com/iess/> y <http://cssnal.cfemex.com/iessvm/> , las cuales se encuentran en intranet de la CFE

**<30. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo con las siguientes características:**

- a) Son consistentes con las características de la población o área de enfoque objetivo.**
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras**
- c) Están sistematizados.**
- d) Están difundidos públicamente.**

**Respuesta:** Sí, nivel 4, con tal que, de acuerdo con la Ley de la Industria Eléctrica, “solicitud de apoyo” se interprete como “solicitud de servicio eléctrico”.

Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio están documentados y cuenta con las siguientes características:

a) Son consistentes con las características de la población o área de enfoque objetivo y se basan en la Ley de la Industria Eléctrica, Artículo 4 Fracción II: *Ofrecer y prestar el Suministro Eléctrico a todo aquél que lo solicite, cuando ello sea técnicamente factible, en condiciones de eficiencia, calidad confiabilidad, continuidad, seguridad y sustentabilidad.*

b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras. El trámite está registrado ante la COFEMER y es de uso general en toda la CFE, trámite CFE-00-001, Solicitud de Suministro de Energía Eléctrica, liga

<http://187.191.71.208/BuscadorTramites/BuscadorGeneralHomoclave.asp>

c) Están sistematizados: se utiliza el sistema IESS Indicadores y Estadísticas de Solicitudes de Servicio, ver ligas <http://cssnal.cfemex.com/iess> y <http://cssnal.cfemex.com/iessvm>

d) Están difundidos públicamente.

### **Selección de beneficiarios y/o proyectos**

**<31. Los procedimientos operativos del programa interactúan con otros programas y tienen las siguientes características:**

- a) Incluyen criterios de trazabilidad claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.**
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.**
- c) Están sistematizados.**
- d) Están difundidos públicamente.**

**Respuesta:** Sí, Nivel 4.

Los procedimientos operativos del programa están contenidos en el Sistema Integral de Gestión (SIG) de la Dirección de Operación (DDO), deben ser cumplidos por los operadores de los programas bajo la jurisdicción de esta dirección, y cumplen las características establecidas en la pregunta:

La Dirección de Operación (DDO), dependiente de la Dirección General (DG) de la Comisión Federal de Electricidad (CFE), determinó como una decisión estratégica establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema Integral de Gestión (SIG) que incluye aspectos en materia de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo, basados en los requisitos establecidos en las normas vigentes ISO 9001, 14001, y la NMX-SAST-001, lo cual ayuda a la mejora continua de la eficiencia y la eficacia de la DDO, así como su competitividad para cumplir con los requisitos de los clientes y de considerar los requerimientos, necesidades y expectativas las partes interesadas (Comunidad, Grupo Directivo, Personal, Organismos Públicos y Proveedores), La DDO cuenta con los procesos necesarios para proporcionar el suministro del servicio de energía eléctrica, los que han sido planificados e identificados en su interacción y relación, para que la organización funcione de manera eficaz, eficiente y cumpla la normatividad gubernamental, institucional y la reglamentación aplicable a la organización.

Para administrar los procesos identificados dentro del SIG, necesarios para el suministro del servicio de energía eléctrica, la DDO establece y mantiene como documento básico el presente manual, en el cual en cada uno de los capítulos se mencionan las referencias a los procesos, documentos o procedimientos, que describen detalladamente la forma de cumplir los requisitos: legales, normativos, de los clientes y de las partes interesadas, en un marco de mejora continua. El campo de aplicación del presente manual es para todos los centros de trabajo que integran el ámbito de la DDO. Para que este enfoque basado en procesos, funcione de manera eficaz se requiere:

- Considerar los procesos en términos que muestren resultados y aporten valor.
- Obtener resultados del desempeño y eficacia de los procesos, medidos por indicadores de eficacia evidenciados en registros.
- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos de las normas de referencia.
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas de su desempeño.

De acuerdo con este documento:

- a) El Requisito 7.5.3 "Identificación y trazabilidad" de la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2000, no es aplicable porque la energía eléctrica se produce, transmite y distribuye por varias etapas secuenciales de conversión de energía, de las cuales solo se pueden percibir sus fenómenos, los cuales no permiten aplicar identificación y trazabilidad alguna (p. 30).
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Se difunden a todos los operarios responsables del proceso.

**<32. Los resultados del Programa están orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.**

**Respuesta:** Sí, Nivel 3.

En esta liga [http://www.cfe.gob.mx/ConoceCFE/1\\_AcercadeCFE/Estadisticas/Paginas/Indicadores-operativos.aspx](http://www.cfe.gob.mx/ConoceCFE/1_AcercadeCFE/Estadisticas/Paginas/Indicadores-operativos.aspx), se pueden observar el cumplimiento de los compromisos de servicio y los principales indicadores que miden la satisfacción del usuario.

### ***Tipos de apoyos***

**<33. Los procedimientos operativos del programa tienen las siguientes características:**

- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.**
- b) Están sistematizados.**
- c) Están difundidos públicamente.**
- d) Están apegados al documento normativo del programa.**

**Respuesta:** Sí, Nivel 3.

- a) Si, Sistema integral de Gestión
- b) Si <http://ldcenx02/apps/achv/sigcenal.nsf>
- c) No se difunden públicamente, se difunden solo al personal responsable de los procesos y personal operativo
- d) Están apegados a lo establecido en el Estatuto Orgánico de la CFE, Artículo XX



**<34. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar los procedimientos operativos y tienen las siguientes características:**

- a) Permiten identificar si los indicadores son acordes a lo establecido en los documentos normativos del programa.**
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.**
- c) Están sistematizados.**
- d) Son conocidos por operadores del programa.**

**Respuesta:** Sí, Nivel 4.

- a) Sí.
- b) Sí.
- c) Si <http://ldcenx02/apps/achv/sigcenal.nsf>
- d) Son conocidos por los involucrados en el proceso

## **Ejecución**

**<35. Existen procedimientos para verificar el cumplimiento de los indicadores del programa y/o acciones que tienen las siguientes características:**

- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.**
- b) Están sistematizados.**
- c) Están difundidos públicamente.**
- d) Están apegados al documento normativo del programa.**

**Respuesta:** Sí, Nivel 3.

- a) SI
- b) SI. <http://ldcenx02/apps/achv/sigcenal.nsf>
- c) No se difunden públicamente, se difunden solo al personal responsable de los procesos y personal operativo
- d) Están apegados a lo establecido en el Estatuto Orgánico de la CFE, en específico lo establecido en el Artículo (Transmisión 20 distribución 22, etc.).

<36. El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de acciones de mejora en los procedimientos operativos y tienen las siguientes características:

- a) Permiten identificar si las acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos del programa.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por operadores del programa.

**Respuesta:** Sí, Nivel 4.

- a) Sistema de Gestión de Calidad. <http://ldcenx02/apps/achv/sigcena1.nsf>
- b) Sí.
- c) Achiever y Sistema de Calidad. <http://ldcenx02/apps/achv/sigcena1.nsf>
- d) Sí.

**<37. ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes?**

**Respuesta:** No aplica. Los documentos normativos son la Ley de la Industria Eléctrica y la Ley de la Comisión Federal de Electricidad, que únicamente pueden ser modificadas por el Congreso de la Unión.

La última modificación al Estatuto Orgánico de la CFE fue el 31/03/2014.

**<38. ¿Cuáles son los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y/o a los beneficiarios y, en su caso, qué estrategias ha implementado?**

**Respuesta:** No aplica. El programa no transfiere recursos

### ***Eficiencia y Eficacia***

**<39. El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en los siguientes conceptos:**

- a) Gastos en operación: Directos e Indirectos.**
- b) Gastos en mantenimiento: Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000 y/o 3000.**
- c) Gastos en capital: Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ej: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).**
- d) Gasto unitario: Gastos Totales/población atendida (Gastos totales=Gastos en operación + gastos en mantenimiento). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben de considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.**

**Respuesta:** Sí, Nivel 4:

a) Gastos en operación: Directos e Indirectos.

Elaboración del PEF por las áreas del módulo Formulación de Presupuestos (FP) y web de presupuestos; presupuesto calendarizado autorizado por la H. Cámara; fuente de información: bases de presupuestos.

(Anexo 14)

## ***Economía***

**<40. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y qué proporción del presupuesto total del programa representa cada una de las fuentes?**

**Respuesta:**

100% Recursos Propios.

**<41. Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las siguientes características:**

- a) Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información capturada.**
- b) Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables.**
- c) Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente.**
- d) Están integradas, es decir, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.**

**Respuesta:** Sí, Nivel 4.



**<42. ¿Cuál es el avance de los indicadores de servicios y de gestión (Actividades y Componentes) y de resultados (Fin y Propósito) de la MIR del programa respecto de sus metas?**

**Respuesta:** Las metas para el periodo de evaluación fijadas para todos los objetivos se cumplieron pese a las dificultades para ser introducidas al PASH (ver pregunta 13)

(Ver Anexo 15).

<43. El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:

- a) Las ROP o documento normativo están disponibles en la página electrónica de manera accesible, a menos de tres clics.
- b) Los resultados principales del programa son difundidos en la página electrónica de manera accesible, a menos de tres clics.
- c) Cuenta con un teléfono o correo electrónico para informar y orientar tanto al beneficiario como al ciudadano en general, disponible en la página electrónica, accesible a menos de tres clics.
- d) La dependencia o entidad que opera el Programa no cuenta con *modificación de respuesta* a partir de recursos de revisión presentados ante el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI).

**Respuesta:** Si, Nivel 4.

A menos de tres clics de la página de CFE (<http://www.cfe.gob.mx/paginas/home.aspx>) se encuentran:

a) Marco legal y normativo:

[http://www.cfe.gob.mx/ConoceCFE/1\\_AcercadeCFE/MarcoLegalYNormativo/Paginas/Marco-legal-y-normativo.aspx](http://www.cfe.gob.mx/ConoceCFE/1_AcercadeCFE/MarcoLegalYNormativo/Paginas/Marco-legal-y-normativo.aspx)

b) De Indicadores operativos:

[http://www.cfe.gob.mx/ConoceCFE/1\\_AcercadeCFE/Estadisticas/Paginas/Indicadores-operativos.aspx](http://www.cfe.gob.mx/ConoceCFE/1_AcercadeCFE/Estadisticas/Paginas/Indicadores-operativos.aspx)

c) El programa cuenta con el número telefónico 071 que contesta las 34 horas del día, y un correo electrónico desde el portal de CFE.

d) La Comisión Federal sí cuenta con *modificación de respuesta* a partir de recursos de revisión presentados ante el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI): En la revisión de la página del IFAI se localizaron cincuenta y un casos con recursos de revisión ingresados en 2012, de los cuales veinticuatro tuvieron modificación de respuesta, como puede comprobarse en la siguiente liga:

[http://inicio.ifai.org.mx/Cumplimientos/Cumplimientos%202012%20RDA%20\(informaci%C3%B3n%20p%C3%BAblica\).pdf](http://inicio.ifai.org.mx/Cumplimientos/Cumplimientos%202012%20RDA%20(informaci%C3%B3n%20p%C3%BAblica).pdf)

(El fundamento legal del recurso de revisión se encuentra en los artículos 49 y 50 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPG):

[http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/244\\_140714.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/244_140714.pdf)

## 8. Tema V. Percepción de la Población o Área atendida por el programa.

---

<44. El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población o área de enfoque atendida con las siguientes características:

- a) Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas.
- b) Corresponden a las características de sus beneficiarios.
- c) Los resultados que arrojan son representativos.

**Respuesta:** Sí, nivel 4.

El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población o área de enfoque atendida, que son los siguientes indicadores de la MIR en los niveles de Fin y de Propósito, los cuales se determinan mensualmente:

-Nivel Fin: Tiempo de interrupción por usuario

-Nivel Propósito: Índice de Calidad de Frecuencia.

Los valores de todos estos indicadores para los últimos diez años se encuentran en la dirección electrónica: ([http://www.cfe.gob.mx/ConoceCFE/1\\_AcercadeCFE/Estadisticas/Paginas/Indicadores-operativos.aspx](http://www.cfe.gob.mx/ConoceCFE/1_AcercadeCFE/Estadisticas/Paginas/Indicadores-operativos.aspx))

## 9. Tema VI. Resultados del programa.

---

<45. ¿Cómo documenta el programa sus resultados a nivel de Fin y de Propósito?

- a) Con indicadores de la MIR.
- b) Con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto.
- c) Con información de estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestran el impacto de programas similares.
- d) Con hallazgos de evaluaciones de impacto.

**Respuesta:** El programa documenta sus resultados a nivel de Fin y de Propósito con los indicadores de la MIR a nivel Fin y Propósito. Los valores de estos indicadores se publican en la página de la CFE y en el Informe Anual de Actividades. También están contenidos en el Portal de la Secretaría de Hacienda (PASH).

**<46. En caso de que el programa cuente con indicadores para medir su Fin y Propósito, inciso a) de la pregunta anterior, ¿cuáles han sido sus resultados?**

**Respuesta:** Sí, nivel 4.

El programa cumplió su meta para el Fin, y su meta para el Propósito. Estos resultados son suficientes para afirmar que el programa cumple con el Propósito y contribuye al Fin.

(Ver Anexo 15).

**<47. En caso de que el programa cuente con evaluación(es) externa(s) que no sea(n) de impacto y que permite(n) identificar hallazgo(s) relacionado(s) con el Fin y el Propósito del programa, inciso b) de la pregunta 44 (45), dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:**

- a) Se compara la situación de los beneficiarios en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el apoyo.**
- b) La metodología utilizada permite identificar algún tipo de relación entre la situación actual de los beneficiarios y la intervención del Programa.**
- c) Dados los objetivos del Programa, la elección de los indicadores utilizados para medir los resultados se refieren al Fin y Propósito y/o características directamente relacionadas con ellos.**
- d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados entre los beneficiarios del Programa.**

**Respuesta:** No aplica.

**<48. En caso de que el programa cuente con evaluación(es) externa(s), diferente(s) a evaluaciones de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?**

**Respuesta:** El programa cuenta con una Evaluación de Diseño. Se identificaron mejoras en la redacción del Fin, pero no se reportan hallazgos.

**<49. En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares, inciso c) de la pregunta 44 (45), dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:**

- I. Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.**
- II. La(s) metodología(s) aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios.**
- III. Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.**
- IV. La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.**

**Respuesta:** No aplica.



**<50. En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares ¿qué resultados se han demostrado?**

**Respuesta:** No aplica.

**<51. En caso de que el programa cuente con evaluaciones de impacto, con qué características de las siguientes cuentan dichas evaluaciones:**

- a) Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.**
- b) La(s) metodología(s) aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios.**
- c) Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.**
- d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.**

**Respuesta:** El programa no cuenta con evaluaciones de impacto.

**<52. En caso de que se hayan realizado evaluaciones de impacto que cumplan con al menos las características señaladas en los incisos a) y b) de la pregunta anterior, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?**

**Respuesta:** El programa no cuenta con evaluaciones de impacto.

## 10. Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades Amenazas y Recomendaciones

---

### Fortalezas.

1. El diseño del programa es el adecuado para atender el problema de la dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional. La atención de este problema es indispensable para la preservación del suministro público de energía.
2. El diseño del programa es congruente con el Plan Nacional de Desarrollo vigente y con los objetivos del Programa Sectorial de Energía 2013-2018. También es consistente con la normatividad aplicable y con sus complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales.
3. El programa cubre actualmente el 98.23% de la población del país, la más alta de todos los programas federales. El 1.77% de la población se encuentra en lugares que generalmente son de difícil acceso, por lo que resulta muy costosa una conexión al sistema eléctrico nacional. Por el Artículo 48 de la Ley de la Industria Eléctrica, los Suministradores de Servicios Básicos ofrecerán el Suministro Básico a todas las personas que lo soliciten y cuyos Centros de Carga se encuentren ubicados en las zonas donde operen, siempre que ello sea técnicamente factible, en condiciones no indebidamente discriminatorias.
4. En lo que toca a la operación, el programa cuenta con un conjunto de manuales institucionales, integrados en el Sistema Integral de Gestión (SIG), así como un conjunto de sistemas informáticos para la sistematización de la verificación de los procesos operativos, del cumplimiento de los indicadores del programa, y para dar seguimiento a la ejecución de acciones de mejora en los procedimientos operativos. Además cuenta con el apoyo de la Gerencia de Tecnologías de la Información (GTI), que es la encargada de la seguridad informática y de garantizar la disponibilidad del servicio de la red de nacional datos y las redes de voz y video.
5. En el tema de la Percepción de la Población o Área de Enfoque atendida, el programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población o área de enfoque atendida, que incluyen los indicadores de la MIR en los niveles de Fin y de Propósito, los cuales se determinan mensualmente, y junto con otros indicadores operativos se difunden en el portal de la Comisión Federal de Electricidad. Las variables con las que se calculan estos indicadores se observan permanentemente de manera sistemática, y son representativos porque toman en cuenta a todos los usuarios.
6. En lo que toca a Medición de Resultados, el programa superó sus metas fijadas en lo que toca a Fin y Propósito, por lo que puede decirse que para el período analizado el programa cumple con el Propósito y contribuye al Fin.

### Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones

De estos aspectos, en la presente evaluación prácticamente no hay señalamientos que puedan hacerse al programa. Las únicas recomendaciones se refieren a mejoras en redacción para más claridad y apego al enfoque del Marco Lógico.

## 11. Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados

---

No aplica, el programa no tiene una Evaluación de Consistencia y Resultados anterior a la presente esta evaluación.

## 12. Conclusiones

---

El presente informe describe la Evaluación de Consistencia y resultados 2014 del Programa Presupuestario E568 Dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional, a cargo de la Comisión Federal de Electricidad (CFE). Las conclusiones según los distintos temas de la evaluación se pueden resumir como sigue:

### **Diseño.**

El diseño del programa es el adecuado para atender el problema de dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional. La atención de este problema es indispensable para la preservación del suministro público de energía.

El diseño del programa es congruente con el Plan Nacional de Desarrollo vigente y con los objetivos del Programa Sectorial de Energía 2013-2018. También es consistente con la normatividad aplicable y con sus complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales.

### **Planeación y Orientación a Resultados.**

El programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados. En particular, la Unidad Responsable del programa cuenta con un plan estratégico que se revisa y actualiza, que es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, y que establece metas para el mediano y largo plazo.

### **Cobertura y Focalización.**

El programa no es de tipo social y no tiene una focalización específica. Su cobertura es nacional. Actualmente cubre el 98.23% de la población del país, la más alta de todos los programas federales. El 1.77% de la población se encuentra en lugares que generalmente son de difícil acceso, por lo que resulta muy costosa una conexión al sistema eléctrico nacional. Por el Artículo 48 de la Ley de la Industria Eléctrica, los Suministradores de Servicios Básicos ofrecerán el Suministro Básico a todas las personas que lo soliciten y cuyos Centros de Carga se encuentren ubicados en las zonas donde operen, siempre que ello sea técnicamente factible, en condiciones no indebidamente discriminatorias.

### **Operación.**

Para su operación el programa cuenta con sistemas de información integrados al sistema informático de la CFE, el cual cuenta con el apoyo de la Gerencia de Tecnologías de la Información (GTI), que es la encargada de la seguridad informática y de garantizar la disponibilidad del servicio de la red de datos metropolitana y las redes de voz, datos y video. Para satisfacer las necesidades de comunicación de la CFE, la GTI desarrolla sistemas de Información y proyectos Institucionales. También propone políticas y lineamientos en materia de Tecnologías de Información.

El programa cuenta con un Sistema Integral de Gestión (SIG) de la Dirección de Operación (DDO), que incluye aspectos de materias de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo, basados en los requisitos establecidos en las normas vigentes ISO 9001, 14001, y la NMX-SAST-001, lo cual ayuda a la mejora continua de la eficiencia y la eficacia de la DDO.

### **Percepción de la Población o Área de Enfoque atendida**

El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población o área de enfoque atendida, que son los siguientes indicadores de la MIR en los niveles de Fin y de Propósito, los cuales se determinan mensualmente; *Tiempo de interrupción por usuario*, *Índice de Calidad de Frecuencia*. Las variables con las que se calculan estos indicadores se observan permanentemente de manera automática en tiempo real, y son representativos porque toman en cuenta a todos los usuarios. Además se cuenta con línea telefónica (071) y correo en el portal de CFE, y se miden periódicamente los resultados de compromiso al usuario en el mencionado portal liga: [http://www.cfe.gob.mx/ConoceCFE/1\\_AcercadeCFE/Estadisticas/Paginas/Indicadores-operativos.aspx](http://www.cfe.gob.mx/ConoceCFE/1_AcercadeCFE/Estadisticas/Paginas/Indicadores-operativos.aspx)

### **Medición de Resultados**

En lo que toca a Fin y Propósito puede decirse que para el período analizado el programa cumple con el Propósito y contribuye al Fin.

### 13. Bibliografía

---

-Ley de la Industria Eléctrica.

[http://www.energia.gob.mx/webSener/leyes\\_Secundarias/doc/leyes/3.%20Ley%20de%20la%20Industria%20Electrica\\_Decreto.PDF](http://www.energia.gob.mx/webSener/leyes_Secundarias/doc/leyes/3.%20Ley%20de%20la%20Industria%20Electrica_Decreto.PDF)

-Ley de la Comisión Federal de Electricidad

[http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LCFE\\_110814.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LCFE_110814.pdf)

-Leyes Federales Vigentes:

<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/>

-Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPG).

[http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/244\\_140714.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/244_140714.pdf)

-Aspectos Susceptibles de Mejora

[http://www.shcp.gob.mx/EGRESOS/sitio\\_pbr/evaluacion/Paginas/ASM.aspx](http://www.shcp.gob.mx/EGRESOS/sitio_pbr/evaluacion/Paginas/ASM.aspx)

-Mecanismo para el seguimiento a los aspectos susceptibles de Mejora derivados de informes y evaluaciones externas a programas federales

[http://www.hacienda.gob.mx/EGRESOS/sitio\\_pbr/evaluacion/ASM\\_bib/Mecanismos\\_ASM.pdf](http://www.hacienda.gob.mx/EGRESOS/sitio_pbr/evaluacion/ASM_bib/Mecanismos_ASM.pdf)

-Plan Operativo 2013 – 2018 de la Dirección de Operación.

-Planeación Operativa de la Dirección de Operación 2013-2018 Visión al 2030 (Revisión 2013).

-Sistema Integral de Gestión de la Dirección de Operación (Documento Interno de la CFE)

-Norma Mexicana IMNC, ISO 9004, 2000, COPANT/ISO 9005-2000, NMX-CC9004-IMNC-2000.

<http://sgc.itmexicali.edu.mx/formatos/DOCUMENTOS%20INTERNOS%20OK/norma%20ISO-9004.pdf>

-Norma Internacional ISO 9004, Sistemas de Gestión de Calidad-Directrices para la Mejora del

Desempeño <http://es.slideshare.net/dante1665/iso-90042000-mejoracontinua>

-Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados

<https://www.google.com.mx/q=gu%C3%ADa+para+la+construcci%C3%B3n+de+la+matriz+de+indicadores+para+resultados+2014>



## 14. Anexos

### Anexo 1. Descripción General del Programa

<b>Nombre del Programa:</b>	E568 Dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional.
<b>Modalidad:</b>	Prestación de Servicios Públicos
<b>Dependencia/Entidad:</b>	Comisión Federal de Electricidad
<b>Unidad Responsable:</b>	Gerencia de Programación y Evaluación Financiera.
<b>Tipo de Evaluación:</b>	Consistencia y Resultados
<b>Año de la Evaluación:</b>	2014

**1. Identificación del programa:** El programa E568 Dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional, inició operaciones en 2002 y está a cargo de la CFE. Este programa no está sujeto a Reglas de Operación, sino que está sujeto a la Ley de la Industria Eléctrica y la Ley de la Comisión Federal de Electricidad. Su existencia se fundamenta en el Artículo 104 Fracción II a) de la Ley de la Comisión Federal de Electricidad: *La Comisión Federal de Electricidad contará, conforme a los lineamientos que apruebe su Consejo de Administración, con un mecanismo de planeación de los programas y proyectos de inversión en el cual se establezcan al menos las necesidades de inversión a corto, mediano y largo plazos.*

**2. Problema o necesidad que pretende atender:** El problema o necesidad que pretende atender el programa es la dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional.

**3. Objetivos nacionales y sectoriales a los que se vincula:** El programa está vinculado con el Enfoque Transversal, Estrategia 1 del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, que como línea de acción incluye: *Garantizar el acceso a la energía eléctrica de calidad y con el menor costo de largo plazo* (p. 144).

El programa está vinculado con el Programa Sectorial de Energía a través del Objetivo 2: *Optimizar la operación y expansión de infraestructura eléctrica nacional* (p. 41).

**4. Descripción de los objetivos del programa, así como de los bienes y/o servicios que ofrece:** El objetivo de programa es la dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional. Este objetivo describe también los servicios que ofrece.

**5. Identificación y cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida:** La Población Potencial del programa es el número de habitantes del país, que al mes de mayo de 2014 es de 121,643,629 habitantes. La Población Objetivo está constituida por los usuarios que se tiene programado atender en el ejercicio presupuestal en consideración, que al mes de mayo de 2014 corresponde a 119,630,485 habitantes. La población atendida son las personas físicas o morales con las que CFE tiene un contrato de servicio eléctrico (usuarios). Su valor al mes de mayo de 2014 es de cerca de 37.9 millones de usuarios finales

**6. Cobertura y mecanismos de focalización:** El programa no es de tipo social y no tiene una focalización específica. Su cobertura es nacional, del 98.23% de la población del país. El 1.77% de la población se encuentra en lugares que generalmente son de difícil acceso, por lo que resulta muy

costosa una conexión al sistema eléctrico nacional.

**7. Presupuesto aprobado:** El presupuesto aprobado para 2014 es de \$5,950,749,535.

**8. Principales metas de Fin, Propósito y Componentes:** Las principales metas de Fin, Propósito y Componentes se muestran en la siguiente tabla:

Nivel de Objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida
<b>Fin</b>	Tiempo de interrupción por usuario	0.25	Minuto/usuario
<b>Propósito</b>	Índice de Calidad de Frecuencia	0.0350	Horas
<b>Componente</b>	Índice de Calidad de Voltaje	0.0150	Horas

**9. Valoración del diseño del programa respecto a la atención del problema o necesidad:**

El problema o necesidad que pretende atender el programa es la dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional.

El diseño del programa es el adecuado para atender esta necesidad. El programa anual se elabora a partir de las propuestas de diversas áreas de la Dirección de Operación. La MIR del programa cumple las condiciones de la metodología del Marco Lógico y es la adecuada para que la realización del programa anual tenga un seguimiento y una valoración acorde con los objetivos planteados. Se recomiendan diversas mejoras de redacción.

## Anexo 2. Metodología para la cuantificación de las Poblaciones Potencial y Objetivo

---

<b>Nombre del Programa:</b>	E568 Dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional.
<b>Modalidad:</b>	Prestación de Servicios Públicos
<b>Dependencia/Entidad:</b>	Comisión Federal de Electricidad
<b>Unidad Responsable:</b>	Gerencia de Programación y Evaluación Financiera.
<b>Tipo de Evaluación:</b>	Consistencia y Resultados
<b>Año de la Evaluación:</b>	2014

Por el Artículo 51 de la Ley de Industria Eléctrica, las siguientes definiciones se dan en términos de *usuario final*:

**Población Potencial:** Personas físicas o morales que tienen una necesidad de conexión al servicio público de energía eléctrica. Esto incluye a todas las personas físicas o morales del país, y puede estimarse con datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)

**Población Objetivo:** Incluye a las personas físicas o morales que tienen un contrato de servicio eléctrico con la Comisión Federal de Electricidad, así como aquellas que han solicitado este servicio y no existe impedimento técnico o razones económicas para hacerlo.

**Población Atendida:** Personas físicas o morales que tienen un contrato de servicio eléctrico con la Comisión Federal de Electricidad.

La población atendida se encuentra registrada en las bases de datos de los usuarios, y es conocida en todo momento. La población objetivo está formada por esta población más las personas físicas o morales que tienen una solicitud de servicio eléctrico con CFE y no exista impedimento técnico o razones económicas para hacerlo, las cuales están registradas en la bases de datos de la localidad donde se encuentran.

### Anexo 3. Procedimiento para la actualización de la base de datos de los beneficiarios

---

<b>Nombre del Programa:</b>	E568 Dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional.
<b>Modalidad:</b>	Prestación de Servicios Públicos
<b>Dependencia/Entidad:</b>	Comisión Federal de Electricidad
<b>Unidad Responsable:</b>	Gerencia de Programación y Evaluación Financiera.
<b>Tipo de Evaluación:</b>	Consistencia y Resultados
<b>Año de la Evaluación:</b>	2014

Los beneficiarios son las personas físicas o morales que tienen un contrato de servicio eléctrico con la Comisión Federal de Electricidad. La correspondiente base de datos se actualiza al momento que un usuario se da de alta o de baja. Según el Manual de Procedimientos Comerciales, la contratación de suministros de energía eléctrica se actualiza en la liga <http://cssnal.cfemex.com/iess> .

#### Anexo 4. Resumen Narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados

**Nombre del Programa:** E568 Dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional.  
**Modalidad:** Prestación de Servicios Públicos  
**Dependencia/Entidad:** Comisión Federal de Electricidad  
**Unidad Responsable:** Gerencia de Programación y Evaluación Financiera.  
**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados  
**Año de la Evaluación:** 2014

Nivel de Objetivo	Objetivo
<b>Fin</b>	Contribuir en optimizar la operación y expansión de infraestructura eléctrica nacional, a través de la planeación, dirección, supervisión, coordinación, control de despacho y la operación del Sistema Eléctrico Nacional, con la finalidad de hacer eficiente el suministro de energía eléctrica, bajo criterios de seguridad, continuidad, calidad y economía..
<b>Propósito</b>	Los usuarios del Sistema Eléctrico Nacional, a través del correcto despacho y control de energía, reciben un servicio de energía eléctrica con niveles de calidad y eficiencia
<b>Componente</b>	Servicio de Energía Eléctrica con continuidad y calidad entregado de acuerdo a la normatividad vigente.
<b>Actividad</b>	Control del despacho y operación del Sistema Eléctrico Nacional

## Anexo 5. Indicadores del programa

**Nombre del Programa:** E568 Dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional.

**Modalidad:** Prestación de Servicios Públicos

**Dependencia/Entidad:** Comisión Federal de Electricidad

**Unidad Responsable:** Gerencia de Programación y Evaluación Financiera.

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** 2014

Excel

Objetivo	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitorear	Adecuado	Definición	Unidad de	Frecuencia	Línea base	Metas	Comporta
Fin	Tiempo de interrupción por usuario	Suma de los productos de la duración en minutos de cada interrupción atribuible al Centro Nacional de Control de Energía por el número de usuarios afectados en la interrupción entre Número total de usuarios.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Descendente
Propósito	Índice de Calidad de Frecuencia	Suma de la Duración en horas que la frecuencia eléctrica estuvo fuera de la banda de control establecida en la fracción I, artículo 18, del Reglamento de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica. (De 60 Hertz, con una tolerancia de 0.8 por ciento en más o en menos.)	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Descendente
Componente	Índice de Calidad de Voltaje	Suma de los productos de la duración en horas que el voltaje de los nodos definidos estuvo fuera de la banda de control establecida /número total de nodos con control de voltaje previamente establecidos	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Descendente
Actividad	Desempeño Operativo	DO=NMI , donde DO es el desempeño operativo y NMI el Número de maniobras indebidas.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Descendente

## Anexo 6. Metas del programa

**Nombre del Programa:** E568 Dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional.

**Modalidad:** Prestación de Servicios Públicos

**Dependencia/Entidad:** Comisión Federal de Electricidad

**Unidad Responsable:** Gerencia de Programación y Evaluación Financiera.

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** 2014

Excel

Nivel de Objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora
<b>Fin</b>	Tiempo de interrupción por usuario	0	Minuto/usuario		Sí		Sí		-
<b>Propósito</b>	Índice de Calidad de Frecuencia	0	horas		Sí		Sí		-
<b>Componente</b>	Índice de Calidad de Voltaje	0	horas		Si		Si		-
<b>Actividad</b>	Desempeño Operativo	29	Número		Si		Si		-

## Anexo 7: Complementariedad y coincidencias entre programas federales

**Nombre del Programa:** E568 Dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional

**Modalidad:** Prestación de Servicios Públicos

**Dependencia/Entidad:** Comisión Federal de Electricidad

**Unidad Responsable:** Gerencia de Programación y Evaluación Financiera.

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** 2014

Excel

Nombre del programa	Modalidad	Dependencia/Entidad	Propósito	Población Objetivo	Tipo de apoyo	Cobertura Geográfica	Fuentes de información	¿Con cuáles programas federales coincide?	¿Con cuáles programas federales se complementa?	Justificación
E561 Operación y Mantenimiento de las Centrales Generadoras de Energía Eléctrica	E	CFE	Los usuarios de CFE reciben un servicio eléctrico cuya calidad y costo no son afectados negativamente por interrupciones o ineficiencias atribuibles a Generación	Los usuarios de CFE	No aplica	Nacional	Estatuto Orgánico de la Comisión Federal de Electricidad		Se complementa	El programa en evaluación elabora pre despacho de generación
E562 Operación, mantenimiento y recarga de la Nucleoeléctrica Laguna Verde para la generación de energía eléctrica	E	CFE	Los usuarios de CFE reciben un servicio eléctrico cuya calidad y costo son influenciados favorablemente por el desempeño del programa	Los usuarios de CFE	No aplica	Nacional	Estatuto Orgánico de la Comisión Federal de Electricidad		Se complementa	El programa en evaluación elabora pre despacho de generación
E563 Suministro de Energéticos a las Centrales Generadoras de Electricidad	E	CFE	Los usuarios de CFE reciben un servicio eléctrico influido favorablemente por el desempeño del programa	Los usuarios de CFE	No aplica	Nacional	Estatuto Orgánico de la Comisión Federal de Electricidad		Se complementa	El programa en evaluación elabora pre despacho de suministro de energéticos
E567 Operación y Mantenimiento de las Líneas de Transmisión y Subestaciones de Transformación que Integran el Sistema Eléctrico Nacional, así como Operar y Mantener la Red Nacional de Fibra Óptica, y Proporcionar Servicios de Telecomunicaciones	E	CFE	Los usuarios de CFE reciben un servicio eléctrico cuya calidad y costo no son afectados negativamente por interrupciones o ineficiencias atribuibles a Transmisión	Los usuarios de CFE	No aplica	Nacional	Estatuto Orgánico de la Comisión Federal de Electricidad		Se complementa	El programa en evaluación elabora planes de transmisión
E570 Operación y mantenimiento de los Procesos de Distribución y de Comercialización de Energía Eléctrica	E	CFE	Los usuarios de CFE reciben un servicio eléctrico cuya calidad y costo no son afectados negativamente por interrupciones o ineficiencias atribuibles a Distribución	Los usuarios de CFE	No aplica	Nacional	Estatuto Orgánico de la Comisión Federal de Electricidad		Se complementa	El programa en evaluación elabora los planes para satisfacer óptimamente la demanda eléctrica



## Anexo 8. Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora

**Nombre del Programa:** E568 Dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional

**Modalidad:** Prestación de Servicios Públicos

**Dependencia/Entidad:** Comisión Federal de Electricidad

**Unidad Responsable:** Gerencia de Programación y Evaluación Financiera.

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** 2014

Excel

N	Aspectos susceptibles de mejora	Actividades	Área Responsable	Fecha de Término	Resultados esperados	Productos y Evidencias	Avance (%)	Identificación del documento probatorio	Observaciones
1	Integración del Área de Control Central al cálculo y resultado de los Índices de Control de Gestión del Centro Nacional.	a) Definición de criterios para el registro y captura de datos del área de acuerdo a normatividad. b) Creación de base de datos y adecuación de sistemas para captura de datos básicos e indicadores de gestión. c) Seguimiento al comportamiento de indicadores contra el resto de las áreas y Cenal. f) Evaluación de resultados y expectativa de alineamiento.	Unidad de Transacciones Comerciales de la Subdirección del Centro Nacional de Control de Energía (CENACE)	31 de diciembre de 2012	A) Medición, evaluación y control de los procesos sustantivos del área de control. B) Estandarización de procesos con el resto de las áreas de control	-Registros de datos básicos e Indicadores de Control de Gestión del Área de Control Central. -Contratos Programa y Gestión del Área de Control Central -Evaluación de tendencias para alineamiento con promedios nacionales.	100 %	Captura de datos básicos e Indicadores en el Sistema Integral de Control de Gestión, plataforma Lotus, consultable en las instalaciones de la Subdirección del CENACE. Contratos Programa y Gestión del Área de Control Central, consultables en las instalaciones de la Subdirección del CENACE. Se realizó la definición de los criterios para el registro y captura del área de los indicadores Índice de Calidad del Voltaje y Desempeño Operativo. Se incorporó a la base de datos con las adecuaciones necesarias para el registro de los datos básicos e indicadores de gestión. Se realizó la formalización para su seguimiento y evaluación a través del Contrato Programa y Gestión 2012	Se realizó la definición de los criterios para el registro y captura del área de los indicadores Índice de Calidad del Voltaje y Desempeño Operativo. Se incorporó a la base de datos con las adecuaciones necesarias para el registro de los datos básicos e indicadores de gestión. Se realizó la formalización para su seguimiento y evaluación a través del Contrato Programa y Gestión 2012
2	Sistema Integral de Indicadores de Control de Gestión (SIICG) en CENACE	a) Concentrar información y sustituir sistemas anteriores. b) Verificación de información y cálculos. c) Estandarización de la información. d) Implantación de herramientas para análisis estadístico y	Unidad de Transacciones Comerciales de la Subdirección del Centro Nacional de Control de Energía (CENACE)	31 de diciembre de 2012	A) Mejorar la toma de decisiones y el rendimiento o con base en información aún más confiable B) Capacidad para identificar fácilmente y corregir las	- Un sistema informático para la administración de datos básicos e indicadores de gestión.	100 %	Sistema en etapa piloto por análisis de interfaces y cálculos operacionales. Consultable en las instalaciones de la Subdirección del CENACE.	Se realizaron los trabajos necesarios para la creación de un sistema web que permita la evaluación y seguimiento de acuerdo a normativa, se encuentra en el proceso de ajuste y adecuación para dar inicio al periodo de

		minería de datos, para la toma de decisiones.			tendencias negativas. C) Capacidad para realizar un análisis a través de la presentación visual de las métricas de indicadores de gestión				prueba para implementación final. Se encuentra en periodo de pruebas.
--	--	---	--	--	---	--	--	--	--

## Anexo 9. Resultado de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora

---

<b>Nombre del Programa:</b>	E568 Dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional.
<b>Modalidad:</b>	Prestación de Servicios Públicos
<b>Dependencia/Entidad:</b>	Comisión Federal de Electricidad
<b>Unidad Responsable:</b>	Gerencia de Programación y Evaluación Financiera.
<b>Tipo de Evaluación:</b>	Consistencia y Resultados
<b>Año de la Evaluación:</b>	2014

Los Aspectos Susceptibles de Mejora fueron atendidos en su totalidad. Los resultados consistieron en mejoras en la documentación del programa, y particularmente en la Matriz de Indicadores de Resultados.

## Anexo 10. Análisis de recomendaciones no atendidas derivadas de evaluaciones externas

**Nombre del Programa:** E568 Dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional.  
**Modalidad:** Prestación de Servicios Públicos  
**Dependencia/Entidad:** Comisión Federal de Electricidad  
**Unidad Responsable:** Gerencia de Programación y Evaluación Financiera.  
**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados  
**Año de la Evaluación:** 2014

No	Aspectos susceptibles de mejora	Área Coordinadora	Acciones a emprender	Área Responsable	Fecha de Término	Resultados Esperados	Productos y/o evidencias	Avance (%)	Identificación del Documento Probatorio	Observaciones

## Anexo 11. Evolución de la cobertura

**Nombre del Programa:** E568 Dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional.

**Modalidad:** Prestación de Servicios Públicos

**Dependencia/Entidad:** Comisión Federal de Electricidad

**Unidad Responsable:** Gerencia de Programación y Evaluación Financiera.

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** 2014

Excel

Tipo de población	Unidad de medida	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
<b>P. Potencial</b>	Población existente	105,497,828	106,747,011	108,018,015	109,311,159	113,014,032	115,401,522	117,510,995	119,687,724
<b>P. Objetivo</b>	Usuarios	24,955,694	26,075,772	27,134,621	27,970,027	35,431,837	36,466,894	37,499,798	37,471,534
<b>P. Atendida</b>	Usuarios	24,223,660	25,310,883	26,338,672	27,149,573	34,392,503	35,397,198	36,399,804	37,433,693
<b>P.Ax100</b>	%	96.73%	96.53%	96.72%	96.84%	97.60%	97.89%	98.11%	98.23%

## Anexo 12. Información de la población atendida

**Nombre del Programa:** E568 Dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional.  
**Modalidad:** Prestación de Servicios Públicos  
**Dependencia/Entidad:** Comisión Federal de Electricidad  
**Unidad Responsable:** Gerencia de Programación y Evaluación Financiera.  
**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados  
**Año de la Evaluación:** 2014

Excel

		Rangos de edad (años) y sexo														
		Total			0 a 14			15 a 69			30 a 64			65 y más		
Ámbito Geográfico		T	M	H	T	M	H	T	M	H	T	M	H	T	M	H
Entidad Federativa																
Municipio																
Localidad																

No procede

## Anexo 13. Diagramas de flujo de los componentes y procesos clave

**Nombre del Programa:** E568 Dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional.

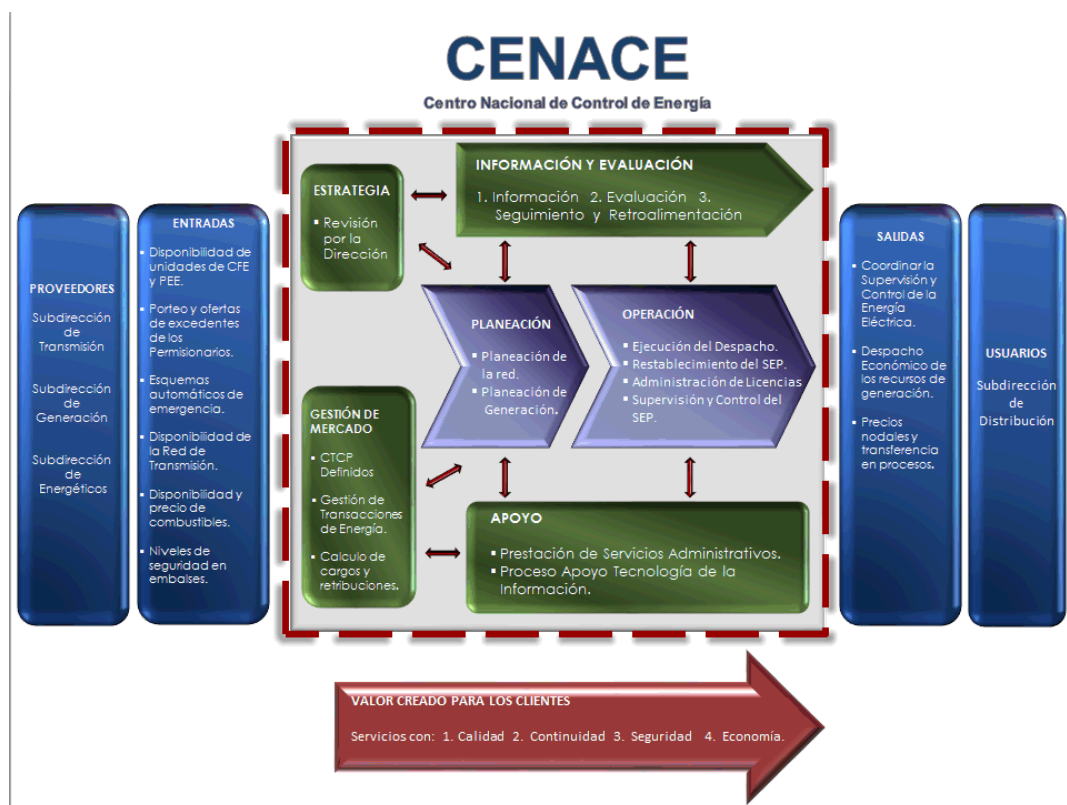
**Modalidad:** Prestación de Servicios Públicos

**Dependencia/Entidad:** Comisión Federal de Electricidad

**Unidad Responsable:** Gerencia de Programación y Evaluación Financiera.

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** 2014



## Anexo 14. Gastos desglosados del programa

**Nombre del Programa:** E568 Dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional.  
**Modalidad:** Prestación de Servicios Públicos  
**Dependencia/Entidad:** Comisión Federal de Electricidad  
**Unidad Responsable:** Gerencia de Programación y Evaluación Financiera.

PP	APERTURA PROGRAMÁTICA ( DENOMINACIÓN DE LOS PROGRAMAS )	Monto Asignado 2014 (Pesos)
E568	Dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional	5,950,749,535
<b>PARTIDA/DENOMINACION</b>		<b>IMPORTE</b>
	11301_sueldos base	375,755,845
	12101_honorarios	2,786,624
	13201_primas de vacaciones y dominical	78,394,854
	13202_aguinaldo o gratificación de fin de año	46,399,207
	13301_remuneraciones por horas extraordinarias	29,395,518
	14103_aportaciones al imss	92,580,023
	14301_aportaciones al sistema de ahorro para el retiro	12,648,762
	15101_cuotas para el fondo de ahorro del personal civil	111,615,615
	15401_prestaciones establecidas por condiciones generales de trabajo	432,856,524
	15402_compensación garantizada	9,170,610
	15901_otras prestaciones	49,477,090
	16101_Incrementos a las percepciones	30,341,442
	<b>Servicios Personales</b>	<b>1,271,422,114</b>
	21101_materiales y útiles de oficina	1,924,924
	21401_materiales y útiles para el procesamiento en equipos y bienes informá.	1,241,831
	21501_material de apoyo informativo	205,242
	21601_material de limpieza	1,117,299
	22104_productos alimenticios para el personal en las instalaciones	2,418,420
	22106_productos alimenticios para el personal derivado de actividades extra.	454,369
	23901_Otros productos adquiridos como materia prima	4,397,976,258
	24101_productos minerales no metálicos	94,818
	24601_material eléctrico y electrónico	2,954,245
	24701_artículos metálicos para la construcción	288,086
	24801_materiales complementarios	7,865,158
	24901_otros materiales y artículos de construcción y reparación	690,157
	26102_combustibles, lubricantes y aditivos para vehículos terrestres, aéreos	5,595,528
	27101_vestuario y uniformes	15,566,932
	27201 Prendas de protección personal	3,121,997
	29401_refacciones y accesorios para equipo de cómputo	1,152,665
	29601_refacciones y accesorios menores de equipo de transporte	564,931
	29801_refacciones y accesorios menores de maquinaria y otros equipos	9,528
	29901_refacciones y accesorios menores otros bienes muebles	2,001,334



	<b>Materiales y Suministros</b>	<b>4,445,243,722</b>
31301	_servicio de agua	401,535
31401	_servicio telefónico convencional	693,929
31501	_servicio de telefonía celular	1,476,266
31701	_servicios de conducción de señales analógicas y digitales	2,860,911
31801	_servicio postal	314,768
31902	_contratación de otros servicios	8,112,640
32201	_arrendamiento de edificios y locales	502,169
32301	_arrendamiento de equipo y bienes informáticos	13,949
32302	_arrendamiento de mobiliario	109,667
32502	_arrendamiento de vehículos terrestres, aéreos, marítimos	24,930
32601	_arrendamiento de maquinaria y equipo	12,205
33104	_otras asesorías para la operación de programas	2,873,623
33301	_servicios de informática	36,059,237
33401	_servicios para capacitación a servidores públicos	4,505,058
33602	_otros servicios comerciales	15,979,693
33604	_impresión y elaboración de material informativo	16,445
33605	_información en medios masivos derivada de la operación y administración	334,170
33801	_servicios de vigilancia	3,191,699
34101	_servicios bancarios y financieros	2,979,785
34501	_seguros de bienes patrimoniales	242,615
34701	_fletes y maniobras	1,765,020
35101	_mantenimiento y conservación de inmuebles	42,991,400
35201	_mantenimiento y conservación de mobiliario y equipo de administración	6,848,856
35301	_mantenimiento y conservación de bienes informáticos	27,472,875
35501	_mantenimiento y conservación de vehículos terrestres, aéreos, marítimos	3,955,586
35701	_mantenimiento y conservación de maquinaria y equipo	12,337,506
35702	_mantenimiento y conservación de plantas e instalaciones productivas	517,386
35801	_servicios de lavandería, limpieza e higiene	1,074,988
35901	_servicios de jardinería y fumigación	991,315
36101	_difusión de mensajes sobre programas y actividades gubernamentales	50,000
37101	_pasajes aéreos nacionales para labores en campo y de supervisión	762
37201	_pasajes terrestres nacionales para labores en campo y de supervisión	3,683,345
37206	_pasajes terrestres internacionales para servidores públicos	113,538
37501	_viáticos nacionales para labores en campo y de supervisión	23,182,044
37602	_viáticos en el extranjero para servidores públicos	696,274
38301	_congresos y convenciones	4,589,149
38501	_gastos para alimentación de servidores públicos de mando	859,701
39202	_otros impuestos y derechos	4,179,032
39301	_impuestos y derechos de importación	3,206,857
39501	_penas, multas, accesorios y actualizaciones	296,664
39801	_impuesto sobre nóminas	12,840,701
	<b>Servicios Generales</b>	<b>232,358,293</b>
44106	_compensaciones por servicios de carácter social	1,725,406
	<b>Otras Erogaciones</b>	<b>1,725,406</b>

## Anexo 15. Avance de los indicadores respecto de las metas

**Nombre del Programa:** E568 Dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional  
**Modalidad:** Prestación de Servicios Públicos  
**Dependencia/Entidad:** Comisión Federal de Electricidad  
**Unidad Responsable:** Gerencia de Programación y Evaluación Financiera.  
**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados  
**Año de la Evaluación:** 2014

Excel

Nivel de Objetivo	Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta (Periodo evaluado)	Valor alcanzado (Periodo evaluado)	Avance (%)	Justificación
<b>Fin</b>	Tiempo de interrupción por usuario	Mensual	0.25	0.0430	182.8	--
<b>Propósito</b>	Índice de Calidad de Frecuencia	Mensual	0.0350	0.0057	183.7	--
<b>Componente</b>	Índice de Calidad de Voltaje	Mensual	0.0150	0.0006	196	--
<b>Actividad</b>	Desempeño Operativo	Mensual	29	20	131	--

Ver pregunta 13.

## Anexo 16. Instrumentos de medición del Grado de Satisfacción de la Población atendida

---

<b>Nombre del Programa:</b>	E568 Dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional
<b>Modalidad:</b>	Prestación de Servicios Públicos
<b>Dependencia/Entidad:</b>	Comisión Federal de Electricidad
<b>Unidad Responsable:</b>	Gerencia de Programación y Evaluación Financiera.
<b>Tipo de Evaluación:</b>	Consistencia y Resultados
<b>Año de la Evaluación:</b>	2014

El programa cuenta con instrumentos muy confiables para medir el grado de satisfacción de su población atendida, los cuales incluyen los indicadores de Fin y de Propósito, así como indicadores operativos relacionados con la satisfacción de la Población Atendida. Los valores de estos indicadores para los últimos diez años se encuentran en el Portal de CFE en la dirección electrónica: ([http://www.cfe.gob.mx/ConoceCFE/1\\_AcercadeCFE/Estadisticas/Paginas/Indicadores-operativos.aspx](http://www.cfe.gob.mx/ConoceCFE/1_AcercadeCFE/Estadisticas/Paginas/Indicadores-operativos.aspx))

## Anexo 17. Principales fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones

**Nombre del Programa:** E568 Dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional  
**Modalidad:** Prestación de Servicios Públicos  
**Dependencia/Entidad:** Comisión Federal de Electricidad  
**Unidad Responsable:** Gerencia de Programación y Evaluación Financiera.  
**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados  
**Año de la Evaluación:** 2014

Excel

Tema de evaluación:	Fortaleza y Oportunidades/Debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
Diseño	El problema o necesidad prioritaria al que va dirigido el programa está identificado de forma precisa	1	-
Diseño	El Fin del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial	4	-
Diseño	Las poblaciones o áreas de enfoque, potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales	7	-
Diseño	En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados dos.	10	-
Diseño	El nivel de Fin de la MIR incluye el objetivo sectorial	11	
Planeación y Orientación a Resultados	La Unidad Responsable del programa cuenta con un plan estratégico con las características establecidas	15	
Planeación y Orientación a Resultados	El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos	16	
Planeación y Orientación a Resultados	El programa utiliza informes de evaluaciones externas	17	
Planeación y Orientación a Resultados	El 100% de los ASM han sido solventados	18	
Planeación y Orientación a Resultados	El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las características establecidas	23	
Cobertura y Focalización	El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población o área de enfoque objetivo con las características establecidas	24	
Cobertura y Focalización	El programa cuenta con mecanismos para identificar su población o área de enfoque objetivo	25	

Cobertura y Focalización	La cobertura del programa es la más alta de todos los programas federales, actualmente es 98.23% de la población del país	26	
Operación	Los procedimientos operativos del programa tienen las características establecidas	33	
Operación	El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar los procedimientos operativos y tienen las características establecidas	34	
Operación	Existen procedimientos para verificar el cumplimiento de los indicadores del programa y/o acciones que tienen las características establecidas	35	
Operación	El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de acciones de mejora en los procedimientos operativos y tienen las características establecidas	36	
Operación	El programa superó sus metas fijadas para Fin y Propósito	42	
Percepción de la Población o Área de Enfoque atendida	El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población o área de enfoque atendida con las características establecidas	44	
Medición de Resultados	El programa cumple con el Propósito y contribuye al Fin	46	
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
Diseño	La redacción del Fin se puede mejorar.	11	Modificar redacción
Diseño	Las metas de tres indicadores se expresan con números tan pequeños que no se pueden ingresar al PASH	13	Modificar la unidad de medida de estos indicadores

## Anexo 18. Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados anterior

---

<b>Nombre del Programa:</b>	E568 Dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional
<b>Modalidad:</b>	Prestación de Servicios Públicos
<b>Dependencia/Entidad:</b>	Comisión Federal de Electricidad
<b>Unidad Responsable:</b>	Gerencia de Programación y Evaluación Financiera.
<b>Tipo de Evaluación:</b>	Consistencia y Resultados
<b>Año de la Evaluación:</b>	2014

No aplica, el programa no tiene una Evaluación de Consistencia y Resultados anterior a la presente esta evaluación.

## Anexo 19 Valoración Final del programa

**Nombre del Programa:** E568 Dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional  
**Modalidad:** Prestación de Servicios Públicos  
**Dependencia/Entidad:** Comisión Federal de Electricidad  
**Unidad Responsable:** Gerencia de Programación y Evaluación Financiera.  
**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados  
**Año de la Evaluación:** 2014  
 Excel

Tema	Nivel	Justificación
Diseño	100/100	El diseño del programa es el adecuado para atender el problema o necesidad que pretende atender el programa.
Planeación y Orientación de Resultados	100/100	El programa cuenta con instrumentos institucionales apropiados de planeación y orientación hacia resultados
Cobertura y Focalización	100/100	El programa no es de tipo social y no tiene una focalización específica. Su cobertura es nacional (98% de la población).
Operación	100/100	Operación normada por un Sistema Integral de Gestión basado en requisitos establecidos en normas vigentes internacionales.
Percepción de la Población Atendida	100/100	El programa cuenta con instrumentos muy confiables para medir el grado de satisfacción de su población atendida.
Resultados	100/100	El programa cumple con el Propósito y contribuye al Fin
Valoración Final	100/100	

*Nivel= Nivel promedio por tema*

*Justificación= Breve descripción de las causas que motivaron el nivel por tema o el nivel total (Máximo 100 caracteres por Módulo)*

## Anexo 20: Ficha Técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación

Nombre de la evaluación	Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestarios E568
Nombre del programa evaluado	E568 Dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional
Ramo	Energía
Unidad responsable de la operación del programa	Especificar la unidad responsable de la administración, operación y ejecución de los programas, subprogramas y proyectos de las dependencias y entidades
Responsable del programa	Ing. Eduardo Meraz Ateca
Año del Programa Anual de Evaluación (PAE) a la que corresponde, o en su caso, si es complementaria	2014
Coordinación de la evaluación (SHCP, SFP, CONEVAL)	SHCP
Año de término de la evaluación	2014
Tipo de evaluación	Evaluación de Consistencia y Resultados
Nombre de la instancia evaluadora	Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional Autónoma de México
Nombre del coordinador(a) de la evaluación	Dra. Hérica Sánchez Larios.
Nombre de los(as) principales colaboradores(as)	Dr. Servio Tulio Guillén Burguete, M. en I. Rafael Cristerna Ocampo y Dra. Cristina Verde Rodarte.
Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación	Gerencia de Programación y Evaluación Financiera.
Nombre del (de la) titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación	Adolfo Andrade Lugo.
Forma de la contratación de la instancia evaluadora	Asignación directa a organismo público (Convenio).
Costo total de la evaluación	\$400,000.00 (Cuatrocientos mil pesos)
Fuente de financiamiento	Ingresos Propios