



Comisión Federal de Electricidad

***MODELO DE DIRECCIÓN POR CALIDAD Y
COMPETITIVIDAD***

***Febrero de 2006
Revisión 7***

CONTENIDO

MENSAJE

Por el Director General de CFE y por el Secretario General del SUTERM

INTRODUCCIÓN

PRINCIPIOS Y VALORES DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD

MODELO DE DIRECCIÓN POR CALIDAD Y COMPETITIVIDAD

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA COORDINACIÓN DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD

MENSAJE

En febrero de 1991, la Comisión Federal de Electricidad (CFE) establece formalmente su Programa Institucional de Calidad Total (PICT), en apego al Modelo de Administración por Calidad del Gobierno Mexicano.

Por otra parte, la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo (SECODAM), implementó el Programa de Modernización de la Administración Pública 1995-2000 (PROMAP), con el propósito de mejorar la calidad de los servicios que se proporcionan a la población. Para lo cual nuestra Institución cumplió con este programa realizando proyectos de modernización alineados a esta instrucción y sobre la plataforma de nuestro Programa Institucional de Calidad Total.

A partir de diciembre del 2000, el Gobierno Federal ha marcado la directriz de trabajar bajo un esquema que impulse a las entidades gubernamentales hacia la Calidad de los Servicios, la Modernización de sus procesos y su Competitividad.

Con el propósito de consolidar la cultura de Calidad y Competitividad, se ha actualizado el enfoque del Programa Institucional de Calidad, mismo que considera una evolución sustancial para impulsar a nuestra Institución a posicionarse como una organización de alta competitividad. Es así como evolucionamos a un **Programa Institucional de Calidad y Competitividad**. En esta nueva etapa, es importante continuar con la participación activa y decidida de todo el personal de la Institución y el impulso que nuestros directivos y representantes sindicales han conferido a la Gestión del Capital Humano y al Desarrollo Tecnológico como sustento fundamental de la modernización e innovación de los procesos y servicios de nuestra Institución.

Muy en especial a los Directivos de CFE y a los Representantes del SUTERM los invitamos a continuar fortaleciendo estos programas para alcanzar la consolidación y el éxito, así como lograr las metas de Calidad, Innovación y Competitividad, con el propósito de cumplir la prioridad nacional que constituye el Servicio Público de Energía Eléctrica.

Ante la importancia que representa para el país la aplicación de los planes y programas emitidos por el Gobierno Federal, la Dirección General de CFE y el Comité Ejecutivo Nacional del SUTERM, nuevamente, ratificamos la responsabilidad y el compromiso de mejorar el PROGRAMA INSTITUCIONAL DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD en la Comisión Federal de Electricidad, el cual prevé el más amplio reconocimiento a la participación de todos aquellos trabajadores que, con sus conocimientos, capacidad de análisis, creatividad y dominio de las formas de realizar sus trabajos, logran producir y proporcionar un servicio de calidad.

Reiteramos que en el proceso de CALIDAD Y COMPETITIVIDAD, la Comisión Federal de Electricidad cuenta con su fortaleza más importante: la colaboración y el compromiso de todos y cada uno de sus trabajadores.

Alfredo Elías
Director General de CFE

Víctor Fuentes de Villar
Secretario General del SUTERM

I N T R O D U C C I Ó N

Comisión Federal de Electricidad ha orientado su proceso de calidad y competitividad a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes del servicio de energía eléctrica, la consolidación de la cultura de calidad, la mejora de la productividad y la competitividad, así como a la actuación responsable de su personal ante la sociedad.

Los avances obtenidos en este proceso han sido satisfactorios; primero, en 1996 se creó el Premio a la Calidad de CFE, como un mecanismo mediante el cual se reconoce a los centros de trabajo que tienen avances sustanciales en su proceso de Calidad Total; segundo, en 1997 se inició el proceso de certificación ISO-9000 a través de organismos acreditados, actividad que ha permitido a CFE demostrar a sus usuarios, que los procesos, instalaciones y servicios son confiables, ya que en el año 2003 el 100% de los Procesos y sus principales centros de trabajo tienen certificado su Sistema de Gestión de Calidad que satisface los requisitos establecidos en las normas nacionales e internacionales.

Dentro del proceso de Calidad y Competitividad de CFE y considerando las necesidades de la sociedad, del personal, y de acuerdo con nuestro principio de mejora continua, se ratifica la prioridad de consolidar un solo Sistema Integral de Gestión de Calidad, Protección Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo como soporte fundamental del proceso de Calidad y Competitividad.

La directriz de contar con un sistema unificado, tiene el propósito de optimizar la gestión de los tres sistemas en forma integral y en consecuencia incrementar la efectividad de los resultados, así como cumplir con las Normas Nacionales e Internacionales NMX-CC/ISO-9000; NMX-SAA/ISO 14000 y NMX-SAST/OHSAS 18001 y mantenerse a la vanguardia de las instituciones del Gobierno Mexicano y de la Industria Nacional, en la Calidad y Competitividad del Servicio.

El objetivo sustancial de este Programa es el incremento de la productividad y la competitividad, con la participación de todos los centros de trabajo; para tal efecto, en el

presente documento se describe el Modelo de Dirección por Calidad y Competitividad de CFE, haciendo énfasis en los siguientes aspectos: Enfoque de los Procesos y Sistemas hacia la Creación de Valor Superior para los Clientes; Desarrollo del personal; Consolidación de la Gestión de la Tecnología y el impulso de proyectos de innovación y desarrollo tecnológico; Implantación del Sistema de Gestión del Conocimiento; Fortalecimiento del Sistema Integral de Gestión de Calidad, Protección Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo; Responsabilidad Social de la CFE, así como Utilización de indicadores para medir la Efectividad del Modelo en el desempeño y la mejora de la Competitividad de los centros de trabajo.

PRINCIPIOS Y VALORES DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD

PRINCIPIOS DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD

Con la finalidad de que el Programa Institucional de Calidad y Competitividad de CFE continúe fortaleciéndose como una herramienta de gestión orientada a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, la sociedad y de todos los interesados del centro de trabajo en forma integral, y haciendo énfasis en mejorar y lograr resultados de alto impacto, es imprescindible sostener una visión preventiva que promueva la realización de las actividades con base en Procesos y Sistemas. Para ello, es importante la vigencia de los siguientes principios, que constituyen la plataforma sobre la cual se fundamentan la calidad y la competitividad en CFE:

Enfoque hacia la Creación de Valor para los Clientes

Implica la efectividad de los sistemas de la Institución para conocer profundamente las necesidades de sus clientes externos e internos; considera la capacidad para satisfacer dichas necesidades, mediante su incorporación a los procesos internos y a los servicios asociados de la Institución, a través de la relación con el cliente y las acciones sistemáticas de medición de la calidad del servicio, así como la administración del centro de trabajo hacia una respuesta y comunicación oportuna y confiable, ***enfocada a proporcionar una contribución específica en beneficio de los clientes y de las partes interesadas.***

Enfoque Sistémico

El pensamiento sistémico se basa en entender que las organizaciones son **un conjunto de elementos interdependientes que persiguen un mismo fin** y cuyos propósitos pueden afectar positiva o negativamente al centro de trabajo en su conjunto.

El pensamiento sistémico busca además entender las interacciones creadas por las relaciones sociales, los sistemas de trabajo, los procesos y la cultura organizacional.

Lo que implica **entender al centro de trabajo como un ente dinámico que continuamente recibe retroalimentación del interior y del exterior**, creándose ciclos de reforzamiento que impactan en su desempeño.

Gestión por procesos

Es la integración y aplicación de los recursos y las actividades en una estructura orientada a la contribución de valor en cada una de las etapas de realización del servicio, por lo que deben definirse en cada centro de trabajo, las cadenas de servicio que identifiquen a los clientes internos y externos y así conocer cómo impacta la contribución de cada persona en el producto o servicio final. Con esto se logra involucrar a todo el personal en la optimización de las cadenas de servicio. Cada eslabón de la cadena representa a un proceso en particular, cuyo objetivo será mejorar la calidad de sus actividades, con base en el cumplimiento y satisfacción de las necesidades de los clientes.

Desarrollo tecnológico e Innovación

El personal participa con sus conocimientos, habilidades y experiencia en procesos de desarrollo tecnológico e innovación para mejorar la efectividad de los procesos y servicios.

Aprendizaje personal y organizacional

Es el conjunto de acciones de cambio que lleva a cabo el personal, para mejorar los procesos, sistemas y servicios; lo anterior tiene como base el conocimiento generado y/o adquirido y que aporte valor a los clientes y al propio centro de trabajo.

Responsabilidad social

Es fundamental que el centro de trabajo asuma un compromiso continuo con las preocupaciones sociales más allá de los señalamientos legales. Debe llevar a cabo prácticas que demuestren su compromiso a comportarse de manera ética, contribuir al bien común y al desarrollo económico de la sociedad, respetando el entorno y mejorando la calidad de vida del personal y sus familias.

Mejora continua

Es importante que todos los trabajadores participen con sus conocimientos, habilidades y experiencia en proyectos de mejora de la efectividad de los procesos y servicios, con el fin de impulsar el desempeño organizacional y establecer la dinámica de la mejora continua en cada centro de trabajo.

Para tal efecto deben considerarse, al menos, los siguientes tipos de indicadores:

- ✓ *INDICADORES DE DESEMPEÑO*, que muestren el comportamiento de los procesos.
- ✓ *INDICADORES DE EFECTIVIDAD*, para medir el funcionamiento de los sistemas de acuerdo con su diseño y los resultados esperados.
- ✓ *INDICADORES DE EFICIENCIA*, para medir los recursos utilizados para alcanzar los objetivos de los sistemas.

Los principios anteriores son los elementos que soportan y orientan los esfuerzos para el logro de la Calidad y Competitividad de CFE; por lo que, para continuar con la implantación efectiva del Modelo de Dirección por Calidad y Competitividad, se requiere la integración de actividades dirigidas a obtener resultados a corto, mediano y largo plazo.

VALORES DEL PERSONAL DE CFE

Se establecen los siguientes valores para fortalecer el comportamiento ético, íntegro y transparente del personal:

Respeto

Es establecer hasta donde llegan mis posibilidades de hacer o no hacer, y donde comienzan las posibilidades de los demás integrantes del centro de trabajo. El respeto no es sólo hacia las leyes o la actuación de las personas; el respeto también es una forma de reconocimiento, de aprecio y de valoración de las capacidades y habilidades de quienes laboran en el centro de trabajo, ya sea por su conocimiento, experiencia o valor como personas.

Honestidad

La honestidad es una forma de vivir congruente entre lo que se piensa y la conducta ética y moral que se observa dentro del centro de trabajo.

Responsabilidad

La responsabilidad es una obligación, moral y legal de cumplir con los compromisos adquiridos por cada una de las personas que integran el centro de trabajo.

Dignidad

El personal del centro de trabajo debe comportarse con decoro con los integrantes del centro de trabajo y con la sociedad en general.

Justicia

El personal debe conducirse invariablemente con apego a las normas jurídicas inherentes a la función que desempeña. Respetar el Estado de Derecho es una responsabilidad que, más que nadie debe asumir y cumplir el servidor público.

Honradez

El personal no deberá utilizar su cargo para obtener algún provecho o ventaja personal o a favor de terceros.

Tampoco deberá buscar o aceptar compensaciones o prestaciones de cualquier persona u organización que puedan comprometer su desempeño como servidor público.

Equidad

El personal debe prestar los servicios que se le han encomendado a todos los miembros de la sociedad que tengan derecho a recibirlos, sin importar su sexo, edad, raza, credo, religión o preferencia política.

No debe permitir que influyan en su actuación, circunstancias ajenas que propicien el incumplimiento de la responsabilidad que tiene para brindar a quien le corresponde los servicios a su cargo.

Integridad

El personal debe actuar con honestidad, atendiendo siempre a la verdad.

Conduciéndose de esta manera, fomentará la credibilidad de la sociedad en las instituciones públicas y contribuirá a generar una cultura de confianza y de apego a la verdad.

Bien común

Todas las decisiones y acciones del personal deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad. El servidor público no debe permitir que influyan en sus juicios y conducta, intereses que puedan perjudicar o beneficiar a personas o grupos en detrimento del bienestar de la sociedad.

El compromiso con el bien común implica que el servidor público está consciente de que el servicio público es un patrimonio que pertenece a todos los mexicanos y que representa una misión que sólo adquiere legitimidad cuando busca satisfacer las demandas sociales y no cuando se persiguen beneficios individuales.

Actitud de servicio

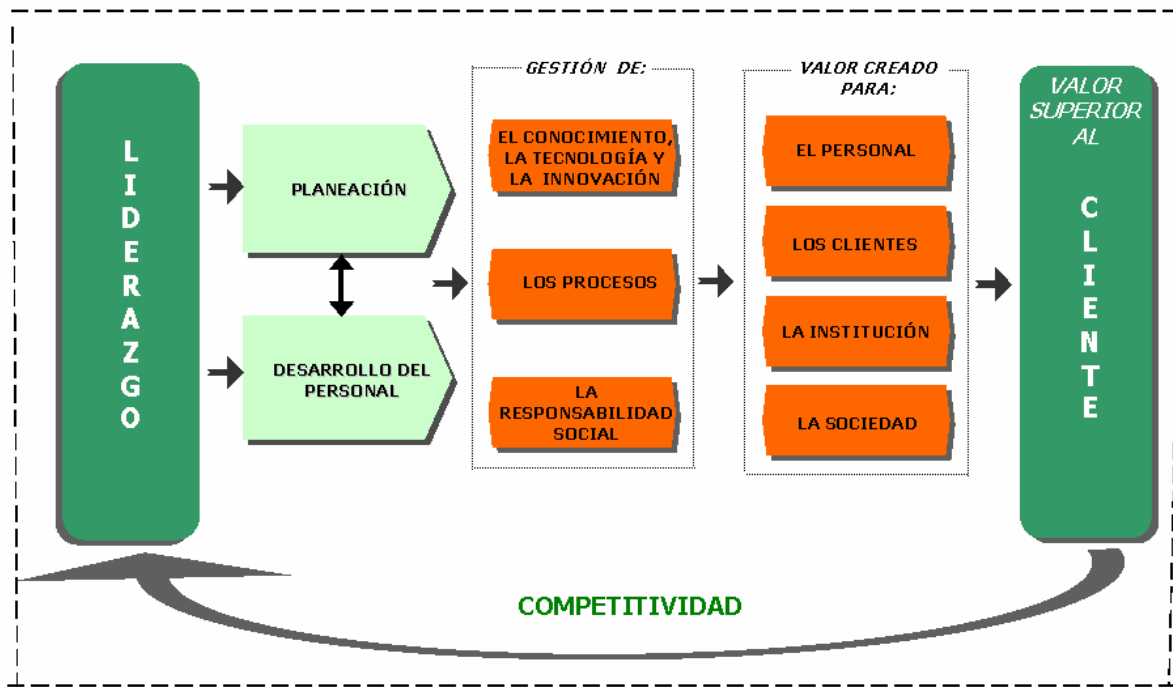
Servir es una actitud permanente de colaboración hacia los demás, en el ámbito del centro de trabajo.

Lealtad

Es un compromiso del personal de defender los intereses legítimos de la Institución.

**MODELO DE DIRECCIÓN POR CALIDAD Y
COMPETITIVIDAD**

MODELO DE DIRECCIÓN POR CALIDAD Y COMPETITIVIDAD



Con el propósito de que este Programa satisfaga integral y consistentemente los objetivos del centro de trabajo y mejore los resultados, la productividad y la competitividad a través de un Modelo de Dirección por Calidad y Competitividad, es imprescindible adoptar una visión preventiva e innovadora que permita la realización de actividades de manera participativa, con base en sistemas, procesos y metodologías que consoliden una nueva cultura que impulse la creación de valor, el enfoque sistémico, la gestión por procesos, la innovación y el desarrollo tecnológico, el aprendizaje personal y organizacional, la mejora continua y la responsabilidad social.

Para ello, es necesario establecer los Sistemas y/p Procesos que permitan la implantación de los siguientes criterios, subcriterios y elementos del Modelo de Dirección por Calidad y Competitividad:

CRITERIOS, SUBCRITERIOS Y ELEMENTOS DEL MODELO DE DIRECCIÓN POR CALIDAD Y COMPETITIVIDAD

1.0 VALOR SUPERIOR AL CLIENTE

En este criterio se incluyen los sistemas, procesos y/o metodologías implantados por los centros de trabajo de CFE para impulsar la competitividad a través de la creación de valor superior para los clientes.

Se examina la efectividad de los sistemas, procesos y metodologías establecidos por el centro de trabajo para: Capturar el valor a crear, mediante la identificación de la contribución a proporcionar en la mejora de los procesos y/o el desempeño de los servicios de los clientes; Conocer a profundidad las necesidades, requerimientos y expectativas completas de los clientes y usuarios finales, antes, durante y después de la entrega de los servicios; Integrar los factores de creación de valor en sus procesos internos.

Se evalúan los sistemas, procesos y metodologías aplicados para construir y fortalecer una relación integral y positiva con los clientes, determinando aquellos aspectos que les aportan valor y que impulsan los procesos de mejora continua del centro de trabajo.

También se integran los sistemas, procesos y metodologías para determinar el valor entregado a los clientes, medir e incrementar su nivel de satisfacción como consecuencia de los servicios proporcionados y la oportunidad de la respuesta a sus requisitos, opiniones y reclamaciones, incluyendo en su caso el cumplimiento de los compromisos de servicio convenidos y/o publicados.

DESCRIPCIÓN DE LOS SUBCRITERIOS

1.1 CAPTURA DE VALOR PARA LOS CLIENTES

Describa los sistemas, procesos y metodologías que le permiten:

- **Identificar los elementos de valor** a proporcionar a los clientes a través de los servicios que presta el centro de trabajo.
- **Conocer y determinar las expectativas, necesidades y requisitos, actuales y futuros** de los distintos grupos de clientes, en términos de calidad de la energía eléctrica y del servicio proporcionado.
- **Identificar las características críticas del servicio** desde el punto de vista de sus clientes.
- **Anticiparse** a las necesidades, expectativas y requisitos clave de sus clientes.
- **Integrar a los procesos del centro de trabajo** los elementos de valor, los requisitos y expectativas de su grupo de clientes.
- **Determinar los beneficios y resultados** que esperan los clientes obtener del servicio que les proporciona el centro de trabajo.
- **Identificar nuevas oportunidades de negocio** a partir del conocimiento de las necesidades de sus clientes.

1.2 RELACIÓN INTEGRAL CON LOS CLIENTES

Describa los sistemas, procesos y metodologías que le permiten:

- **Responder** con efectividad a los requisitos y necesidades de sus clientes, incluyendo en su caso, compromisos de servicio.
- **Comunicar los requisitos y necesidades** de sus clientes, al personal involucrado en la cadena de procesos.

- **Dar respuesta** y anticiparse a las necesidades planteadas por los clientes, cuando estos buscan ayuda, asesoría, información o expresan sus opiniones.
- **Recibir y responder** de manera efectiva y oportuna las opiniones de los clientes para evitar quejas y reclamaciones sobre el desempeño del servicio, asegurando su satisfacción.
- **Dar apoyo** y soporte a los clientes con cortesía, oportunidad y calidad en el servicio.
- Minimizar los costos e impactos asociados a las quejas y reclamaciones de los clientes.

1.3 VALOR ENTREGADO A LOS CLIENTES

Describa los sistemas, procesos y metodologías que le permiten:

- **Determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos, necesidades y expectativas de sus clientes, así como de los elementos de valor proporcionados**, incluyendo estudios comparativos con centros de trabajo similares a nivel Gerencia o Subdirección y con organizaciones externas a CFE.
- **Evaluar el valor entregado a sus clientes,**
- **Realizar acciones efectivas** de control y mejora de la satisfacción de sus clientes.
- **Utilizar los resultados** de satisfacción de los clientes para la mejora de sistemas y procesos.

2.0 LIDERAZGO

Este criterio examina los niveles de participación, apoyo y compromiso de la Dirección del centro de trabajo y de los representantes del SUTERM en el Programa Institucional de Calidad y Competitividad.

También se evalúan la efectividad de las acciones que lleva a cabo la Dirección del centro de trabajo en el establecimiento, aplicación y fortalecimiento de los principios y valores que determinan la cultura de calidad y competitividad, así como el desempeño ético, íntegro y transparente del personal del centro de trabajo.

En este criterio se evalúa la capacidad de la Dirección para impulsar la competitividad del centro de trabajo.

DESCRIPCIÓN DE LOS SUBCRITERIOS

2.1 IMPULSO DEL MODELO DE DIRECCIÓN POR CALIDAD Y COMPETITIVIDAD

Describa los sistemas, procesos y metodologías que le permiten:

- **Involucrar y comprometer al grupo directivo** de manera permanente en la definición e implantación del Modelo de Dirección por Calidad y Competitividad, con acciones que impactan en la generación de valor para todos los grupos de interés.
- **Mejorar los procesos de Dirección** del centro de trabajo.
- Definir, compartir y promover sistemáticamente la Visión, Misión, **principios y valores** del calidad y competitividad.
- **Aplicar el** código de conducta, evaluar su observancia y establecer las acciones de impulso para su aplicación por el personal del centro de trabajo.
- **Evaluar los niveles de efectividad y eficiencia** del Modelo de Dirección por Calidad y Competitividad con relación al desempeño del centro de trabajo.
- **Incrementar la participación del personal** en acciones de impulso al aprendizaje del centro de trabajo y de innovación y desarrollo tecnológico en los procesos y servicios.

- **Crear sistemas y ambientes** de trabajo para fortalecer la participación del personal en el logro de los objetivos estratégicos del centro de trabajo.
- Establecer el **proceso de comunicación organizacional** para consolidar la efectividad del liderazgo en el centro de trabajo.
- **Dar seguimiento y evaluar el desempeño global del centro de trabajo.**

2.2 DESARROLLO DE LA CULTURA DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD

Describa los sistemas, procesos y metodologías que le permiten:

- **Proyectar en el personal la imagen de CFE como una empresa de clase mundial**, con base en la evolución del desempeño de la Institución.
- **Impulsar** la observancia del código de conducta.
- **Difundir y promover** la asimilación de los principios y valores de calidad y competitividad, en el personal del centro de trabajo.
- **Definir el perfil de liderazgo** y el desarrollo de los directivos hacia su mejoramiento continuo.
- **Evaluar** la Cultura Organizacional **actual** e identificar y atender las brechas detectadas frente a la **Cultura de Calidad y Competitividad deseada**.
- **Crear sistemas y ambientes de trabajo** que consoliden la ética, la integridad y la transparencia en el personal del centro de trabajo.
- **Evaluar el desempeño ético, integro y transparente** del personal del centro de trabajo.

3.0 DESARROLLO DEL PERSONAL

Este criterio examina los sistemas del centro de trabajo para planear, gestionar y optimizar el desempeño del personal, con el propósito de establecer y fortalecer ambientes de colaboración, creatividad, innovación, aprendizaje, crecimiento y realización personal y profesional en el logro de las metas de calidad y competitividad.

Asimismo se evalúa la efectividad de los sistemas de trabajo para mejorar los niveles de desempeño organizacional; la capacitación y la formación orientadas al desarrollo del personal para impulsar las competencias laborales.

El criterio examina los sistemas utilizados para otorgar consistentemente reconocimientos orientados a la motivación del personal por el cumplimiento de las metas de calidad y competitividad.

Considera la efectividad de los sistemas implantados para el mejoramiento de la calidad de vida y la satisfacción del personal en el trabajo.

DESCRIPCIÓN DE LOS SUBCRITERIOS

3.1 SISTEMAS DE TRABAJO

Describa los sistemas, procesos y metodologías que le permiten:

- **Impulsar y operar esquemas de trabajo** orientados a incrementar la participación del personal de forma efectiva en el logro de las metas de calidad y competitividad.
- **Propiciar en el personal el alto desempeño** en la realización de los procesos y servicios del centro de trabajo.
- **Fomentar las aportaciones del personal** en el ámbito de la creatividad, la innovación y el desarrollo tecnológico de los procesos y servicios, con enfoque hacia la creación de valor para los clientes.

3.2 CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

Describa los sistemas, procesos y metodologías que le permiten:

- Desarrollar la Capacitación y Educación orientadas a incrementar el desempeño del personal, así como su integración a la práctica de la cultura organizacional deseada.
- Identificar y definir los **perfiles del puesto**, incluyendo habilidades, conocimientos y actitudes, de acuerdo al puesto, las estrategias y los objetivos del centro de trabajo.
- **Implantar** planes y programas de capacitación y educación, con base en planes de carrera y sucesión del personal clave, incluyendo su evaluación.
- **Evaluar** el impacto y la efectividad de la capacitación y la educación, en la mejora de las habilidades, las aptitudes y el desempeño del personal.

3.3 DESARROLLO DE LA COMPETENCIA LABORAL

Describa los sistemas, procesos y metodologías que le permiten:

- **Fortalecer la certificación laboral en la cadena de valor** del centro de trabajo para impulsar la contribución del personal en los objetivos de calidad y competitividad.
- **Identificar las competencias específicas** requeridas para la realización efectiva de los procesos del centro de trabajo.
- **Establecer estrategias y planes** de desarrollo de la competencia laboral del personal.
- **Evaluar el impacto del desarrollo de las competencias laborales** del personal en la mejora del desempeño del centro de trabajo y de su nivel competitivo.

3.4 RECONOCIMIENTO Y MOTIVACIÓN DEL PERSONAL

Describa los sistemas, procesos y metodologías que le permiten:

- Diseñar y administrar un **sistema de reconocimientos** y retribución al personal y a los equipos de trabajo con base en resultados, mejora de procesos y aportaciones a los objetivos de calidad y competitividad.
- **Determinar y evaluar las prácticas de reconocimiento** al desempeño individual y grupal mediante el sistema de remuneraciones, ascensos, promociones y estímulos al personal.
- **Evaluar el impacto de los reconocimientos** en la motivación del personal del centro de trabajo.
- **Establecer planes de acción** para mejorar los niveles de motivación del personal del centro de trabajo.
- **Evaluar el impacto de la motivación del personal** en la mejora del desempeño del centro de trabajo.

3.5 MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

Describa los sistemas, procesos y metodologías que le permiten:

- Mantener prácticas para el **mejoramiento de la calidad de vida** del personal, que incluyan aspectos de bienestar, salud, ergonomía, seguridad, atención, trato digno y respeto.
- Realizar de forma sistemática la **evaluación del clima laboral, comunicación efectiva y el liderazgo participativo**.
- Dar respuesta a las **necesidades del personal**, para mejorar su satisfacción personal y profesional.
- **Mejorar** la relación laboral entre los directivos del centro de trabajo y el sindicato.
- **Mejorar** la seguridad, higiene y ergonomía en el trabajo.

3.6 SATISFACCIÓN DEL PERSONAL EN EL TRABAJO

Describa los sistemas, procesos y metodologías que le permiten:

- **Definir los factores críticos** de la satisfacción del personal.
- **Realizar prácticas sistemáticas de ambientación**, concienciación y apropiación de los principios y valores de calidad y competitividad.
- **Evaluar y determinar los niveles de satisfacción** del personal en el trabajo.
- **Implementar planes de acción** para mejorar la satisfacción del personal del centro de trabajo.
- **Evaluar el impacto de la satisfacción del personal** en el trabajo en la mejora del desempeño del centro de trabajo.

4.0 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO, LA TECNOLOGÍA Y LA INNOVACIÓN

Este criterio examina la gestión efectiva del conocimiento y de los sistemas de información hacia la creación de valor para el centro de trabajo, la mejora continua de sus procesos y sistemas y el incremento de su posición competitiva.

En este criterio se integran los mecanismos para la gestión del capital intelectual y se evalúa su impacto en el aprendizaje del centro de trabajo.

También examina la gestión efectiva de la tecnología, su aplicación en la obtención de los resultados planeados y la aportación alcanzada en el posicionamiento competitivo del centro de trabajo.

Se incluyen los sistemas, procesos y/o metodologías implantados por el centro de trabajo para impulsar la competitividad a través de la innovación.

DESCRIPCIÓN DE LOS SUBCRITERIOS

4.1 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Describa:

- **La Estructura de Procesos para la Gestión del Conocimiento** del centro de trabajo.
- **Los Mapas y las Bases de datos de Conocimientos** del centro de trabajo, así como las **Técnicas, procesos y herramientas de software** aplicados para la Gestión del conocimiento.
- **El Sistema de Inteligencia competitiva** implementado por el centro de trabajo para impulsar la Gestión del Conocimiento y el aprendizaje organizacional.
- **La integración, desarrollo e implantación del Sistema de Capital Intelectual**, que puede estar conformado por Capital Humano, Capital Estructural, Capital Organizacional, Capital de Procesos, Capital de Innovación y Capital de Clientes.
- **El proceso de creación de ambientes de aprendizaje**, su facilitación, monitoreo y evaluación.
- **El impacto** de la Gestión del Conocimiento **en el Desarrollo del personal**.
- **Las Técnicas, procesos y herramientas de software** que permiten administrar el capital humano, así como la experiencia y las prácticas organizacionales **en el desarrollo de los procesos de la cadena de valor del centro de trabajo**.
- La estrategia y los planes de acción para la **Protección de la Propiedad Industrial** del centro de trabajo.
- **Las Competencias estratégicas y las prácticas de valor** que el centro de trabajo ha generado como consecuencia de la Gestión del Conocimiento.
- **Las Actividades de control y mejora continua** de los procesos para la Gestión del Conocimiento.
- **El desarrollo de nuevos procesos, servicios y/o líneas de negocios** con base en la Gestión del conocimiento.

4.2 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Describa los sistemas, procesos y metodologías que le permiten:

- **Seleccionar**, obtener y utilizar la información de manera rutinaria en la cadena de valor para gestionar y dar seguimiento a los procesos del centro de trabajo.
- **Capturar**, ordenar, clasificar, procesar y analizar metodológicamente la información para conocer y evaluar el desempeño global del centro de trabajo.
- Asegurar la **confiabilidad**, la consistencia, oportunidad y actualización de las fuentes de información.
- Que los sistemas de información **apoyen** la toma de decisiones del centro de trabajo y crear valor superior a los clientes en los procesos, productos y servicios.

4.3 GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA

Describa los sistemas, funciones, procesos y/o actividades que le permiten:

- Llevar a cabo la **Vigilancia de las tecnologías** del centro de trabajo.
- Efectuar la **Planeación tecnológica** en consistencia con las directrices de la Planeación del centro de trabajo.
- **Alinear la gestión de la tecnología** con las Áreas de la Dirección/Subdirección/Gerencia a que pertenece el centro de trabajo.
- **Habilitar las tecnologías** y los recursos necesarios para mejorar el desempeño del centro de trabajo.
- **La Protección del patrimonio tecnológico** del centro de trabajo.
- **La implantación de las mejoras incrementales o radicales** que surgen de las funciones, procesos o actividades de Gestión tecnológica.
- Aprovechar los conocimientos del centro de trabajo para **estimular el desarrollo tecnológico de los procesos y servicios**. En congruencia con las estrategias de buen gobierno (**que cueste menos, de calidad, profesional, digital, de mejora regulatoria, honesto y transparente**).

- **Evaluar el impacto y el beneficio de la gestión de la tecnología** en la mejora de los procesos y en el desempeño del centro de trabajo.

4.4 GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

Describa los sistemas, procesos y metodologías que le permiten:

- **Conocer e identificar las necesidades de innovación** de los sistemas y/o procesos de servicio con mayor aportación de valor al cliente.
- **Integrar acciones sistemáticas de innovación** de procesos y servicios.
- **Fortalecer la participación del personal en la innovación** de los sistemas y/o procesos de servicio al cliente.
- **Gestionar la aplicación efectiva de las acciones de innovación** a los sistemas/procesos de servicio al cliente.
- **Determinar el valor creado mediante la innovación** de los sistemas y/o procesos de servicio al cliente.
- **Impulsar la competitividad a través de la innovación** de los sistemas y/o procesos para proporcionar servicio a los clientes.

5.0 PLANEACIÓN

Este criterio examina la forma en que el centro de trabajo aplica la Planeación para impulsar la mejora de la calidad y la competitividad de la Institución, a través del despliegue de estrategias, objetivos, planes, proyectos y programas.

DESCRIPCIÓN DE LOS SUBCRITERIOS

5.1 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Describa los sistemas, procesos y/o actividades que le permiten:

- **Asegurar el alineamiento y consistencia** de las estrategias y objetivos del centro de trabajo, con base en la Planeación Estratégica de la Dirección General de CFE.
- **Analizar y determinar** con un enfoque sistémico los siguientes elementos: Objetivos, Estrategias y Posicionamiento competitivo del centro de trabajo.
- **Vincular la Planeación del centro de trabajo con los** criterios del Modelo de Dirección por Calidad y Competitividad.

5.2 PLANEACIÓN OPERATIVA

Describa los sistemas, procesos y/o actividades que le permiten:

- Asegurar la **integración** y alineación de metas, proyectos y planes operativos, con la Planeación Estratégica de la Dirección General de CFE.
- Establecer las **metas y planes operativos** en función de las capacidades de sus procesos.
- Administrar de manera eficiente los **recursos** para asegurar el logro de los planes operativos.
- **Definir la participación efectiva del personal** en la consecución de los objetivos y metas del centro de trabajo.
- Dar **seguimiento** a los avances de las metas, proyectos y planes operativos.

6.0 GESTIÓN Y MEJORA DE PROCESOS

Este criterio constituye la columna vertebral del PICC, examina los elementos fundamentales relativos al desarrollo de los procesos y los servicios, orientados hacia la mejora continua y la competitividad, para la creación de valor a sus clientes.

También examina la gestión y mejora de los procesos con base en la implantación de un Sistema integral de Gestión de Calidad, Protección Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como en la Competencia de los Laboratorios de calibración y pruebas, de conformidad a lo establecido por las normas mexicanas y las normas internacionales respectivas: NMX-CC/ ISO-9001, NMX-SAA/ISO-14001 y NMX-SAST-001-IMNC-2000 y la NMX-EC-17025- IMNC 2000; y su certificación ante organismos acreditados por la Entidad Mexicana de Acreditación (ema A.C.).

DESCRIPCIÓN DE LOS SUBCRITERIOS

6.1 DISEÑO Y DESARROLLO DE PROCESOS Y SERVICIOS

Describa los sistemas, procesos y metodologías que le permiten:

- **Traducir los elementos de valor** y las necesidades y expectativas de sus clientes en características y especificaciones de procesos y servicios.
- **Determinar la cadena de valor** y analizar el desempeño de los **procesos clave y de apoyo**
- **Diseñar** y/o desarrollar los procesos y servicios para asegurar la consistencia con los requerimientos de valor de sus clientes.
- Asegurar el logro consistente de los **niveles de desempeño** esperado de los procesos, a través de proyectos de mejora continua.

6.2 GESTIÓN Y MEJORA DE PROCESOS

Describa los sistemas, procesos y metodologías que le permiten:

- **Gestionar la cadena de valor** del centro de trabajo.
- **Determinar la capacidad de los procesos** de realización del servicio y mantener en control su variabilidad.
- **Gestionar la calidad** del servicio a los clientes.
- **Administrar la protección al ambiente.**
- **Administrar la seguridad y la salud en el trabajo.**
- **En caso de ser aplicable, administrar la competencia de los laboratorios de calibración y pruebas.**
- **Incrementar la capacidad de sus procesos.**
- **Administrar de manera efectiva** el desempeño de los procesos del centro de trabajo.

7.0 RESPONSABILIDAD SOCIAL

Este criterio examina la forma en que el centro de trabajo asume su compromiso de respetar el entorno, contribuir al bien común y al desarrollo social y económico en su ámbito de influencia.

Asimismo se evalúa el comportamiento ético del personal en sus relaciones con la sociedad.

Mediante este criterio se mide la efectividad de las acciones que lleva a cabo el centro de trabajo para fortalecer la imagen de CFE en su ámbito de influencia.

DESCRIPCIÓN DE LOS SUBCRITERIOS

7.1 COMPROMISO DE RESPETO AL ENTORNO, CONTRIBUCIÓN AL BIEN COMÚN Y AL DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO DE LA COMUNIDAD DE INFLUENCIA

Describa los sistemas, procesos y metodologías que le permiten:

- **Promover la integración familiar** del personal del centro de trabajo.
- **Mostrar ante la comunidad** el compromiso del centro de trabajo con la conservación del medio ambiente y la prevención de la contaminación en su área de influencia.
- **Colaborar con instituciones y grupos** dedicados a mejorar los niveles de salud, educación, seguridad y protección al ambiente, en su ámbito de influencia.
- **Procurar utilizar** los recursos humanos, así como los bienes y servicios locales.
- **Respetar la integridad de las culturas locales** y sus diferentes manifestaciones, siempre que se respeten los valores de responsabilidad social del centro de trabajo.
- Desarrollar y aplicar un **Programa de Atención a la Responsabilidad Social** del centro de trabajo.

7.2 PRÁCTICAS ÉTICAS DEL CENTRO DE TRABAJO

Describa los sistemas, procesos y metodologías que le permiten:

- **Asegurar la equidad** en el trato a los proveedores de bienes y servicios.
- **Mostrar honradez y transparencia** en las relaciones con los clientes.
- **Conservar y proteger los bienes de la Institución.**
- **Garantizar** un comportamiento ético, integro y transparente del personal del centro de trabajo en sus relaciones con la sociedad.

7.3 FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN DE CFE

Describa los sistemas, procesos y metodologías que le permiten:

- **Establecer planes de acción para mejorar la imagen de la CFE** en su ámbito de influencia.
- **Implementar** procesos de promoción y difusión dirigidos a que la comunidad, los clientes y las organizaciones en el ámbito de influencia del centro de trabajo, conozcan el impacto social de los nuevos proyectos, así como las acciones de mejora continua de los procesos y su impacto en la calidad del servicio.
- **Proyectar ante la sociedad** un comportamiento ético, integro y transparente.
- En apego a la normatividad vigente, **orientar al centro de trabajo** en la aplicación de prácticas que la consoliden como una **Empresa socialmente responsable**.

8.0 RESULTADOS

Este criterio evalúa el desempeño de los centros de trabajo en la creación de valor hacia su personal, sus clientes, la Institución y la comunidad de influencia, como resultado del Aprendizaje Organizacional, la Competencia del personal, la Innovación de Servicios y Procesos, el Pensamiento Estratégico, la perspectiva de Sistemas, el Enfoque en resultados, la Responsabilidad Social y la Orientación hacia la Calidad y la Competitividad.

Incluye la explicación de la relación causal entre el mejoramiento de la posición competitiva del centro de trabajo y la madurez en la aplicación del Modelo de Dirección por Calidad y Competitividad.

Analiza los niveles de competitividad alcanzados y las tendencias de los Indicadores de Evaluación del desempeño.

DESCRIPCIÓN DE LOS SUBCRITERIOS

8.1 VALOR CREADO PARA EL PERSONAL

El impacto de los sistemas relacionados con el valor creado para el personal, debe describirse mediante las graficas de resultados obtenidos en los siguientes aspectos, entre otros:

- Satisfacción del personal.
- Mejoras en la calidad de vida del personal en el trabajo.
- Desarrollo y crecimiento del personal en el centro de trabajo.
- Mejoras en Seguridad, higiene y ergonomía.
- Impacto de la Formación y la Educación del personal en el desempeño del centro de trabajo.
- Metas alcanzadas en materia de Certificaciones de competencias laborales específicas.
- Impacto de la Gestión del Conocimiento en los resultados del centro de trabajo.
- Impacto de los Proyectos de innovación y desarrollo tecnológico en la mejora de los procesos y servicios del centro de trabajo.

Los resultados y gráficas relacionados con el Valor creado al Personal, deben incluir:

- **Las tendencias de cuando menos los tres últimos años**, de los indicadores de eficiencia y efectividad de los sistemas implantados.
- **Los métodos y/o mecanismos** utilizados para evaluar, retroalimentar y mejorar la eficiencia y efectividad de los sistemas relacionados con el Criterio Desarrollo del Personal.
- **La información competitiva de referencia y/o la comparación referencial** de sus sistemas y/o procesos relacionados con el Criterio Desarrollo del Personal, con otras áreas líderes a nivel Gerencia / Subdirección / Dirección de la CFE o con organizaciones nacionales y/o internacionales.
- **La relación causal de la eficiencia y efectividad** de los sistemas y procesos utilizados, con la competitividad alcanzada por el centro de trabajo.
- **Los ciclos de mejora de los sistemas y/o procesos** asociados al Criterio de Desarrollo del Personal, con base en el impacto al desempeño del centro de trabajo y a los Resultados de Valor creado al Personal.

8.2 VALOR CREADO PARA LOS CLIENTES

El impacto de los sistemas relacionados con el valor creado para los clientes, debe describirse mediante las graficas de resultados obtenidos en los siguientes aspectos, entre otros:

- Satisfacción de los clientes.
- Competitividad de los servicios a nivel institucional, nacional e internacional.
- Desempeño de los servicios.
- Valor creado para los clientes.

Los resultados y gráficas relacionados con el Valor creado para los Clientes, deben incluir:

- **Las tendencias de cuando menos los tres últimos años**, de los indicadores de eficiencia y efectividad de los sistemas implantados.

- **Los métodos y/o mecanismos** utilizados para evaluar, retroalimentar y mejorar la eficiencia y efectividad de los sistemas relacionados con el Criterio Valor Superior al Cliente.
- **La información competitiva de referencia y/o la comparación referencial** de sus sistemas y/o procesos relacionados con el Criterio Valor Superior al Cliente, con otras áreas líderes a nivel Gerencia / Subdirección / Dirección de la CFE o con organizaciones nacionales y/o internacionales.
- **La relación causal de la eficiencia y efectividad** de los sistemas y procesos utilizados, con la competitividad alcanzada por el centro de trabajo.
- **Los ciclos de mejora de los sistemas y/o procesos** asociados al Criterio Valor Superior al Cliente, con base en el impacto al desempeño del centro de trabajo y a los Resultados de Valor creado para los Clientes.

8.3 VALOR CREADO PARA LA INSTITUCIÓN

El impacto de los sistemas relacionados con el valor creado para la Institución, debe describirse mediante las graficas de resultados obtenidos en los siguientes aspectos, entre otros:

- Beneficios de los Proyectos de innovación y desarrollo tecnológico.
- Incremento en la capacidad de respuesta del centro de trabajo.
- Mejoras en la Posición Competitiva.
- Crecimiento del centro de trabajo.
- Posición comparativa como resultado de la Innovación y el Desarrollo Tecnológico.
- Acumulación de Capacidades Tecnológicas.
- Mejora del Impacto ambiental.
- Rentabilidad.
- Productividad.

- Desempeño de los servicios.
- Logro de objetivos.
- Mejora en la capacidad de los procesos.
- Desempeño financiero.
- Beneficios que ha obtenido el centro de trabajo como consecuencia de la implantación del Modelo de Dirección por Calidad y Competitividad.
- Contribución a la mejora de los Indicadores de desempeño operativo como resultado de la aplicación de los Sistemas asociados al Modelo de Dirección por Calidad y Competitividad.

Los resultados y gráficas relacionados con el Valor creado para la Institución, deben incluir:

- **Las tendencias de cuando menos los tres últimos años**, de los indicadores de eficiencia y efectividad de los sistemas implantados.
- **Los métodos y/o mecanismos** utilizados para evaluar, retroalimentar y mejorar la eficiencia y efectividad de los sistemas relacionados con los Criterios de Liderazgo, Gestión del Conocimiento, la Tecnología y la Innovación, Planeación y Gestión y Mejora de Procesos.
- **La información competitiva de referencia y/o la comparación referencial** de sus sistemas y/o procesos relacionados con los Criterios de Liderazgo, Gestión del Conocimiento, la Tecnología y la Innovación, Planeación y Gestión y Mejora de Procesos, con otras áreas líderes a nivel Gerencia / Subdirección / Dirección de la CFE o con organizaciones nacionales y/o internacionales.
- **La relación causal de la eficiencia y efectividad** de los sistemas y procesos utilizados, con la competitividad alcanzada por el centro de trabajo.
- **Los ciclos de mejora de los sistemas y/o procesos** asociados a los Criterios de Liderazgo, Gestión del Conocimiento, la Tecnología y la Innovación, Planeación y Gestión y Mejora de Procesos, con base en el impacto al desempeño del centro de trabajo y a los Resultados de Valor creado para la Institución.

8.4 VALOR CREADO PARA LA SOCIEDAD

El impacto de los sistemas relacionados con el valor creado para la sociedad, debe describirse mediante las gráficas de resultados obtenidos en los siguientes aspectos, entre otros:

- Beneficios alcanzados como resultado de las acciones de mejora en la integración familiar del personal del centro de trabajo.
- Impacto ante la sociedad por los proyectos de conservación del medio ambiente y prevención de la contaminación.
- Nivel de utilización de recursos humanos, así como bienes y servicios locales.
- Resultados obtenidos como consecuencia del comportamiento ético, integro y transparente del personal del centro de trabajo.
- Nivel de percepción ante la sociedad como una Empresa Socialmente Responsable.
- Mejora de la imagen de CFE ante la sociedad.

Los resultados y gráficas relacionados con el Valor creado para la Sociedad, deben incluir:

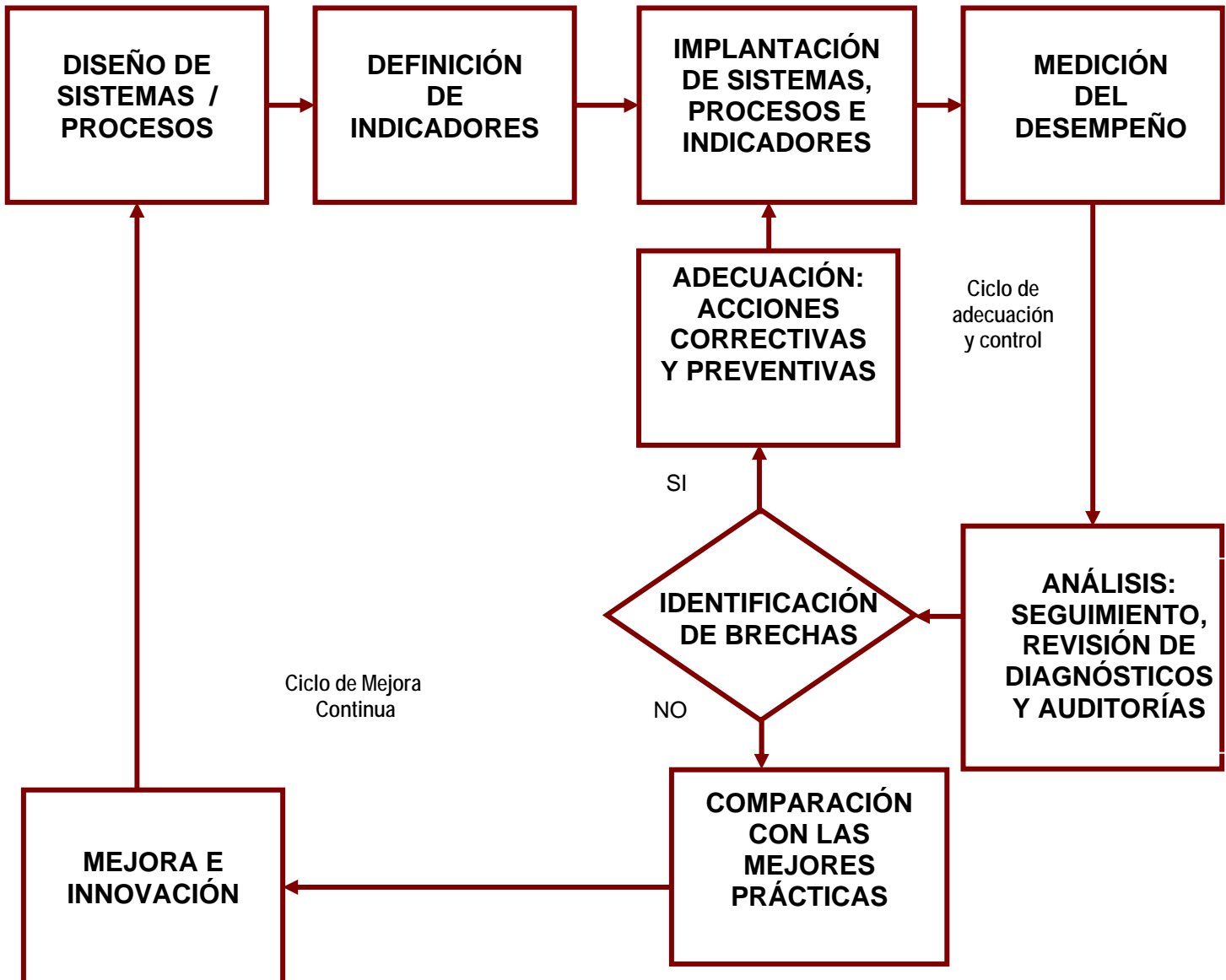
- **Las tendencias de cuando menos los tres últimos años**, de los indicadores de eficiencia y efectividad de los sistemas implantados.
- **Los métodos y/o mecanismos** utilizados para evaluar, retroalimentar y mejorar la eficiencia y efectividad de los sistemas relacionados con el Criterio Responsabilidad Social.
- **La información competitiva de referencia y/o la comparación referencial** de sus sistemas y/o procesos relacionados con el Criterio Responsabilidad Social, con otras áreas líderes a nivel Gerencia / Subdirección / Dirección de la CFE o con organizaciones nacionales y/o internacionales.
- **La relación causal de la eficiencia y efectividad** de los sistemas y procesos utilizados, con la competitividad alcanzada por el centro de trabajo.

Los ciclos de mejora de los sistemas y/o procesos asociados al Criterio Responsabilidad Social, con base en el impacto al desempeño del centro de trabajo y a los Resultados de Valor creado para la Sociedad.

PUNTUACIÓN POR CRITERIO

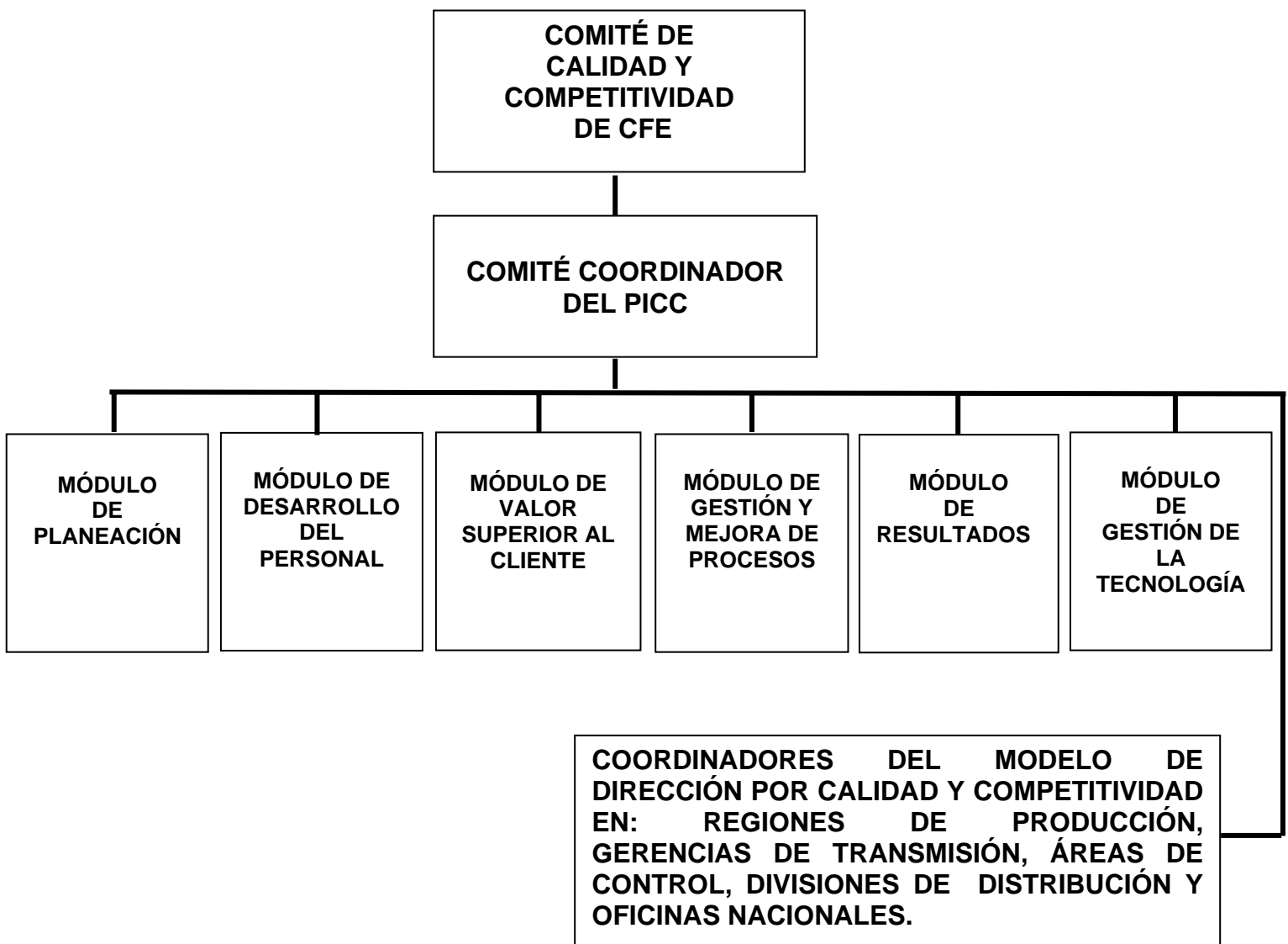
Criterios / Subcriterios		Puntos Máximos
1.0	VALOR SUPERIOR AL CLIENTE	120
	1.1 Captura de valor para los clientes	30
	1.2 Relación integral con los clientes	30
	1.3 Valor entregado a los clientes	60
2.0	LIDERAZGO	100
	2.1 Impulso del Modelo de Dirección por Calidad y Competitividad	60
	2.2 Desarrollo de la cultura de calidad y competitividad	40
3.0	DESARROLLO DEL PERSONAL	160
	3.1 Sistemas de trabajo	20
	3.2 Capacitación y educación	40
	3.3 Desarrollo de la competencia laboral	25
	3.4 Reconocimiento y motivación del personal	25
	3.5 Mejoramiento de la calidad de vida en el trabajo	25
	3.6 Satisfacción del personal en el trabajo	25
4.0	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO, LA TECNOLOGÍA Y LA INNOVACIÓN	100
	4.1 Gestión del conocimiento	30
	4.2 Gestión de la información	30
	4.3 Gestión de la tecnología	20
	4.4 Gestión de la innovación	20
5.0	PLANEACIÓN	90
	5.1 Planeación estratégica	50
	5.2 Planeación operativa	40
6.0	GESTIÓN Y MEJORA DE PROCESOS	150
	6.1 Diseño y desarrollo de procesos y servicios	30
	6.2 Gestión y mejora de procesos	120
7.0	RESPONSABILIDAD SOCIAL	80
	7.1 Compromiso de respeto al entorno, contribución al bien común y al desarrollo social y económico de la comunidad de influencia.	30
	7.2 Prácticas Éticas del centro de trabajo.	30
	7.3 Fortalecimiento de la imagen de CFE	20
8.0	RESULTADOS	200
	8.1 Valor creado para el personal	60
	8.2 Valor creado para los clientes	60
	8.3 Valor creado para la institución	60
	8.4 Valor creado para la sociedad	20
TOTAL		1000

CICLO DE MEJORA CONTINUA DE SISTEMAS Y PROCESOS



**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA COORDINACIÓN
DEL
PROGRAMA INSTITUCIONAL DE
CALIDAD Y COMPETITIVIDAD**

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



COMITÉ DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE CFE

INTEGRANTES:

- Director General (Presidente del Comité)
- Director de Operación
- Director de Finanzas
- Director de Administración
- Director de Modernización y Cambio Estructural
- Director de Proyectos de Inversión Financiada
- Titular del Órgano de Control Interno de CFE
- Secretario General del SUTERM
- Subdirector Técnico (Coordinador General)

FUNCIONES:

- Definición del Sistema de Planeación de CFE
- Definición de los principales indicadores de desempeño de la Institución
- Definición de las directrices y políticas de calidad y competitividad de CFE
- Apoyar en el desarrollo, implantación y mejoramiento del Programa Institucional de Calidad y Competitividad (**PICC**)
- Supervisar el cumplimiento de los indicadores de desempeño de los procesos
- Supervisar el cumplimiento de los indicadores de efectividad del PICC
- Evaluar y dar seguimiento a las acciones propuestas de Modernización
- Con base en las diversas evaluaciones, tomar decisiones para mejorar el desempeño y logro de objetivos del PICC.
- Asumir el liderazgo en calidad y competitividad de la Institución

RESPONSABILIDADES:

DE LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ

- Asistir y participar personalmente en todas las reuniones del Comité de Calidad y Competitividad de CFE
- Establecer y dar cumplimiento al programa de reuniones bimestrales
- Dar cumplimiento a los acuerdos emitidos en las reuniones

DEL COORDINADOR GENERAL DEL PROGRAMA

- Administrar el programa de reuniones del Comité de Calidad y Competitividad de CFE
- Establecer y mantener un enlace efectivo entre el Comité de Calidad y Competitividad de CFE y el Comité Coordinador.

COMITÉ COORDINADOR DEL PICC

INTEGRANTES:

- Dirección General
- Coordinador General del PICC, Preside el Comité
- Coordinadores de los Módulos
- Representante del SUTERM
- Representante del Órgano de Control Interno de CFE
- Coordinadores del Modelo de Calidad y Competitividad de las áreas de CFE

FUNCIONES:

- Implantar las directrices para el desarrollo del PICC.
- Mejorar el contenido del Modelo de Calidad y Competitividad de CFE conforme a los requerimientos de los centros de trabajo en su ámbito de influencia.
- Instrumentar los mecanismos necesarios para el despliegue de las directrices definidas por el Comité de Calidad y Competitividad.
- Consolidar el avance de los programas de modernización y los indicadores de desempeño
- Mantenerse actualizado en los avances y estado del arte de los Sistemas para la Gestión del Modelo de Calidad y Competitividad.
- Instrumentar los mecanismos de difusión del PICC.
- Integrar información relativa al avance y cumplimiento de los objetivos y metas del Programa en las diferentes áreas, para mantener informado al Comité de Calidad y Competitividad.
- Asumir el liderazgo del PICC en sus respectivas áreas.
- Dar seguimiento a las acciones de implantación del PICC en sus respectivas áreas.

RESPONSABILIDADES:

DE LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ

- Asistir y participar en las reuniones del Comité Coordinador
- Establecer y dar cumplimiento al programa de reuniones mensuales
- Dar cumplimiento a los acuerdos emitidos en las reuniones

DEL COORDINADOR GENERAL

- Mantener un enlace efectivo del Comité Coordinador con el Comité de Calidad y Competitividad
- Administrar las actividades del Comité Coordinador
- Integrar y supervisar los programas de trabajo de los Módulos del Programa

MÓDULOS DEL PROGRAMA

INTEGRANTES:

Módulo de Planeación

- Coordina el Ing. Rodolfo Nieblas Castro, Coordinador de Asesores del Director General
- Representantes de todas las Direcciones y Subdirecciones

Módulo de Desarrollo del Personal

- Coordina el Dr. Marcial Maciel Silva, Gerente de Capacitación de la Dirección de Administración
- Representantes de todas las Direcciones y Subdirecciones

Módulo de Gestión de la Tecnología

- Coordina el Ing. Jorge Alba Medina, Jefe del Depto. de Seguimiento de Proyectos de la Gerencia del LAPEM, Subdirección Técnica
- Representantes de todas las Direcciones y Subdirecciones

Módulo de Valor Superior al Cliente

- Coordina el Ing. Enrique Vargas Nieto, Coordinador Comercial de la Subdirección de Distribución
- Representantes de todas las Direcciones y Subdirecciones
- Representante del titular de Quejas y Atención Ciudadana

Módulo de Gestión y Mejora de Procesos

- Coordina el Ing. Alejandro Sánchez García, Gerente del LAPEM de la Subdirección Técnica
- Representantes de todas las Direcciones y Subdirecciones

Módulo de Resultados

- Coordina el Lic. José Guadalupe Serdán Delgado, Gerente de Control de Gestión de la Coordinación de Programación y Análisis Administrativo, Dirección de Operación
- Representantes de las diferentes Direcciones y Subdirecciones

FUNCIONES DE LOS COORDINADORES DE MÓDULO:

- Planear, desarrollar e implantar las actividades específicas de cada Módulo, de acuerdo con la Planeación Estratégica del Programa y las directrices del PICC de CFE.
- Coordinar los apoyos específicos a los diversos centros de trabajo

RESPONSABILIDADES:

DE LOS COORDINADORES DE MÓDULOS

- Impulsar los trabajos del Módulo con un enfoque de mejora continua, desarrollo tecnológico e innovación
- Mantener un enlace efectivo con el Comité Coordinador del Programa

DE LOS INTEGRANTES DE LOS MÓDULOS

- Trabajar en la elaboración, difusión y medición de las actividades específicas del Módulo
- Establecer y mantener vínculos efectivos entre los diferentes Módulos, el Comité Coordinador del Programa y los diversos centros de trabajo de la Institución.

COORDINADORES DEL MODELO DE DIRECCIÓN POR CALIDAD Y COMPETITIVIDAD

INTEGRANTES:

- Coordinadores del Modelo de Dirección por Calidad y Competitividad en Regiones de Producción, Gerencias de Transmisión, Áreas de Control, Divisiones de Distribución y Oficinas Nacionales.

FUNCIÓN:

- Coordinar la implantación de las diferentes actividades del PICC en las áreas a su cargo.
- Mantener un enlace efectivo con los Coordinadores de cada uno de los Módulos

RESPONSABILIDADES:

- Coordinar la implantación de los sistemas, procesos, procedimientos y/o métodos de trabajo diseñados y desarrollados por cada uno de los Módulos.
- Informar de manera oportuna y en los periodos establecidos por el Coordinador General del Programa, sobre los avances en el proceso de Implantación del Modelo de Dirección por Calidad y Competitividad en su ámbito de responsabilidad.