



**Evaluación de Consistencia y
Resultados 2014 del Programa
Presupuestario
E570 Operación y
Mantenimiento de los
Procesos de Distribución y de
Comercialización de Energía
Eléctrica**

Informe Final



**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 E570 Operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica, 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
TOTAL	52	52

El programa que inició actividades en 1937. El programa en evaluación es responsable de entregar la energía eléctrica a los usuarios de la red eléctrica de Comisión Federal de Electricidad, y de realizar la cobranza correspondiente. Para lo primero, el programa conduce la energía eléctrica desde los puntos de entrega de Trasmisión a Distribución y la distribuye al interior de las localidades para su entrega a los usuarios finales. Para lo segundo, el programa dispone de una organización de tipo comercial que busca cobrar eficaz y eficientemente el servicio eléctrico. Su presupuesto aprobado

para 2014 es de \$36,543,710,628. El programa está sujeto a la Ley de la Industria Eléctrica y no está sujeto a Reglas de Operación (ROP).

El programa en evaluación resulta ser complementario con los siguientes programas a cargo de CFE,

- E561 Operación y Mantenimiento de las Centrales Generadoras de Energía Eléctrica, y
- 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 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

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 operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica en las redes de distribución de Comisión Federal de Electricidad. 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 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. 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.

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.....	1
2. Índice.....	4
3. Introducción	6
<34. 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..	61
12. Conclusiones.....	62
13. Bibliografía.....	64
14. Anexos.....	65
Anexo 1. Descripción General del Programa	65
Anexo 2. Metodología para la cuantificación de las Poblaciones Potencial y Objetivo .	67
Anexo 3. Procedimiento para la actualización de la base de datos de los beneficiarios	68
Anexo 4. Resumen Narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados.....	69
Anexo 5. Indicadores del programa	70
Anexo 6. Metas del programa	71
Anexo 7: Complementariedad y coincidencias entre programas federales	72
Anexo 8. Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora ..	73
Anexo 9. Resultado de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora	73
Anexo 10. Análisis de recomendaciones no atendidas derivadas de evaluaciones externas	74
Anexo 11. Evolución de la cobertura.....	75
Anexo 12. Información de la población atendida.....	76
Anexo 13. Diagramas de flujo de los componentes y procesos clave.....	77
Anexo 14. Gastos desglosados del programa	78
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
Anexo 17. Principales fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones	83
Anexo 18. Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados anterior	85
Anexo 19 Valoración Final del programa	86
Anexo 20: Ficha Técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación.....	87

3. Introducción

El presente informe describe la Evaluación de Consistencia y Resultados 2014 del Programa Presupuestario E570 Operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica, 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*.

Normatividad derogada: Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica	Normatividad vigente: Ley de la Industria Eléctrica (1), Ley de la Comisión Federal de Electricidad (2)
(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>

<34. 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, pues se avoca a resolver el problema de la operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica en las redes de distribución de Comisión Federal de Electricidad. 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 cada caso. 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, pues se basa en planes de mantenimiento y catálogos de fabricantes que se integran en los planes de mantenimiento. Su intervención consiste en la operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica en las redes de distribución de Comisión Federal de Electricidad.

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 del programa es, *Contribuir a optimizar la operación y expansión de infraestructura eléctrica nacional a través del suministro de energía eléctrica mediante la operación ininterrumpida y óptima de las líneas y subestaciones de distribución.*

Este Fin está vinculado al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018:

-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 el Programa Sectorial, 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 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.*

<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.

a) El Propósito del programa, *Los usuarios de Comisión Federal de Electricidad reciben un servicio eléctrico cuya calidad y costo no son afectados negativamente por interrupciones o ineficiencias atribuibles a Distribución.*

El Propósito está vinculado con el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018,

-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 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).

b) El logro del Propósito (*Los usuarios reciben un suministro de energía eléctrica confiable*) 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.*

Para el Propósito se recomienda la siguiente redacción:

Propósito: *Los usuarios de Comisión Federal de Electricidad reciben un suministro de energía eléctrica confiable.*

<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 operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica en las redes de distribución de Comisión Federal de Electricidad:

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 que funcionan como clientes.

Como se señala en la pregunta 8, algunas características socio-económicas del usuario se pueden inferir del tipo de servicio, la tarifa 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.

El programa tiene tres documentos normativos:

- la Ley de la Industria Eléctrica;
- el Reglamento de la Ley de la Industria Eléctrica;
- el Estatuto Orgánico de la Comisión Federal de Electricidad.

Objetivo	Documento Normativo	Áreas de mejora
Fin; Contribuir a optimizar la operación y expansión de infraestructura eléctrica nacional a través del suministro de energía eléctrica mediante la operación ininterrumpida y óptima de las líneas y subestaciones de distribución.	Estatuto Orgánico de la CFE	Fin: Contribuir a optimizar la operación y expansión de la infraestructura eléctrica nacional mediante la operación y el mantenimiento de la red de distribución de Comisión Federal de Electricidad.
Propósito: Los usuarios de Comisión Federal de Electricidad reciben un servicio eléctrico cuya calidad y costo no son afectados negativamente por interrupciones o ineficiencias atribuibles a Distribución.	Ley de la Industria Eléctrica	Propósito: Los usuarios de Comisión Federal de Electricidad reciben un suministro de energía eléctrica confiable.
Componente: Energía eléctrica distribuida en condiciones óptimas de operación.	Estatuto Orgánico de la CFE	-.
Actividades: Operación y mantenimiento de la infraestructura eléctrica de Distribución.	Estatuto Orgánico de la CFE	-

<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 a optimizar la operación y expansión de infraestructura eléctrica nacional a través del suministro de energía eléctrica mediante la operación ininterrumpida y óptima de las líneas y subestaciones de distribución.*

Se propone:

Fin: Contribuir a optimizar la operación y expansión de la infraestructura eléctrica nacional mediante la operación y el mantenimiento de la red de distribución de Comisión Federal de Electricidad.

<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)

Las metas se fijan de manera colegiada en reuniones a nivel de subgerentes. Para esto se considera el estado operativo de las redes de distribución y subestaciones de transformación que integran el Sistema Eléctrico Nacional y los valores de las metas que pueden ser logradas en el ejercicio fiscal en consideración.

- 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 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.

<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 Eléctrica, y
- E562 Operación, mantenimiento y recarga de la Nucleoeléctrica Laguna Verde para la generación de energía eléctrica;
- 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
- E568 Dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional

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: Las evaluaciones se realizan de acuerdo con el Programa Anual de Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, el cual se elabora cada año, y estas se procesan internamente siguiendo el Sistema Integral de Gestión (SIG) de la Dirección de Operación.
- 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 dos evaluaciones externas, una de Diseño y una Evaluación Específica de Desempeño.

A partir del análisis de estas evaluaciones 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 de los indicadores en los niveles de Fin, Propósito y Componente:

- Tiempo de Interrupción por Usuario de Distribución (TIUD).
- Inconformidades por cada mil usuarios (IMU)..
- Número de interrupciones por usuario (NIU).

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

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:

Nivel Fin

- Tiempo de Interrupción por Usuario de Distribución (TIUD) (mensual).

Nivel Propósito

- Inconformidades por cada mil usuarios (IMU)) (mensual).

Nivel Componente

- Número de interrupciones por usuario (NIU) (mensual).

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.

El programa entrega la energía eléctrica a los usuarios de la red eléctrica de Comisión Federal de Electricidad, y realizar la cobranza correspondiente. Para lo primero, el programa conduce la energía eléctrica desde los puntos de entrega de Trasmisión a Distribución y la distribuye al interior de las localidades para su entrega a los usuarios finales. Para lo segundo, el programa dispone de una organización de tipo comercial que busca cobrar eficaz y eficientemente el servicio eléctrico.



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 como se verá, 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, 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.

Los procedimientos operativos del programa tienen las siguientes tres características de la pregunta:

a) Los procedimientos operativos del programa están estandarizados en el Sistema Integral de Gestión de la Dirección de Operación (DDO).

b) Están sistematizados: Los Manuales de procedimientos de todos los procesos operativos se encuentran en el Sistema Integral de gestión en la dirección electrónica

http://lddisa01.cfemex.com/___86257a78004af5dc.nsf/?Open

c) No se difunden públicamente:

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:

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

Respuesta: Sí, Nivel 4.

El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar los procedimientos operativos, y tienen todas las características establecidas en la pregunta.

Estos mecanismos incluyen auditorías internas de conformidad con el Sistema Integral de Gestión (SIG) de la Dirección de Operación (DDO) y con los requerimientos de las normas ISO 9001: 2000, ISO 14001: 2004 y NMX-SAST-001-IMNC-2000.

El procedimiento de auditorías es como sigue. El Director de Operación autoriza el programa anual de auditorías para la DO. Este programa es elaborado por el representante de la Dirección del Sistema Integral de Gestión (SIG) de la DO, quien además las difunde, El representante también selecciona al auditor líder del equipo auditor del SIG en el corporativo de la DDO, y conserva los registros de las auditorías internas y externas. Los Subdirectores autorizan los recursos en el ámbito nacional del proceso, y los Gerentes y Jefes de área proporcionan los recursos en el ámbito regional.

El Manual del Sistema Integral de Gestión considera los siguientes aspectos:

INDICADORES DE CONTROL DEL PROCESO	ASPECTOS AMBIENTALES MÁS COMUNES	PELIGROS REPRESENTATIVOS
<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción del cliente Compromisos de servicio TIU sin eventos Pérdidas de energía Inconformidades por 1000 usuarios (sin imprecidentes) Cobranza. 	<ul style="list-style-type: none"> Emisiones a la atmósfera por gases de combustión de vehículos. Parque vehicular. Aprovechamiento de recursos naturales: papel y cartón, energía eléctrica y combustibles en vehículos automotores. Uso de agua de red municipal. Emisiones a la atmósfera por combustión a cielo abierto. Manejo de residuos no peligrosos o de manejo especial. Manejo de residuos peligrosos. 	<ul style="list-style-type: none"> Trabajos con líneas energizadas en altos voltajes 115, 69, 34.5, 23 y 13.8 kV. Trabajos en alturas en estructuras Poda de árboles con línea energizada. Manejo y maniobras de estructuras en izaje. Manejo de vehículos automotores, máquinas y herramientas.

Estos se encuentran registrados en el manual mencionado y se encuentran en la liga <http://ldopra01.cfemex.com/apps/achiever/1020/cd1020.nsf/3B68EF56E4EDF03C80256CB0005CB4C0/74ECDCC18C89EF4E8625791E00073245?OpenDocument>.

La Alta Dirección revisa el Sistema Integral de Gestión de acuerdo al Programa anual de revisiones, P-1020-002-R-01; para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas; esta revisión se encuentra detallada en el Procedimiento P-1020-002, y se encuentra en la dirección: <http://ldopra01.cfemex.com/apps/achiever/1020/cd1020.nsf>

Están sistematizados en el SIG y son difundidos a todo el personal responsable de la operación.

Ejecución

yy<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 porque no se difunden públicamente, se difunden solo al personal responsable de los procesos y personal operativo.

a) Los procedimientos para verificar el cumplimiento de los indicadores del programa están estandarizados. La Alta Dirección revisa el Sistema Integral de Gestión de acuerdo al Programa anual de revisiones, P-1020-002-R-01. Para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas; esta revisión se encuentra detallada en el Procedimiento P-1020-002.

b) Estos procedimientos están sistematizados y se difunden a todo el personal en la dirección : <http://ldopra01.cfemex.com/apps/achiever/1020/cd1020.nsf> . La alta Dirección realiza la Reunión del Grupo Directivo de la Dirección de Operación, que se documenta en la siguiente liga: ftp://h0700.cfemex.com:93/historial/gdddo_2014/gdddo86%20libro.pdf

<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.

La Alta Dirección revisa el Sistema Integral de Gestión de acuerdo al Programa anual de revisiones, P-1020-002-R-01; para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas, esta revisión se encuentra detallada en el Procedimiento P-1020-002.

Las revisiones incluyen la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de cambios al Sistema Integral de Gestión (SIG), incluyendo la política, objetivos y metas. Se mantienen registros de las revisiones por la DDO de acuerdo al punto 4.8.2 del presente manual.

La información de entrada para la revisión y los resultados de la revisión se describen en el procedimiento P-1020-002.

Auditorías internas.

b) Se encuentran estandarizados y difundidos a todo el personal en la dirección.

c) Se encuentran sistematizados en la liga:
<http://ldopra01.cfemex.com/apps/achiever/1020/cd1020.nsf>

d) Se difunden a todo el personal de la Subdirección.

<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:

El programa identifica y cuantifica los gastos en que incurre para generar los bienes y servicios (Componentes) que ofrece, y los desglosa en los conceptos indicados. El programa únicamente incurre en gastos por conceptos a) Gastos de Operación, Directos e Indirectos.

COMISION FEDERAL DE ELECTRICIDAD

EJECUCION DE LOS PP's AL MES DE JUNIO 2014

(Pesos)

PP	DENOMINACIÓN DE LOS PROGRAMAS	PRESUPUESTO ANUAL ORIGINAL	PROGRAMADO AL PERIODO	EJERCIDO AL PERIODO	AVANCE %
E570	Operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica	36,543,710,628	20,340,230,092	18,046,448,934	88.72

(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: El programa tiene una única fuente de financiamiento, por lo que representa el 100% del presupuesto total, la cual en el Catálogo de Fuentes de Financiamiento del Sistema Integral de Información de los Ingresos y Gasto Público se denomina 4 y se describe como “Ingresos Propios”.

COMISION FEDERAL DE ELECTRICIDAD

EJECUCION DE LOS PP's AL MES DE JUNIO 2014

(Pesos)

PP	DENOMINACIÓN DE LOS PROGRAMAS	PRESUPUESTO ANUAL ORIGINAL	PROGRAMADO AL PERIODO	EJERCIDO AL PERIODO	AVANCE %
E570	Operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica	36,543,710,628	20,340,230,092	18,046,448,934	88.72

<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.

Las aplicaciones informáticas con que cuenta el programa son fuentes confiables y permiten validar la información capturada, en la cual se tienen establecidas, metas, límites para actualizar los valores de las variables: Esta información está disponible para todo el personal involucrado en el Sistema Integral de Administración de la Distribución que utiliza la subdirección.

<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: El programa no cumplió sus metas para el indicador de actividad:

- Incremento y sustitución de capacidad en subestaciones de Distribución (74.1%)

El programa espera recuperar el atraso en los seis meses que restan al año fiscal.

El programa superó ampliamente su meta para el indicador de Componente:

- Número de interrupciones por usuario (NIU) (125%)

El programa superó ampliamente su meta para los indicadores de Fin y Propósito:

- Fin: Tiempo de Interrupción por Usuario de Distribución (TIUD) (105.8%)

- Propósito: Inconformidades por cada mil usuarios (IMU) (120.5%).

(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/MarcoLegalNormativo/Paginas/Marco-legal-y-normativo.aspx

b) De Indicadores operativos:

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 dependencia 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)

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:

-Fin: Inconformidades procedentes por cada mil usuarios, definida como el número de inconformidades procedentes que presentan cada mil usuarios atribuibles a distribución, comercialización y medición (inconformidades/mil usuarios).

-Propósito: Tiempo de Interrupción por Usuario de Distribución (TIUD), definida como el tiempo promedio que el usuario no dispuso del servicio eléctrico en un período determinado (minutos/usuario).

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. Estos instrumentos cumplen todas las características de la pregunta.

El grado de satisfacción de su población o área de enfoque atendida también es medida con indicadores operativos relacionados con estos niveles de objetivo, como el Plazo de Conexión a Nuevos Usuarios (días).

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)

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.

<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.

En lo que toca a Fin y Propósito el programa superó sus metas fijadas:

- Fin: Tiempo de Interrupción por Usuario de Distribución (TIUD) (105.8%)
- Propósito: Inconformidades por cada mil usuarios (IMU) (120.5%).

Estos resultados son suficientes para señalar 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: No aplica.

El programa cuenta con dos evaluaciones externas, una Evaluación en Materia de Diseño 2009, y una Evaluación Específica de Desempeño 2009-2010.

En la Evaluación de Diseño hubo propuestas de mejora en la redacción del Fin y el Propósito, las cuales fueron atendidos.

La Evaluación de Desempeño no permite identificar hallazgos relacionados con el Fin o con el Propósito del programa.

<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.

<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: No.

<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: No.

No se han realizado 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 operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica en las redes de distribución de Comisión Federal de Electricidad. 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 nacional de 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. Estos instrumentos consisten de indicadores operativos que 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 E570 Operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica, 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 la operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica en las redes de distribución de Comisión Federal de Electricidad. 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 Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica exime a la CFE de suministrar el servicio eléctrico a los habitantes en estas condiciones extremas, requiriéndose estudios locales para determinar la forma más económica de que dispongan del servicio eléctrico.

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. 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.

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.

13. Bibliografía

- Plan Operativo 2013 – 2018 de la Dirección de Operación.
- 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>
- Aspectos Susceptibles de Mejora
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
- Norma Internacional ISO 9004, Sistemas de Gestión de Calidad-Directrices para la Mejora del Desempeño <http://es.slideshare.net/dante1665/iso-90042000-mejoracontinua>

14. Anexos

Anexo 1. Descripción General del Programa

Nombre del Programa:	E570 Operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica.
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

1. Identificación del programa: El programa Presupuestario E570 Operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica, a cargo de la Comisión Federal de Electricidad, inició actividades en 1937. Este programa no está sujeto a Reglas de Operación, sino que está sujeto a la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica y la normatividad que se deriva de esta ley. Su existencia se fundamenta en la fracción IV artículo 9º de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica:

ARTICULO 9o.- La Comisión Federal de Electricidad tiene por objeto:

IV.- 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;

2. Problema o necesidad que pretende atender: El problema o necesidad que pretende atender el programa es la a operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica en las redes de distribución de Comisión Federal de Electricidad.

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 operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica en las redes de distribución de Comisión Federal de Electricidad.

5. Identificación y cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida: La Población Potencial del programa, que es el universo global de usuarios que pretende atender el programa presupuestario, cuantificada al 31 de diciembre de 2013, consta de 38,270,000 usuarios. La Población Objetivo, que es el número de usuarios que se atenderán en el ejercicio presupuestal en consideración, es de 37,500,000 usuarios, y la población atendida por el programa al 31 de diciembre de 2013 es de 36,400,000 usuarios.

6. Cobertura y mecanismos de focalización: El programa no es de tipo social y no tiene una focalización específica. Su cobertura es nacional.

7. Presupuesto aprobado: El presupuesto aprobado para 2013 es de \$36,543,710,628.

8. Principales metas de Fin, Propósito y Componentes: Las principales metas de Fin, Propósito y Componentes a junio de 2014 se muestran en la siguiente tabla:

Nivel de Objetivo	Nombre del indicador	Valor alcanzado (Año evaluado)
Fin	Inconformidades procedentes por cada mil usuarios	2.7
Propósito	Tiempo de Interrupción por Usuario de Distribución (TIUD).	36.4
Componente 1	Avance físico en la rehabilitación de centrales generadoras de energía eléctrica	40.59
Componente 2	Modernización de Líneas y Subestaciones de Transmisión	100.0
Componente 3	Incremento en capacidad instalada de subestaciones de distribución	3.22

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 a operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica en las redes de distribución de Comisión Federal de Electricidad.

El diseño del programa es el adecuado para atender esta necesidad. El programa anual se elabora a partir de las propuestas de la Subdirección de Distribución, la cual lleva un minucioso control del estado físico de la infraestructura y de las correspondientes necesidades de mantenimiento mayor. 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

Nombre del Programa:	E570 Operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica.
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

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

Nombre del Programa:	E570 Operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica.
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

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.

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

Nombre del Programa: 570 Operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica.

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
Fin	Contribuir a optimizar la operación y expansión de infraestructura eléctrica nacional a través del suministro de energía eléctrica mediante la operación ininterrumpida y óptima de las líneas y subestaciones de distribución.
Propósito	Los usuarios de Comisión Federal de Electricidad reciben un servicio eléctrico cuya calidad y costo no son afectados negativamente por interrupciones o ineficiencias atribuibles a Distribución.
Componente	Energía eléctrica distribuida en condiciones óptimas de operación
Actividad	Operación y mantenimiento de la infraestructura eléctrica de Distribución

Anexo 5. Indicadores del programa

Nivel de Objetivo	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas	Comportamiento
Fin	Tiempo de Interrupción por Usuario de Distribución (TIUD).	Suma de los productos de la duración en minutos de cada interrupción atribuible a Distribución por el número de usuarios afectados en la interrupción / número total de usuarios.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Decreciente
Propósito	Inconformidades por cada mil usuarios (IMU).	NIU=(Número total de inconformidades procedentes presentadas por los usuarios / número acumulado de usuarios totales) por 1000	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	í	Decreciente
Componente	Número de interrupciones por usuario (NIU)	NIU=Número de interrupciones del servicio eléctrico que sufren los usuarios por causas atribuibles a Distribución / Usuarios en el periodo considerado.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Decreciente
Actividad	Incremento y sustitución de capacidad en subestaciones de Distribución (%).	ICSD=100 x Incremento de capacidad en subestaciones de distribución en el año / Capacidad total instalada en subestaciones de distribución.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Decreciente

Anexo 6. Metas del programa

Nombre del Programa: 570 Operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica.

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
Fin	Tiempo de Interrupción por Usuario de Distribución (TIUD).	16.03	Minuto/usuario		Sí		Sí		-
Propósito	Inconformidades por cada mil usuarios (IMU).	3.07	Inconformidad		Sí		Sí		-o
Componente	Número de interrupciones por usuario (NIU)	0.48	Número de interrupciones		Si		Si		-
Actividad	Incremento y sustitución de capacidad en subestaciones de Distribución (%).	1.47	Porcentaje		Si		Si		-

Anexo 7: Complementariedad y coincidencias entre programas federales

Nombre del Programa: 570 Operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica.

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 distribuye y comercializa la energía generada por este programa
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 distribuye y comercializa la energía generada por este programa
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 Fibras Ópticas, 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 recibe la energía de este programa
E568 Dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional	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 es coordinado por este programa

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

Nombre del Programa: 570 Operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica.
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

No.	Aspectos susceptibles de mejora	Actividades	Área Responsable	Fecha de Término	Resultados esperados	Productos y/ Evidencias	Avance (%)	Identificación del documento probatorio	Observaciones
1	Revisar los programas de incremento y sustitución tanto de subestaciones como de líneas de Distribución.	Incluir el Indicador Incremento y sustitución de capacidad en subestaciones de distribución	Subdirección de Distribución	31 de Diciembre de 2011	El indicador ya está incluido en la MIR 2011 y en diciembre se hará la evaluación del cumplimiento	Resultados mensuales reportados a la SHCP en el PASH.	100%	EN EL SISTEMA http://www.sistemas.hacienda.gob.mx/PASH	Ya se llevó a cabo durante el ejercicio 2011
2	Eliminar de la Matriz de Indicadores, el indicador Reducción de las inconformidades (RINC).	Eliminar el Indicador Reducción de Inconformidades	Subdirección de Distribución	31 de Diciembre de 2011	El indicador será eliminado en la formulación del Proyecto de Presupuesto de Egresos 2012	Matriz de Indicadores para Resultados 2012 que se registre en el PASH	100%	EN EL SISTEMA http://www.sistemas.hacienda.gob.mx/PASH	Ya no aparece para el ciclo presupuestario 2012

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

Nombre del Programa: E570 Operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica.
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

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: E570 Operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica.
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 Empeñarse	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: E570 Operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica.
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
P. Potencial	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
P. Objetivo	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
P. Atendida	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
P.Ax100	%	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: E570 Operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica.
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:

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

Modalidad:

Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad:

Comisión Federal de Electricidad

Unidad Responsable:

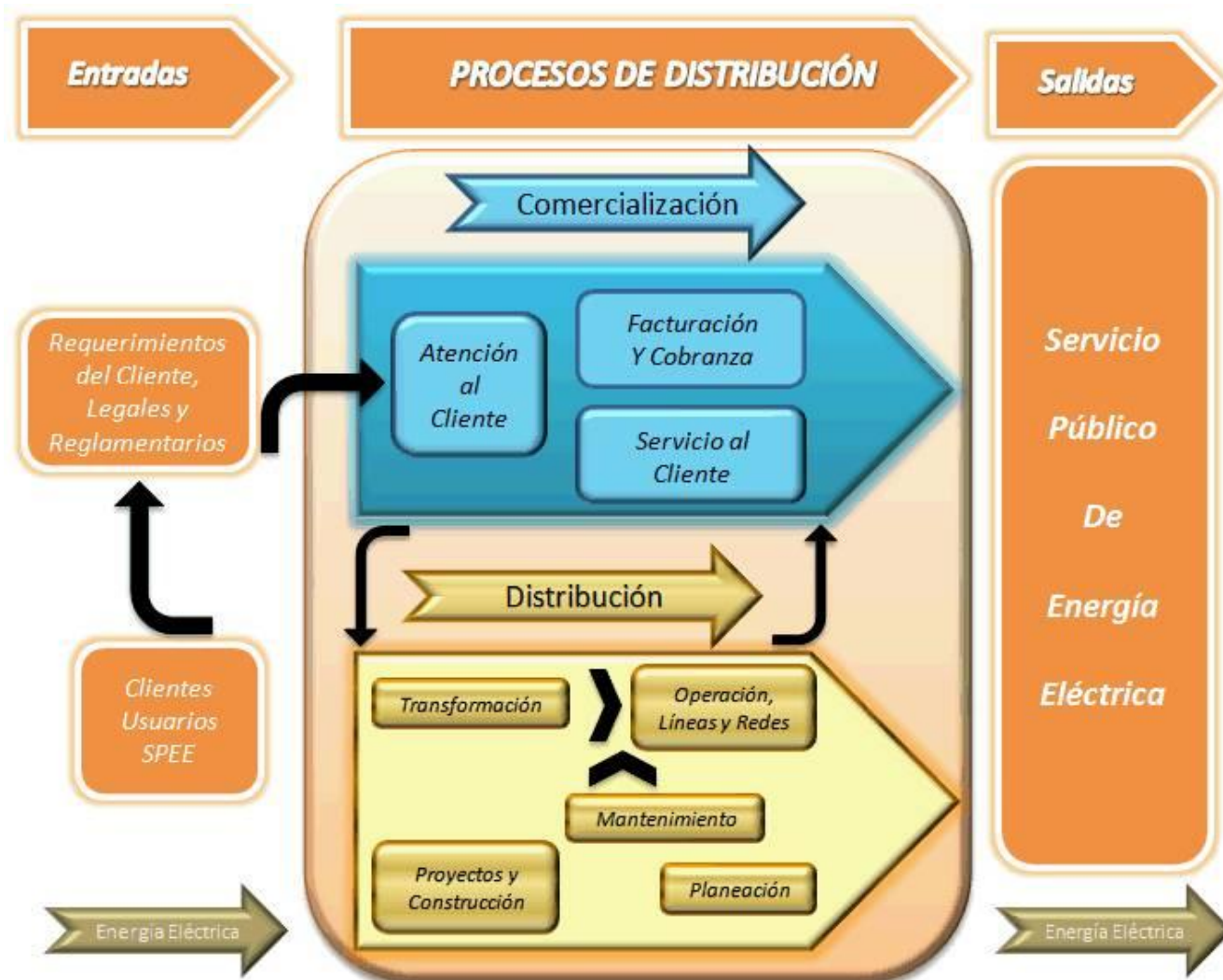
Gerencia de Programación y Evaluación Financiera.

Tipo de Evaluación:

Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación:

2014



Anexo 14. Gastos desglosados del programa

Nombre del Programa: E570 Operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica.
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

PP	APERTURA PROGRAMÁTICA (DENOMINACIÓN DE LOS PROGRAMAS)	Monto Asignado 2014 (Pesos)
E570	Operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica	36,543,710,628
PARTIDA/DENOMINACION		IMPORTE
11301_sueldos base		6,635,719,007
12101_honorarios		7,251,307
12201_sueldos base al personal eventual		91,869,604
13201_primas de vacaciones y dominical		1,268,592,610
13202_aguinaldo o gratificación de fin de año		1,017,110,071
13301_remuneraciones por horas extraordinarias		523,116,491
14103_aportaciones al imss		2,544,708,883
14301_aportaciones al sistema de ahorro para el retiro		299,302,454
15101_cuotas para el fondo de ahorro del personal civil		2,079,380,071
15401_prestaciones establecidas por condiciones generales de trabajo		8,442,348,215
15402_compensación garantizada		6,276,183
15901_otras prestaciones		607,831,618
16101_incrementos a las percepciones		665,511,067
	Servicios Personales	24,189,017,581
21101_materiales y útiles de oficina		134,029,070
21401_materiales y útiles para el procesamiento en equipos y bienes informá.		92,111,368
21501_material de apoyo informativo		7,964,428
21601_material de limpieza		25,528,333
22104_productos alimenticios para el personal en las instalaciones		18,662,032
22106_productos alimenticios para el personal derivado de actividades extra.		33,912,999
23901_Otros productos adquiridos como materia prima		9,223,742
24101_productos minerales no metálicos		4,210,699
24601_material eléctrico y electrónico		779,852,208
24701_artículos metálicos para la construcción		207,488,417
24801_materiales complementarios		395,573,190
24901_otros materiales y artículos de construcción y reparación		30,946,526
25501_materiales, accesorios y suministros de laboratorio		6,182,471
26102_combustibles, lubricantes y aditivos para vehículos terrestres,		883,231,777

aéreos	
27101_vestuario y uniformes	520,414,680
27201 Prendas de protección personal	328,261,223
29401_refacciones y accesorios para equipo de cómputo	59,310,451
29601_refacciones y accesorios menores de equipo de transporte	142,307,120
29801_refacciones y accesorios menores de maquinaria y otros equipos	18,361,132
29901_refacciones y accesorios menores otros bienes muebles	97,761,829
Materiales y Suministros	3,795,333,695
31101_servicio de energía eléctrica	708
31301_servicio de agua	39,735,004
31401_servicio telefónico convencional	39,742,179
31501_servicio de telefonía celular	20,714,404
31601_servicio de radiolocalización	9,350,155
31602_servicios de telecomunicaciones	31,976,390
31701_servicios de conducción de señales analógicas y digitales	182,755,297
31801_servicio postal	29,033,749
31902_contratación de otros servicios	60,294,134
32201_arrendamiento de edificios y locales	93,175,149
32301_arrendamiento de equipo y bienes informáticos	7,124,178
32302_arrendamiento de mobiliario	83,320,540
32502_arrendamiento de vehículos terrestres, aéreos, marítimos	64,229,851
32601_arrendamiento de maquinaria y equipo	84,741
33104_otras asesorías para la operación de programas	53,245,906
33301_servicios de informática	815,036,191
33401_servicios para capacitación a servidores públicos	118,016,326
33602_otros servicios comerciales	1,357,567,589
33604_impresión y elaboración de material informativo	6,927,690
33605_información en medios masivos derivada de la operación y administración	32,693,302
33801_servicios de vigilancia	477,665,616
34101_servicios bancarios y financieros	652,811,227
34701_fletes y maniobras	128,980,287
34801_comisiones por ventas	280,000,000
35101_mantenimiento y conservación de inmuebles	313,868,125
35201_mantenimiento y conservación de mobiliario y equipo de administración	14,123,973
35301_mantenimiento y conservación de bienes informáticos	158,841,449
35501_mantenimiento y conservación de vehículos terrestres, aéreos, marítimos	429,392,391
35701_mantenimiento y conservación de maquinaria y equipo	390,269,973
35702_mantenimiento y conservación de plantas e instalaciones productivas	862,432,780
35801_servicios de lavandería, limpieza e higiene	175,707,158
35901_servicios de jardinería y fumigación	24,211,802
36101_difusión de mensajes sobre programas y actividades gubernamentales	24,337,441

37201_pasajes terrestres nacionales para labores en campo y de supervisión	54,708,072
37206_pasajes terrestres internacionales para servidores públicos	1,317,266
37501_viáticos nacionales para labores en campo y de supervisión	308,100,257
37602_viáticos en el extranjero para servidores públicos	1,653,725
38301_congresos y convenciones	50,120,441
38401_exposiciones	287,328
38501_gastos para alimentación de servidores públicos de mando	10,292,597
39202_otros impuestos y derechos	710,093,380
39301_impuestos y derechos de importación	24,522
39401_erogaciones por resoluciones por autoridad competente	76,063,042
39501_penas, multas, accesorios y actualizaciones	50,000
39601_pérdidas del erario federal	1,576,344
39602_otros gastos por responsabilidades	27,551,050
39801_impuesto sobre nóminas	263,368,451
Servicios Generales	8,482,872,180
44106_compensaciones por servicios de carácter social	17,233,353
46101_aportaciones a fideicomisos públicos	59,253,819
Otras Erogaciones	76,487,172

Anexo 15. Avance de los indicadores respecto de las metas

Excel

Nivel de Objetivo	Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta (Periodo evaluado)	Valor alcanzado (Periodo evaluado)	Avance (%)	Justificación
Fin	Tiempo de Interrupción por Usuario de Distribución (TIUD).	Mensual	16.03	15.10	105.8	Acciones de mantenimiento
Propósito	Inconformidades por cada mil usuarios (IMU).	Mensual	3.07	2.44	120.5	Modernización de infraestructura
Componente	Número de interrupciones por usuario (NIU)	Mensual	0.48	0.36	125	Acciones de mantenimiento y mejoras en el sistema eléctrico de Distribución
Actividad	Incremento y sustitución de capacidad en subestaciones de Distribución (%).	Mensual	1.47	1.09	74.1	Problemática de actividades previas para iniciar subsecuentes, como proyectos, licitación, contratación y construcción. Se espera recuperar el atraso.

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

Nombre del Programa:	570 Operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica.
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

El programa cuenta con instrumentos 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)

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

Nombre del Programa: 570 Operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica.

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
Fortaleza y Oportunidad			
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	
Debilidad o Amenaza			
Diseño	La redacción del Propósito se puede mejorar.	5	Modificar redacción
Diseño	La redacción del Fin se puede mejorar.	11	Modificar redacción
Resultados	El programa no cumplió su meta en una actividad	42	El programa espera recuperar el atraso antes de terminar el año fiscal.

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

Nombre del Programa:	570 Operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica.
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 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: 570 Operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica.
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 E570
Nombre del programa evaluado	E570 Operación y mantenimiento de los procesos de distribución y de comercialización de energía eléctrica
Ramo	Energía
Unidad responsable de la operación del programa	Gerencia de Programación y Evaluación Financiera
Responsable del programa	Generación: Mtro. Manuel Mendoza Fuentes Transmisión: Ing. Noé Peña Silva Distribución: Ing. Roberto Vidal León.
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