



**Evaluación en Materia de  
Diseño 2009 del Programa  
E570 Operación y  
Mantenimiento de los  
Procesos de Distribución y de  
Comercialización de Energía  
Eléctrica**

**Informe Final**



**FACULTAD DE  
INGENIERÍA, UNAM**

**Coordinador de la evaluación:  
Dr. Servio Tulio Guillén Burguete**

**Principal equipo colaborador:  
Dra. Hérica Sánchez Larios;  
M. en I. Rafael Cristerna Ocampo**

## Índice

---

Resumen Ejecutivo .....	3
Introducción.....	5
Características del programa .....	7
Capítulo 1. Diseño.....	9
Capítulo 2. Principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones.....	36
Capítulo 3. Conclusiones .....	38
Bibliografía.....	40
Anexo I: Características Generales del Programa .....	41
Anexo II: Árbol de problema y de objetivos .....	55
Anexo III: Instrumentos de recolección de información .....	57
Anexo IV: Bases de datos de gabinete.....	58
Anexo V: Fuentes de información y referencias bibliográficas .....	59
Anexo VI: Características de los indicadores .....	60
Anexo VII: Línea de base y temporalidad de los indicadores .....	61
Anexo VIII: Identificación de los medios de verificación .....	62
Anexo IX: Medición de los medios de verificación.....	63
Anexo X: Propuesta de Matriz de Indicadores .....	64
Anexo XI: Complementariedad similitud y sinergias entre programas federales .....	66

## Resumen Ejecutivo

---

El presente informe describe la evaluación de diseño 2009 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 el objetivo de obtener un diagnóstico que provea información para su rediseño y gestión orientada a resultados.

La evaluación se basa en la metodología de marco lógico y sigue el Modelo de Términos de Referencia (TdR) establecidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), la Secretaría de la Función Pública (SFP) y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL).

La evaluación se realizó mediante trabajo de gabinete, en el que, entre otros aspectos, se analiza si el programa presupuestario identificó correctamente el problema o necesidad prioritaria al que va dirigido y si está diseñado para solventarlo, así como si este sigue la lógica vertical y horizontal de la Matriz de Indicadores (MI).

A este respecto se concluyó que el programa en evaluación identifica correctamente el problema, y que los indicadores estratégicos de la MI deben en su mayor parte permanecer en la MI que se propone. Se llegó a la conveniencia de sustituir tres indicadores en el nivel de Actividad por un solo indicador, el cual es más adecuado para medir el resultado de las actividades del programa. También se adicionó un indicador en el nivel de Propósito. La MI propuesta se incluyen en el Anexo X.

El modelo de términos de referencia consiste esencialmente de veintisiete preguntas distribuidas en seis apartados: (1) características generales del programa, (2) contribución a los objetivos nacionales y sectoriales, (3) matriz de indicadores, (4) población potencial y objetivo, (5) vinculación con las ROP o normatividad aplicable, y (6) coincidencias, complementariedades y similitudes.

Los TdR especifican que la institución evaluadora deberá utilizar la versión más reciente de la MI con la que cuente el programa en evaluación, que en este caso es la MI 2010

En la descripción del programa se menciona que se trata de un programa consolidado que inició actividades en 1937.

El programa en evaluación es responsable de entregar la energía eléctrica a los usuarios de la red pública de energía, y de realizar la cobranza correspondiente. Para lo primero, el programa conduce la energía eléctrica desde los puntos de entrega de la transmisión y la distribuye al interior de las localidades para su entrega a los usuarios. Para lo segundo, el programa dispone de una organización de tipo comercial que busca cobrar eficaz y eficientemente el servicio eléctrico.

Después de un análisis conjunto entre la Institución evaluadora y la Entidad, se llegó a la conclusión de que las mencionadas funciones de comercialización no debieran intervenir en la MI del programa por diversas razones. La principal es que esta actividad no está enfocada directamente al objetivo que sustenta la existencia del programa: el suministro confiable y de calidad de energía eléctrica a los usuarios conectados al servicio público de energía eléctrica. El hecho de que el programa sea responsable de esta comercialización se debe a razones prácticas, esencialmente a la conveniencia de que sea un mismo programa el que se encargue de todas las relaciones directas con los usuarios.

Hecha la aclaración anterior, resulta que los Componentes del programa son principalmente líneas eléctricas de mediana y baja tensión para la conducción de la energía eléctrica, y subestaciones para darle a esta energía el voltaje que conviene para su conducción o consumo, formando redes al interior de las localidades. Estas redes están interconectadas por la red de transmisión, a cargo de

otro programa de la CFE. Su presupuesto para 2009 fue \$23,923,659,691, que corresponde al 34.77% del presupuesto dedicado a la operación y mantenimiento del sistema eléctrico nacional en ese periodo. El programa en evaluación está sujeto a la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica y no está sujeto a Reglas de Operación (ROP).

El programa en evaluación solo se ocupa de la operación y el mantenimiento de las instalaciones a su cargo, así como de la planeación y gestión de estas actividades. Esto tiene como consecuencia que los indicadores estratégicos deben medir en sus distintas dimensiones qué tan bien están funcionando las instalaciones a cargo del programa, y por tanto se expresan en términos técnicos propios de la especialidad de Distribución de Energía Eléctrica.

El programa tiene una larga tradición en el uso de indicadores, heredada de las compañías extranjeras que operaban en México, pues en el servicio eléctrico son indispensables los indicadores que miden el desempeño de las instalaciones encargadas de la distribución de energía eléctrica, porque esta es la única forma de monitorearlas y mejorarlas. En los años sesenta, cuando la metodología del Marco Lógico se empezaba a gestar, el programa ya llevaba varias décadas de experiencia en el uso de indicadores. Entonces, es de esperar que una conclusión de esta evaluación de diseño es que la mayoría de los indicadores que contiene la MI son adecuados.

Hay que mencionar que la ampliación de la cobertura del programa en evaluación depende directamente del pronóstico sobre el incremento en el número de usuarios a conectar a la red, y que por su naturaleza, la planeación del programa se hace a nivel de localidad e incluso de colonia o barrio, pero esta planeación debe estar coordinada con la planeación de otros dos programas que se mencionan a continuación, pues el programa en evaluación resulta ser complementario con estos programas también a cargo de la CFE:

- Operación y Mantenimiento de las Centrales Generadoras de Energía Eléctrica, y
- Operación y Mantenimiento de las Líneas de Transmisión y Subestaciones de Transformación que Integran el Sistema Eléctrico Nacional.

Esta complementariedad es en el sentido que el programa en evaluación no puede cumplir con sus objetivos sin que los otros dos programas cumplan a su vez con los suyos, lo cual se refleja en su MI. Resulta también que el programa en evaluación no tiene sinergias con ningún otro programa federal que no esté a cargo de la CFE.

Los tres programas mencionados contaban con 65,404 trabajadores promedio en diciembre de 2009, de los cuales 17,459 corresponden a Generación, 5,522 a Transmisión, y 42,423 a Distribución (*Síntesis de Información Directiva de CFE al Segundo Semestre de 2009*, Gerencia de Control de Gestión).

## Introducción

---

Este documento presenta los resultados de la evaluación de diseño 2009 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 el objetivo de obtener un diagnóstico que proporcione información para su rediseño y gestión orientada a resultados, y responde al numeral 7 del Programa Anual de Evaluación 2009 (PAE), que establece que las evaluaciones de los programas federales correspondientes a las modalidades E y B serán coordinadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y la Secretaría de la Función Pública (SFP), en el ámbito de sus respectivas competencias.

Según el lineamiento noveno de los Lineamientos Generales para la Evaluación de Programas Federales de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial el viernes 30 de marzo de 2007, las dependencias y entidades deberán elaborar la Matriz de Indicadores (MI) de cada Programa Federal, con base en la metodología de marco lógico que determinen el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) en el ámbito de su competencia, la SFP, a través de los lineamientos específicos que emitan conjuntamente en el marco del proceso presupuestario, el Programa de Mejoramiento a la Gestión (PMG) y el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED).

Según la fracción I del lineamiento décimo octavo de dichos Lineamientos, la evaluación de diseño se realiza mediante trabajo de gabinete, en el que se analiza, entre otros aspectos, si el programa presupuestario identificó correctamente el problema o necesidad prioritaria al que va dirigido y si está diseñado para solventarlo, así como si la MI de este sigue la lógica vertical y horizontal de la matriz de indicadores. El último párrafo del lineamiento décimo sexto prevé que la evaluación de programas federales y sus resultados formarán parte del SED así como del PMG, y se articularán sistemáticamente con la planeación y el proceso presupuestario.

La evaluación de este programa se desarrolló con base en el Modelo de Términos de Referencia (TdR) establecidos por la SHCP, la SFP y por el CONEVAL.

Acorde con la metodología planteada por estos TdR, el trabajo de gabinete consistió en la revisión y análisis de información relativa a este programa para el ejercicio 2009, misma que fue proporcionada por la Unidad Administrativa Coordinadora de la Evaluación, la Coordinación de Programación y Análisis Administrativo de la Dirección de Operación de la CFE. Adicionalmente, se realizaron entrevistas a diversos funcionarios involucrados en la ejecución del programa en evaluación con el propósito de obtener información más amplia y detallada sobre las características del diseño del programa y de su matriz de Indicadores.

El modelo de TdR consiste esencialmente de veintisiete preguntas distribuidas en seis apartados: (1) características generales del programa, (2) contribución a los objetivos nacionales y sectoriales, (3) matriz de indicadores, (4) población potencial y objetivo, (5) vinculación con las ROP o normatividad aplicable, y (6) coincidencias, complementariedades y similitudes.

Cada apartado incluye preguntas específicas que deben ser respondidas por la institución evaluadora sustentando con evidencia documental y haciendo explícitos los principales argumentos empleados en el análisis, lo que significa que cada respuesta debe incluir una justificación. Cada una de las preguntas debe ser respondida en su totalidad en un máximo de una cuartilla.

Para facilitar la lectura de esta evaluación y la interpretación de algunas respuestas conviene aclarar lo siguiente.

Algunas de las preguntas tienen respuestas *cerradas*, en el sentido que la institución evaluadora debe elegir una respuesta de entre varias opciones que especifican los TdR, cada una con una redacción específica que se debe transcribir como respuesta. En todas estas preguntas los TdR ofrecen cuatro opciones de respuesta. La institución evaluadora debe escribir a continuación en esa misma cuartilla la justificación de su respuesta. Estas preguntas se distinguen porque su respuesta empieza con un número entre 1 y 4, que corresponde a una escala de 1 a 4, donde los números 1 y 2 corresponden a respuestas negativas; 3 y 4 a respuestas afirmativas. De manera general y en términos cualitativos y numéricos, las respuestas se ubican en la siguiente escala:

<b>Calificación</b>	<b>Criterios cualitativos</b>	<b>Criterios Numéricos</b>
1	No. Se considera que la respuesta es negativa y no existe ningún elemento, evidencia o avance.	0 a 25%
2	No. Se considera que la respuesta es negativa, pero existe algún elemento, evidencia o avance.	26 a 50%
3	Sí. Se considera que la respuesta es afirmativa, pero algunos elementos importantes están ausentes.	51 a 75%
4	Sí. Se considera que la respuesta es afirmativa y están presentes todos los elementos importantes.	75 a 100%

Los TdR especifican que la institución evaluadora deberá utilizar la versión más reciente de la Matriz de Indicadores (MI) con la que cuente el programa. Por tanto, en esta evaluación se usa la MI 2010 del programa en evaluación.

## Características del programa

---

El programa en evaluación, (E570) Operación y mantenimiento de los Procesos de Distribución y de Comercialización de Energía Eléctrica, es un programa consolidado cuyas actividades iniciaron hace más de setenta años con la creación de la CFE. Las funciones sustantivas del programa están perfectamente descritas por su nombre: el programa se encarga del mantenimiento y la operación de las redes de distribución y de la comercialización de la energía eléctrica entregada a los usuarios de la CFE, así como de la gestión de estas actividades.

Las instalaciones a cargo del programa forma una multitud de redes eléctricas, cada una atendiendo un centro de consumo de energía eléctrica, típicamente una ciudad, localidad o un pueblo rural. Todas estas redes están interconectadas por la red de transmisión del sistema eléctrico nacional, la cual es atendida por otro programa.

A diciembre de 2009 el programa en evaluación operó con 42,423 trabajadores promedio y atendió directamente a 27,149,573 usuarios. Suministró energía eléctrica a LyFC, quien a su vez atendió a 6,253 508 usuarios en la zona central del país.

A diciembre de 2009 el programa disponía de un total de 688,632 km de líneas para la distribución con tensiones desde 138 kV hasta baja tensión. A esa fecha, la capacidad del programa era de 45,712 MVA, con 1,701 subestaciones; contaba con 7,696 circuitos de media tensión para alimentar 1,100,671 transformadores de distribución con capacidad total de 41,220 MVA.

Cada indicador del programa se calcula mediante un proceso de agregación que empieza por el nivel en que se hacen las observaciones de campo, y continúa en los siguientes niveles de área, subgerencia y gerencia, y finalmente en el nivel nacional. Esto permite que el mismo indicador de desempeño sea aplicable a los distintos niveles y en todas las zonas administrativas. Esto es muy importante para la gestión del programa, pero implica que cualquier cambio en un indicador, así sea de redacción del nombre o de su descripción, requiere cambio de manuales y explicaciones al personal que elabora los informes correspondientes, para lo cual existen comisiones de CFE que coordinan estos cambios. Todos los indicadores del programa tienen una periodicidad mensual, lo que permite informes integrados con indicadores que se complementan y cuyos avances se pueden comparar entre sí.

Este procedimiento de cálculo de los indicadores, mediante agregación por niveles, lleva a que algunos de los indicadores con una definición simple desde el punto de vista conceptual, deba ser calculado con fórmulas con cierto grado de complejidad. Esto es particularmente cierto para indicadores en cuyo denominador aparece la energía o el número de usuarios, que son magnitudes que cambian con el tiempo y con la zona geográfica.

Cabe señalar que por la naturaleza de los instrumentos de medición, la precisión con la que se miden los indicadores del programa es muy alta, del orden de tres decimales, por lo que es innecesaria la intervención de los métodos estadísticos para la corrección de los errores de medición.

El programa en evaluación tiene la característica de que se complementa con los siguientes dos programas, también a cargo de la CFE,

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

- (E567) Operación y Mantenimiento de las Líneas de Transmisión y Subestaciones de Transformación que Integran el Sistema Eléctrico Nacional,

en el sentido que el programa en evaluación no puede cumplir con sus objetivos sin que los otros dos programas cumplan a su vez con los suyos, lo cual se debe reflejar en su MI.

Las relaciones del programa en evaluación con dichos programas complementarios se describen en términos que se definen en el artículo 2º del Reglamento de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica:

*Distribución:* La conducción de energía eléctrica desde los puntos de entrega de la transmisión hasta los puntos de suministro a los usuarios;

*Generación:* La producción de energía eléctrica a partir de fuentes primarias de energía, utilizando los sistemas y equipos correspondientes;

*Mantenimiento:* El conjunto de actividades para conservar las obras e instalaciones en adecuado estado de funcionamiento para la prestación del servicio público;

*Operación:* El conjunto de actividades a cargo del suministrador para generar, transmitir, transformar y distribuir energía eléctrica, así como las de controlar y proteger el sistema eléctrico nacional;

*Sistema eléctrico nacional:* El conjunto de instalaciones destinadas a la generación, transmisión, transformación, subtransmisión, distribución y venta de energía eléctrica de servicio público en toda la República, estén o no interconectadas;

*Suministro:* El conjunto de actos y trabajos necesarios para proporcionar energía eléctrica a cada usuario;

*Transmisión:* La conducción de energía eléctrica desde las plantas de generación hasta los puntos de entrega para su distribución, y

*Usuario:* Persona física o moral que hace uso de la energía eléctrica proporcionada por CFE, previo contrato celebrado por las partes.

El desempeño del programa Distribución es afectado por eventos que atentan contra sus líneas y subestaciones de distribución, principalmente malas condiciones atmosféricas y caída de árboles y ramas sobre sus líneas.

## Capítulo 1. Diseño

---

1. ¿El problema o necesidad prioritaria al que va dirigido el programa está identificado de forma precisa?

4. Si. El problema al que va dirigido el programa *Operación y mantenimiento de los Procesos de Distribución y de Comercialización de Energía Eléctrica* está identificado en forma precisa.

El programa en evaluación es indispensable para el suministro público de energía eléctrica, que es el problema prioritario al que va dirigido el programa.

El Decreto que crea a la Comisión Federal de Electricidad y el PND 2007-2012 identifican en forma precisa el problema al que va dirigido el programa, que es el suministro de energía eléctrica a través del servicio público de energía eléctrica:

1. El Decreto que crea a la Comisión Federal de Electricidad en agosto de 1937 se origina como respuesta a la situación que se tenía entonces:

"En 1937 México tenía 18.3 millones de habitantes, de los cuales únicamente siete millones contaban con electricidad, proporcionada con serias dificultades por tres empresas privadas. En ese momento las interrupciones de luz eran constantes y las tarifas muy elevadas, debido a que esas empresas se enfocaban a los mercados urbanos más redituables, sin contemplar a las poblaciones rurales, donde habitaba más de 62% de la población. Para dar respuesta a esa situación que no permitía el desarrollo del país, el gobierno federal creó, el 14 de agosto de 1937, la Comisión Federal de Electricidad (CFE), que tendría por objeto organizar y dirigir un sistema nacional de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica, basado en principios técnicos y económicos, sin propósitos de lucro y con la finalidad de obtener con un costo mínimo, el mayor rendimiento posible en beneficio de los intereses generales " (Tomado del Portal de CFE).

2. El Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 establece en su Eje 2:

"La energía eléctrica se ha convertido en un elemento indispensable para prácticamente todas las actividades de la vida moderna" (página 131).

"Asegurar un suministro confiable, de calidad y a precios competitivos de los insumos energéticos que demandan los consumidores" (2.11 Objetivo 15, página 130).

2. *¿Existe un diagnóstico adecuado, elaborado por el programa, la dependencia o entidad, sobre la problemática detectada que sustente la razón de ser del programa?*

4. Sí. El diagnóstico existe y permite identificar la problemática que busca atender el programa, caracteriza explícitamente las causas, magnitud y consecuencias del problema, la población a la que afecta y la situación o contexto institucional.

Históricamente, el primer diagnóstico fue el que llevó en 1937 al gobierno federal a crear la Comisión Federal de Electricidad, y con ello indirectamente a la creación del programa en evaluación, según se describe brevemente en la respuesta a la pregunta 1.

Actualmente, por la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica, la Entidad tiene a su cargo la planeación del sistema eléctrico nacional, debiendo realizar al menos una vez al año un diagnóstico integral sobre la problemática y las tendencias del sector eléctrico del país, que evidentemente incluye al sistema de distribución a cargo del programa. Este diagnóstico da origen a un documento denominado Programa de Obras e Inversiones del Sector Eléctrico (POISE), que es el resultado de estudios coordinados dentro de la planificación integral del Sistema Eléctrico Nacional.

Cabe mencionar que no existe un Árbol de Problema y de Objetivos que conduzca a un diagnóstico sobre la problemática detectada que sustente la razón de ser del programa. Este árbol es innecesario por lo siguiente:

Un Árbol de Problema y de Objetivos tiene el propósito de identificar claramente el problema que se pretende solucionar, los efectos, las causas que lo originan, los medios de solución, las acciones para lograr el objetivo o solución deseada y la definición de alternativas para solucionar el problema identificado (tomado de Edgar Ortégón, et al, CEPAL).

Para el caso del programa *Operación y mantenimiento de los Procesos de Distribución y de Comercialización de Energía Eléctrica*, el problema que se pretende solucionar es técnico y está plenamente identificado. Por tanto, para este programa no aplica la elaboración de un Árbol de Problema y de Objetivos.

De hecho, el problema que resuelve el programa en evaluación no puede resolverse de manera aislada porque está integrado a un sistema eléctrico. La representación gráfica usual de este sistema eléctrico se muestra en el Anexo II, en donde aparecen diversos Componentes del programa.

3. *¿El Fin del programa está definido de forma precisa?*

4. Sí. El Fin está definido con exactitud:

La MI define el Fin del programa en evaluación como "*Asegurar la distribución de energía eléctrica confiable y de calidad para contribuir a la prestación del servicio público de energía eléctrica.*"

Se considera que esta definición apropiada.

4. *¿El Propósito del programa está definido de forma precisa?*

3. Sí. La definición del Propósito propuesto en la MI es aceptable, pero presenta áreas de mejora:

En la MI se define el Propósito del programa como "*Se distribuye la energía eléctrica para satisfacer la demanda del sistema eléctrico nacional y garantizar la continuidad del suministro*".

Para mejorar esta definición de Propósito hay que considerar que la fracción XIII del artículo 2o del Reglamento de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica define:

**XIII. Usuario:** Persona física o moral que hace uso de la energía eléctrica proporcionada por el suministrador, previo contrato celebrado por las partes.

Además, hay que considerar que el artículo 25 de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica ordena:

**Artículo 25.-** La Comisión Federal de Electricidad deberá suministrar energía eléctrica a todo el que lo solicite, salvo que exista impedimento técnico o razones económicas para hacerlo, sin establecer preferencia alguna dentro de cada clasificación tarifaria.

Según este artículo, la CFE tiene la obligación de prestarle el servicio a todo el que lo solicite siempre que se cumplan las condiciones técnicas y económicas para ello.

Según la metodología del Marco Lógico, el Propósito se debe redactar en términos de la Población Objetivo. Por lo anterior la definición de Propósito podría tener la forma "Los usuarios de CFE reciben un servicio eléctrico cuya calidad y costo no son afectados negativamente por interrupciones o ineficiencias atribuibles a Distribución."

5. *¿A qué objetivo u objetivos del Plan sectorial y/o especial de la dependencia y/o entidad responsable, está vinculado o contribuye el programa?\**

El programa en evaluación está vinculado con el Objetivo II.3 del Programa Sectorial de Energía,

*Fortalecer a los organismos públicos del sector eléctrico en lo referente a prácticas operativas y estándares tanto de calidad como de confiabilidad en los servicios que ofrecen*, el cual establece:

"En el sector eléctrico, el objetivo primordial no sólo es garantizar el abasto de energía eléctrica, sino alcanzarlo con niveles de calidad, competitividad, servicio y eficiencia dentro de los estándares de las principales empresas eléctricas del mundo. Este objetivo está estrechamente vinculado con la calidad de vida de los mexicanos, por lo que se deberán fortalecer de manera sistemática los esfuerzos que los organismos públicos del sector eléctrico realizan."

El programa en evaluación contribuye al logro de este objetivo ya que la Distribución de energía eléctrica a cargo del programa tiene un efecto directo sobre los estándares tanto de calidad como de confiabilidad en el servicio que ofrece la CFE.

6. Con base en lo anterior, analizar y evaluar si existe una relación lógica del programa con los objetivos nacionales del Plan Nacional de Desarrollo.\*

El programa en evaluación está vinculado con Objetivo 15 del Eje 2 del Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012,

*Asegurar un suministro confiable, de calidad y a precios competitivos de los insumos energéticos que demandan los consumidores, el cual establece:*

"Un segundo reto consiste en mejorar la calidad del suministro de energía eléctrica. Para alcanzar niveles de confiabilidad acordes con los estándares internacionales, se buscará el desarrollo de la infraestructura necesaria."

El programa en evaluación contribuye directamente al logro de este objetivo porque el proceso de distribución de energía eléctrica, a cargo del programa, es esencial para el sistema público de energía eléctrica, y tiene un efecto inmediato sobre la confiabilidad y la calidad del suministro recibido por los usuarios de CFE.

7. *¿El Programa cuenta con una Matriz de Indicadores?*

4. Sí. Existe una Matriz de Indicadores y está actualizada, de acuerdo con las disposiciones señaladas por la SHCP para tal efecto.

Según los Términos de Referencia, una respuesta con calificación 4 a esta pregunta no obliga a la institución evaluadora a proponer una MI. Sin embargo, después de una revisión de la MI por parte de la institución evaluadora y la Entidad, se acordó incluir en esta evaluación de diseño una MI que mejora a la anterior principalmente en lo que respecta al Resumen Narrativo.

Cabe mencionar que el programa en evaluación no cuenta con un Árbol de Problema y de Objetivos debido a que el problema que debe resolver el programa es de tipo técnico. Este problema consiste en conducir de manera óptima la energía eléctrica desde los puntos de entrega de la Transmisión hasta los puntos de entrega a los usuarios. Para resolver este problema existen técnicas bien conocidas de solución. Un Árbol de Problema y de Objetivos no es aplicable a la solución de este problema. Esto se menciona con la intención de aclarar que no se tomó como fuente de referencia al Árbol mencionado.

De hecho, el problema que resuelve el programa en evaluación está integrado a un sistema eléctrico y no puede resolverse de manera aislada. La representación gráfica usual de este sistema eléctrico se muestra en el Anexo II, en donde aparecen diversos Componentes del programa.

8. *¿Las Actividades del programa son suficientes y necesarias para producir cada uno de los Componentes?*

4. Sí. Las actividades en conjunto con los supuestos son las necesarias y suficientes para producir cada uno de los componentes, pero existen áreas de mejorar en la redacción.

La MI tiene como Actividades:

- *"Operar, mantener, incrementar y sustituir las líneas y subestaciones de distribución"*

Después de un análisis conjunto de la Institución evaluadora y personal de la Dirección de Distribución, se llegó a la propuesta de sustituir la redacción anterior por

- *"Operación y mantenimiento de la infraestructura eléctrica de Distribución."*

Las Actividades del programa en cualquiera de las dos redacciones consideradas implica la producción del único Componente en la MI:

- *"Infraestructura de distribución necesaria y disponible".*

9. *¿Los Componentes son necesarios y suficientes para el logro del Propósito?*

2. No. Algunos componentes son necesarios, más no suficientes.

La MI solo tiene un Componente,

- *"Infraestructura de distribución necesaria y disponible"*,

para el cual se propone una nueva redacción,

*"Líneas y subestaciones en condiciones óptimas de operación"*.

Este Componente es necesario para el logro del Propósito declarado en la MI,

- *"Se distribuye la energía eléctrica para satisfacer la demanda del sistema eléctrico nacional y garantizar la continuidad del suministro"*,

pero no es suficiente porque se requiere del siguiente Componente, el cual es el producto final del programa, y por tanto tiene que incluirse en la MI:

- *"Energía eléctrica distribuida y comercializada"*

La propuesta es entonces que los Componentes sean:

- *"Energía eléctrica distribuida y comercializada"* y

- *"Líneas y subestaciones en condiciones óptimas de operación"*.

10. *¿Es lógico que el logro del Propósito contribuye al logro del Fin?*

4. Si. La relación entre el Fin y el Propósito es causal, pero es posible eliminar algunos elementos o mejorar la redacción.

Bajo supuestos apropiados, el cumplimiento del Propósito en la MI, descrito como

*"Se distribuye la energía eléctrica para satisfacer la demanda del sistema eléctrico nacional y garantizar la continuidad del suministro"*

implica que se cumple el Fin en la MI, el cual se describe como

*"Asegurar la distribución de energía eléctrica confiable y de calidad para contribuir a la prestación del servicio público de energía eléctrica".*

*11. Considerando el análisis y la evaluación realizados en este punto, ¿la lógica vertical de la matriz de indicadores del programa se valida en su conjunto?*

3. Sí. La relación entre los diferentes niveles de objetivos de la MI (Fin, Propósito, Componentes y Actividades) es causal, pero es posible eliminar algunos elementos o mejorar la redacción.

El único Componente en la MI es necesario pero no suficiente para el logro del Propósito (respuesta a la pregunta 9), y por esto la respuesta, aunque afirmativa, no alcanza la calificación 4.

12. *En términos de diseño, ¿existen indicadores estratégicos y de gestión para medir el desempeño del programa?*

4. Sí. En la MI se presentan indicadores tanto estratégicos como de gestión que miden adecuadamente el resultado o avance de cada nivel de objetivos.

La MI contiene siete indicadores, cuatro estratégicos y tres de gestión, los cuales miden adecuadamente el resultado o avance de cada nivel de objetivos.

1. El indicador "Inconformidades procedentes por cada mil usuarios (IMU)" es el número de las inconformidades procedentes que presentan cada mil usuarios por deficiencias en la realización de las actividades de distribución, comerciales y de medición, que permiten evaluar e identificar las medidas correctivas para reducirlo a fin de mejorar la calidad del servicio.

2. El indicador "Reducción de las inconformidades (RINC)" es el grado en el que se han reducido (o aumentado) las inconformidades inherentes a CFE por usuario, respecto del promedio del periodo determinado (2007-2006).

3. El indicador "Tiempo de interrupción por usuario de distribución sin eventos (TIUD)" es el tiempo promedio que el usuario no dispuso del servicio eléctrico en un periodo determinado (minutos)

4. El indicador "Número de interrupciones por usuario (NIU)" es el número promedio de interrupciones del servicio eléctrico que sufre un usuario en el periodo considerado.

5. El indicador "Inversiones para Subestaciones" es el grado de avance en la aplicación de los recursos financieros para subestaciones, que permite evaluar e identificar el desempeño del proceso operativo y de crecimiento del sistema eléctrico de distribución, para mejorar la calidad del servicio a los usuarios y atender el mercado eléctrico.

6. El indicador "Inversiones para Redes" es el grado de avance en la aplicación de los recursos financieros para redes de distribución que permite evaluar e identificar el desempeño del proceso operativo, atención, conexión y crecimiento del sistema eléctrico de distribución, para mejorar la calidad del servicio a los usuarios y atender el mercado eléctrico.

7. El indicador "Inversiones para equipamiento" es el grado de avance en la aplicación de los recursos financieros para equipamiento operativo que permite evaluar e identificar la productividad del personal que atiende los proceso sustantivos de operativo, servicio, conexión y mantenimiento del sistema eléctrico de distribución, que permite mejorar los compromisos de servicio a clientes. Este indicador no fue utilizado para 2010 por no aportar base suficiente para evaluar una dimensión del desempeño.

13. ¿Los indicadores son claros, relevantes, económicos, monitoreables y adecuados?

4. El 88.57% de los indicadores son a la vez claros, relevantes, económicos, adecuados y monitoreables.

A partir de la MI, las Fichas Técnicas correspondientes, y la hoja de cálculo *Resultados Índices SHCP Diciembre 2009 DDO RevdEFINiT(210110)*<sup>1</sup> (la cual contiene las fórmulas y los datos numéricos para calcular el valor de los indicadores *para 2009*), y del análisis que fundamentó la respuesta a la pregunta 12, se considera que los indicadores del programa en evaluación en sus diversos aspectos (definición, unidades, método de cálculo y nivel en la MI) cumplen en un 97% cada una de las características siguientes:

- **Claridad:** el indicador es preciso e inequívoco;
- **Relevancia:** el indicador refleja una dimensión importante del logro del objetivo;
- **Economía:** la información necesaria para generar el indicador está disponible a un costo razonable;
- **Monitoreable:** el indicador puede sujetarse a una comprobación independiente;
- **Adecuado:** el indicador aporta una base suficiente para evaluar una dimensión del desempeño;

El Indicador Reducción de las inconformidades (RINC) no resulta adecuado porque puede ser derivado del Indicador Inconformidades procedentes por cada mil usuarios (IMU). Tampoco resultan adecuados los indicadores Inversiones para Subestaciones, Inversiones para Redes e Inversiones para Equipamiento, porque no reflejan una dimensión importante del logro del objetivo.

14. ¿Los indicadores incluidos en la matriz de indicadores tienen identificada su línea basal y temporalidad en la medición?

4. Si. El 100% de los indicadores cuentan con línea de base y temporalidad de la medición.

Cada uno de los indicadores del programa en evaluación tiene asociada su línea de base y su temporalidad en la medición, como consta en la MI y en las Fichas Técnicas correspondientes. La temporalidad de la medición para cada uno de los indicadores es mensual; los valores de la línea de base se muestran en la siguiente tabla.

No. de indicador	Nombre del indicador	Línea de base
<b>Fin</b>		
1	Inconformidades procedentes por cada mil usuarios (IMU)	3.74 Inconformidades por cada mil usuarios
2	Reducción de las inconformidades (RINC)	0%
<b>Propósito</b>		
3	Tiempo de interrupción por usuario de distribución sin eventos (TIUD)	80.12 minutos por usuario
<b>Componentes</b>		
4	Número de interrupciones por usuario (NIU)	2.4 Interrupciones por usuario por año
<b>Actividades</b>		
5	Inversiones para Subestaciones	9.4%
6	Inversiones para Redes	19%
7	Inversiones para Equipamiento	9.4%

15. ¿En la MI se identifican los medios de verificación para obtener cada uno de los indicadores?

4. Sí. El 100% de los indicadores cuentan con medios de verificación de conformidad con la normatividad, como se muestra en la siguiente tabla, cuyos datos fueron tomados de la MI.

No. de indicador	Nombre del indicador	Medio de verificación
<b>Fin</b>		
1	Inconformidades procedentes por cada mil usuarios (IMU)	Ejecutores estatales del programa e integrados por la Coordinación del mismo
2	Reducción de las inconformidades (RINC)	Explotación de registro administrativo
<b>Propósito</b>		
3	Tiempo de interrupción por usuario de distribución sin eventos (TIUD)	Informe de Operación
<b>Componentes</b>		
4	Número de interrupciones por usuario (NIU)	Informe de Operación
<b>Actividades</b>		
5	Inversiones para Subestaciones	Informe de Operación
6	Inversiones para Redes	Informe de Operación
7	Inversiones para Equipamiento	Informe de Operación

16. Para aquellos medios de verificación que corresponda (por ejemplo encuestas), ¿el programa ha identificado el tamaño de muestra para la medición del indicador, especificando sus características estadísticas como el nivel de significancia y el error máximo de estimación?

4. Si. El programa ha identificado el tamaño de muestra para la medición de todos los indicadores, presenta todas las características estadísticas (nivel de significancia, error máximo de estimación y Tamaño de muestra óptimo).

La medición de cada uno de los indicadores es determinística, no es estadística. Esto significa que el tamaño de la muestra es el 100% del espacio muestral porque en su cálculo se consideran todos los eventos que intervienen en su definición, sin que haya una selección de por medio como ocurre con los métodos estadísticos. Por ejemplo, si el indicador se refiere a un cierto tipo de falla, entonces en el cálculo del indicador se consideran todas las fallas de ese tipo ocurridas en la zona y el periodo considerados. Por tanto, en el caso de los indicadores del programa, el tamaño de la muestra es 100% del espacio muestral, el error de estimación es cero, y no aplica establecer un error de significancia.

En cuanto a la evaluación de los usuarios, se tiene una sucesión de encuestas levantadas por un despacho externo del año 2003 al año 2008, en las que los usuarios dieron su calificación en una escala de 0 a 10:

	En una escala de 0 a 10, donde cero es muy malo y diez es excelente, ¿cómo calificaría usted el servicio que recibe de la Comisión Federal de Electricidad?					
	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Comercial	7.9	7.9	7.9	8.0	8.3	8.3
Doméstico	7.6	7.6	7.7	7.8	8.0	8.0
Industrial	8.0	8.3	8.4	8.3	8.5	8.4

La calificación del servicio fue global en cuanto a: mejora del servicio, medios electrónicos, continuidad del suministro, proceso comercial, instalaciones, comparación con otros servicios, personal de CFE, apertura del sector y medio ambiente. Las encuestas fueron nacionales pero no se dispone de los datos técnicos como tamaño de la muestra y el procedimiento de selección de los encuestados.

17. *¿Se consideran válidos los supuestos del programa tal como figuran en la matriz de indicadores?*

3. Sí. La MI presenta supuestos para todos los diferentes niveles de objetivos. La mayoría de los supuestos son válidos para el logro de los objetivos de cada nivel de la MI, pero es posible mejorar su redacción o precisión o es necesario agregar algún supuesto.

La MI presenta Supuestos para la mayoría de los diferentes niveles de objetivos (Fin, Propósito y Componentes), los cuales son válidos (por tanto no aplica la calificación 2 y tampoco la 4 de los TdR).

En los niveles de Fin, Propósito y Componentes la MI considera el mismo Supuesto:

*-"Presupuesto suficiente y oportuno comportamiento meteorológico y sísmico favorable estabilidad social"*

En el nivel de Actividad no aparecen supuestos.

En Supuestos del nivel Propósito se propone incluir el Supuesto:

*"Los programas de Generación y de Transmisión cumplen sus respectivos propósitos"*

porque es indispensable para que el programa en evaluación cumpla el Fin que aparece en la MI.

*18. Considerando el análisis y evaluación realizado en este punto, ¿la lógica horizontal de la matriz de indicadores se valida en su totalidad?*

3 Sí. Al interior de cada renglón de la MI existe consistencia y cada objetivo en conjunto con sus supuestos permiten lograr y medir el siguiente nivel de objetivos. Es posible mejorar la redacción o precisión de algún objetivo o supuesto, o eliminar alguno.

Las respuestas a las preguntas 12, 13, 14, 15, 16 y 17 son todas afirmativas, pero en esta última la calificación es 3 porque en Actividades no hay Supuestos y en Propósito falta el Supuesto debido a la complementariedad del programa en evaluación con otros dos programas a cargo de CFE. Por esta razón, la respuesta a esta pregunta no alcanza el valor 4.

19. A partir del análisis de la MI, proponga los cambios que deberían hacerse a la lógica interna del programa, es decir a la lógica vertical (resumen narrativo) y lógica horizontal (indicadores, medios de verificación y supuestos). La MI propuesta se presenta como anexo.\*

Se propone el siguiente Resumen Narrativo, en donde se observa que en los niveles de Actividades y Fin los cambios son de redacción. El Propósito que se propone permite deslindar la responsabilidad del programa en evaluación de los otros dos programas con los que se complementa. En Componentes se propone introducir el producto final del programa, "*Energía eléctrica distribuida y comercializada*":

**Fin:** "*Asegurar un suministro de energía eléctrica confiable y de calidad a los usuarios del Servicio Público de Energía Eléctrica*",  
en vez de "*Asegurar la distribución de energía eléctrica confiable y de calidad para contribuir a la prestación del servicio público de energía eléctrica*".

**Propósito:** "*Los usuarios de CFE reciben un servicio eléctrico cuya calidad y costo no son afectados negativamente por interrupciones o ineficiencias atribuibles a Distribución*",  
en vez de "*Se distribuye la energía eléctrica para satisfacer la demanda del sistema eléctrico nacional y garantizar la continuidad del suministro*",

**Componentes:** "*Energía eléctrica distribuida y comercializada*" y "*Líneas y subestaciones en condiciones óptimas de operación*",  
en vez de "*Infraestructura de distribución necesaria y disponible*"

**Actividades:** "*Operación y mantenimiento de la infraestructura eléctrica de Distribución*"  
en vez de "*Operar, mantener, incrementar y sustituir las líneas y subestaciones de distribución*"  
(pregunta 8)

Los niveles Fin y Propósito tienen los mismos indicadores estratégicos que la MI 2010 excepto el Indicador RINC, el cual se eliminó. Para medir la efectividad de las Actividades se propone el Indicador "*Incremento y sustitución de capacidad en subestaciones de Distribución*", en vez de los siguientes Indicadores (ver respuesta a la pregunta 13)

5. "Inversiones para Subestaciones"
6. "Inversiones para Redes" y
7. "Inversiones para equipamiento".

Esta última propuesta se justifica en que las inversiones miden recursos dedicados a la actividad, pero no los resultados de la actividad, como es el caso del indicador que se propone.

En lo que toca a Supuestos, en el nivel Fin se propone "*Se cumplen las metas programadas de crecimiento y sustitución de líneas y subestaciones*" y en el nivel Propósito se propone "*Los programas de Generación y de Transmisión cumplen sus respectivos propósitos*", con lo cual se hace explícita la complementariedad del programa en evaluación con los otros dos programas con los que se complementa.

20. ¿La población que presenta el problema y/o necesidad (población potencial), así como la población objetivo están definidas y cuantificadas?

4. Sí. La población potencial y objetivo están caracterizadas e identificadas con exactitud, así como cuantificadas.

Del artículo 25 de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica, y del artículo 2o del reglamento correspondiente, citados ambos en la respuesta a la pregunta 4, se puede derivar la siguiente definición:

**Población Objetivo:** personas físicas o morales que tienen un contrato de servicio eléctrico con la Comisión Federal de Electricidad, o bien que tienen una solicitud de servicio eléctrico con CFE y no existe impedimento técnico o razones económicas para hacerlo.

Si se adopta esta definición, resulta que la población objetivo del programa está bien identificada: el área de comercialización cuenta con dos conjuntos de bases de datos distribuidas en distintas localidades del país. Un conjunto de bases de datos contiene la información sobre los usuarios de CFE, y el otro conjunto de bases de datos contiene la información sobre las personas físicas o morales que tienen en trámite una conexión a la red pública de energía eléctrica. El conjunto de estas dos bases de datos constituye la Población Objetivo. A diciembre de 2009 el primer conjunto de bases de datos contenía la información de 27'149,573 usuarios.

La información sobre el número de personas físicas o morales que tienen en trámite una solicitud de contrato de servicio eléctrico con CFE no se centraliza porque la atención de estas solicitudes se da localmente, y no necesariamente todos los que hacen su solicitud van a ser conectados a la red pública de electricidad. Sin embargo, según datos correspondientes 2009 del Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI), 214 mil *habitantes* (no usuarios) serán conectados al servicio público de energía eléctrica.

Estos datos del INEGI son los siguientes. En 2009 la Población Potencial era de 106.7 millones de habitantes, la Población Objetivo de 103.1789 millones de habitantes, y la Población Atendida de 103.15756 habitantes. Según esto, CFE tiene programado dar servicio a  $103.1789 - 103.15756 = 214$  mil nuevos habitantes, de los  $106.7 - 103.16 = 3.54$  millones de habitantes que no tienen servicio eléctrico. De esto último resulta que 96.68 de cada 100 hogares cuentan con electricidad, lo que coloca al país en niveles muy cercanos de cobertura a los indicadores que tienen los países desarrollados. Los 3.54 millones de habitantes que en ese año no tienen servicio eléctrico, se encuentran en poblados rurales de difícil acceso, colonias populares, etc. También incluye grupos de agricultores que requieren la electrificación de sus pozos de riego agrícola. Las necesidades de este sector son atendidas por el Programa Nacional de Electrificación Rural. Según datos del INEGI, la tasa media de crecimiento en la cobertura en los últimos cinco años es de 4% anual.

En lo que toca a las características de la población potencial y objetivo que constan en documentos oficiales, que para el caso del programa en evaluación este documento es el contrato de suministro de energía eléctrica, la información consiste en: nombre o razón social, dirección, y un indicador de la magnitud de su consumo, que para los pequeños usuarios es el número de focos en su domicilio, y para los grandes consumidores es la potencia instalada y otras características técnicas de sus instalaciones.

21. *¿Existe una justificación adecuada que sustente que los beneficios que otorga el programa se dirijan específicamente a dicha población potencial y objetivo?*

4. Sí. Existe una justificación adecuada que sustenta que el servicio público de energía eléctrica se dirija específicamente dicha población potencial y objetivo.

La Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica y el correspondiente reglamento determinan las condiciones en las que la CFE está obligada a suministrar el servicio eléctrico:

**Artículo 25.-** La Comisión Federal de Electricidad deberá suministrar energía eléctrica a todo el que lo solicite, salvo que exista impedimento técnico o razones económicas para hacerlo, sin establecer preferencia alguna dentro de cada clasificación tarifaria.

El reglamento correspondiente fija los requisitos que debe cumplir el solicitante del servicio, y señala los plazos para celebrar el contrato y efectuar la conexión de los servicios por parte de la CFE.

22. *¿La unidad de atención definida por el programa es consistente con los objetivos del mismo?*

4. Sí. El 100% de las unidades de atención son consistentes con los objetivos del programa en evaluación y con el tipo de bienes y servicios que éste provee.

La única unidad de atención es el *usuario*, que es la persona física o moral que tiene suscrito un contrato de servicio público de energía eléctrica o que tiene en trámite una solicitud de servicio. Esta unidad es muy flexible porque un usuario de CFE puede ser desde un individuo hasta una universidad o una gran empresa industrial. Esta unidad es consistente con la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica y con el tipo de servicio que se provee a través del programa en evaluación.

23. ¿Existe información sistematizada y actualizada que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios y/o unidades de atención) y cuáles son sus características socio-económicas?

4. Sí. El programa en evaluación cuenta con un padrón en el cual se especifican, para cada uno de los usuarios, las características de su consumo de electricidad y las variables que identifican el tipo de servicio recibido. Además dicho padrón está sistematizado y permanentemente actualizado y depurado.

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 muestra la clase de información que se registra de los usuarios, y el número de estos al 31 de diciembre de 2004 a 2009 para cada tipo de servicio:

Tipo de servicio	USUARIOS <sup>1</sup>					
	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<b>Total</b>	<b>22 299 698</b>	<b>23 265 575</b>	<b>24 223 660</b>	<b>25 310 883</b>	<b>26 338 672</b>	<b>27 149 573</b>
Doméstico	19 591 838	20 447 764	21 304 458	22 271 174	23 201 246	23 931 554
Comercial	2 304 569	2 390 934	2 467 467	2 573 144	2 650 614	2 711 590
Servicios	148 044	154 218	160 745	158 110	163 962	170 497
Industrial	151 948	167 012	182 063	197 248	209 266	220 149
Empresa Mediana	151 352	166 397	181 410	196 565	208 568	219 399
Gran Industria	596	615	653	683	698	750
Agrícola	103 299	105 647	108 927	111 207	113 584	115 783
<small><sup>1</sup> Al 31 de diciembre</small>						

Como ya se ha mencionado, la información sobre los beneficiarios está sistematizada en dos conjuntos de bases de datos distribuidas en diversas localidades del país. Un conjunto de bases de datos contiene la información sobre los usuarios de CFE, y el otro conjunto de bases de datos contiene la información sobre las personas físicas o morales que tienen en trámite una conexión a la red pública de energía eléctrica. Toda persona física o moral de la población objetivo se encuentra registrado en una de esas dos bases.

24. *¿Existe congruencia entre las ROP del programa o normatividad aplicable y su Matriz de Indicadores?*

4. Sí. Todos los elementos de la MI (Fin, Propósito, Componentes y Actividades) son totalmente congruentes con la normatividad aplicable.

Cabe mencionar que el programa en evaluación es congruente con las estrategias establecidas por el PND 2007-2012:

**ESTRATEGIA 15.8** Fomentar niveles tarifarios que cubran costos relacionados con una operación eficiente de las empresas. Para ello, se requerirá mejorar la competitividad del servicio eléctrico con un enfoque integral desde la planeación, la inversión, la generación, la transmisión, la distribución y la atención al cliente.

**ESTRATEGIA 15.9** Desarrollar la infraestructura requerida para la prestación del servicio de energía eléctrica con un alto nivel de confiabilidad, realizando inversiones que permitan atender los requerimientos de demanda en los diversos segmentos e impulsando el desarrollo de proyectos bajo las modalidades que no constituyen servicio público.

**ESTRATEGIA 15.10** Fortalecer a las empresas del sector, adoptando estándares y prácticas operativas de la industria a nivel internacional en la industria, mejorando procesos con la utilización de sistemas de calidad y de tecnología de punta, y promoviendo un uso más eficiente de su gasto corriente y de inversión.

Así como con la estrategia del Programa Sectorial:

**ESTRATEGIA II.1.2.-**Realizar la supervisión del cumplimiento de los objetivos y metas relacionados con los indicadores de eficiencia, productividad y calidad en la operación de la Comisión Federal de Electricidad (CFE) y de Luz y Fuerza del Centro (LFC), para buscar la prestación de un servicio de calidad y al menor costo económico para la Nación. Líneas de acción:

- Realizar un diagnóstico sobre los niveles de eficiencia, productividad y calidad con que operan CFE y LFC en las diferentes etapas del proceso eléctrico y en las diferentes zonas del país.
- Concertar metas específicas de eficiencia, productividad y calidad que permitan mejorar los indicadores.

Como ya se ha mencionado, el programa en evaluación no está sujeto a ROP.

En conclusión, los elementos de la MI son totalmente congruentes con la normatividad aplicable, en particular con el Plan sectorial y con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.

25. De acuerdo con la información presentada por el Programa, ¿Con cuáles programas federales podría existir similitudes y con cuáles complementariedad y/o sinergia?\*

En relación con esta pregunta los TdR señalan "deberá realizarse una investigación sobre programas federales que presentan a) *un Propósito similar*, b) *que atienden a la misma población objetivo*, y/o c) *que ofrecen los mismos Componentes* que el programa en evaluación, a fin de detectar los casos en que los esfuerzos realizados son similares y que por tanto existen similitudes; y aquellos en que la conjunción de esfuerzos podría potenciar el cumplimiento de objetivos, resultando complementarios".

Por la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica, el programa en evaluación junto con los siguientes dos programas, también a cargo de la Comisión Federal de Electricidad,

- (E561) Operación y Mantenimiento de las Centrales Generadoras de Energía Eléctrica, y
- (E567) Operación y Mantenimiento de las Líneas de Transmisión y Subestaciones de Transformación que Integran el Sistema Eléctrico Nacional, y

son *complementarios entre sí*, en el sentido que ninguno por sí solo puede lograr sus objetivos, pero juntos y en coordinación, sí pueden lograrlos. Estos programas atienden a la misma población objetivo pero tienen componentes distintos. En conjunto, estos tres programas se encargan de la operación y el mantenimiento del Servicio Público de Energía Eléctrica. La coordinación de la operación está a cargo del Centro Nacional de Control de Energía; la coordinación en el largo plazo se da a través de la planeación del Sistema Eléctrico Nacional, de la cual se encarga la CFE. Esta complementariedad debe hacerse explícita en cada MI a través del supuesto de que los otros dos programas cumplen sus respectivos propósitos.

26. *¿El Fin y el Propósito corresponden a la solución del problema?*

4. Sí. El Fin y el Propósito del programa son totalmente congruentes con la información contenida en los documentos que describen el problema.

La MI del programa establece:

**Fin:** *"Asegurar la distribución de energía eléctrica confiable y de calidad para contribuir a la prestación del servicio público de energía eléctrica."*

**Propósito:** *"Se distribuye la energía eléctrica para satisfacer la demanda del sistema eléctrico nacional y garantizar la continuidad del suministro."*

En ambas descripciones se refiere a que la distribución de energía eléctrica tiene el objetivo de satisfacer la demanda de energía eléctrica de los usuarios conectados a la red pública de energía eléctrica. Por tanto el Fin y el Propósito son totalmente congruentes con los siguientes documentos que describen el problema:

- El Decreto que crea a la Comisión Federal de Electricidad (ver respuesta a la pregunta 1);
- El Eje 2 del Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 (ver respuesta a la pregunta 1);
- El Objetivo 15 de este plan (ver respuesta a la pregunta 1);
- La Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica (ver respuesta a la pregunta 4).

*27. Como resultado de la evaluación en el tema de diseño del programa, ¿el diseño del programa es adecuado para alcanzar el Propósito expresado en la MI del programa y para atender a la población objetivo?*

3. Sí. El diseño del programa permite alcanzar el Propósito definido y atender a la población objetivo, pero se presentan áreas de oportunidad para su mejora.

Esta afirmación se sustenta en que el Propósito y el Fin son objetivos apropiados para el programa (como se justifica en las preguntas 3 y 4); además, como se señala en la respuesta a la pregunta 10, el Fin es una consecuencia lógica del Propósito. La calificación de 3 se debe a que los indicadores son a la vez claros, relevantes, económicos, monitoreables y adecuados, excepto cuatro Indicadores, uno estratégico y tres de gestión, que no son adecuados, según se indica en la respuesta a la pregunta 13.

## Capítulo 2. Principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones

### (Formato FODA01-XX)

Nombre de la dependencia y/o entidad que coordina el programa: Comisión Federal de Electricidad

Nombre del programa: (E570) Operación y Mantenimiento de los Procesos de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica.

Tema de evaluación	Fortaleza y Oportunidades/Debilidad o amenaza	Referencia (números de pregunta)	Recomendación Referencia de la recomendación
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
Diseño	Todos los indicadores estratégicos de la MI excepto uno son a la vez claros, relevantes, económicos, monitoreables y adecuados.	13	No Aplica
Diseño	El diseño del programa es adecuado para alcanzar el Propósito expresado en la MI del programa y para atender a la población objetivo	27	No Aplica
Diseño	El problema o necesidad prioritaria al que va dirigido el programa está identificado de forma precisa	1	No Aplica
Diseño	La población que presenta el problema y/o necesidad (población potencial), así como la población objetivo están definidas y cuantificadas	20	No Aplica
Diseño	La MI contiene indicadores estratégicos y de gestión para medir el desempeño del programa	12, 19	No Aplica
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
Diseño	El indicador Reducción de las inconformidades (RINC) puede ser calculado de series históricas del indicador Inconformidades procedentes por cada mil usuarios (IMU).	19	Eliminar de la MI el indicador Reducción de las inconformidades (RINC).

Diseño	En la MI del programa se omite el Componente Energía eléctrica distribuida y comercializada.	9	Incluir en la MI el Componente Energía eléctrica distribuida y comercializada .
Diseño	En el nivel de propósito no se incluye el supuesto "Los programas de Generación y de Transmisión cumplen sus respectivos propósitos".	17, 25	En el nivel de propósito incluir el supuesto "Los programas de Generación y de Transmisión cumplen sus respectivos propósitos".
Diseño	Los indicadores de gestión 5. "Inversiones para Subestaciones" 6. "Inversiones para Redes" y 7. "Inversiones para equipamiento". no son adecuados.	13	Sustituir los tres indicadores (5, 6 t 7) por el indicador " <i>Incremento y sustitución de capacidad en subestaciones de Distribución</i> "

## Capítulo 3. Conclusiones

Como conclusiones de la evaluación en materia de diseño 2009, efectuada al Programa Presupuestario E570 a cargo de la CFE, denominado “Operación y mantenimiento de los Procesos de Distribución y de Comercialización de Energía Eléctrica”, se tiene lo siguiente:

1. El programa tiene bien identificados sus objetivos, identifica correctamente el problema al que va dirigido, y está diseñado para solventarlo.
2. Existe congruencia entre la normatividad aplicable (Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica) y su MI.
3. El programa está alineado con el Objetivo 15 del Eje 2 del Plan Nacional de Desarrollo, así como con el Objetivo II.3 del Programa Sectorial de Energía.
4. El programa evaluado y los siguientes programas de CFE

(E561) Operación y Mantenimiento de las Centrales Generadoras de Energía Eléctrica, y  
(E567) Operación y Mantenimiento de las Líneas de Transmisión y Subestaciones de Transformación que Integran el Sistema Eléctrico Nacional, y

son complementarios entre sí

5. Todos los indicadores de la MI 2010 tienen identificada su línea basal y los medios de verificación, así como su temporalidad. Esta última es mensual para todos los indicadores, lo que permite un seguimiento detallado de la evolución de estos. También permite informes integrados con indicadores que se complementan y cuyos avances se pueden comparar entre sí.

En relación con el conjunto de indicadores de la MI 2010, dados por

No. de indicador	Nombre del indicador	Unidades
<b>Fin</b>		
1	Inconformidades procedentes por cada mil usuarios (IMU)	Inconformidades por cada mil usuarios
2	Reducción de las inconformidades (RINC)	%
<b>Propósito</b>		
3	Tiempo de interrupción por usuario de distribución sin eventos (TIUD)	minutos
<b>Componentes</b>		
4	Número de interrupciones por usuario (NIU)	Interrupciones por usuario
<b>Actividades</b>		
5	Inversiones para Subestaciones	%
6	Inversiones para Redes	%
7	Inversiones para Equipamiento	%

se tiene lo siguiente.

6. Se recomienda eliminar de la MI al Indicador 2 "Reducción de las inconformidades (RINC)" porque no es relevante y puede ser deducido de series de tiempo del indicador 1 "Inconformidades procedentes por cada mil usuarios (IMU)"

7. Para medir el desempeño de las Actividades "Operación y mantenimiento de la infraestructura de la red de distribución" los Indicadores de inversión 5, 6 y 7 no han resultado del todo adecuados, como ha sido la experiencia del programa en el último año. Para esta medición se considera que resulta adecuado un Indicador que mida el incremento y la sustitución de la capacidad en subestaciones de distribución, que es el que aparece en la MI que se propone.

8. Se recomienda adicionar un Supuesto en el nivel de Propósito, el cual hace explícita la relación de complementariedad del programa evaluado con otros dos programas a cargo de CFE, según se menciona en la respuesta a la pregunta 25. Este Supuesto se expresa como "Los programas de Generación y de Transmisión cumplen sus respectivos propósitos."

9. De la normatividad del programa (Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica) resulta que el incremento en la cobertura no es un criterio pertinente para la evaluación del programa, aún cuando según datos del INEGI (ver respuesta a la pregunta 20) su cobertura en 2009 es de 96.68%, nivel muy cercano al de los países desarrollados, y su tasa media de crecimiento durante los últimos cinco años es de 4% anual.

## Bibliografía

---

### **Bibliografía relativa a la Metodología del Marco Lógico:**

Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, Diario Oficial, viernes 30 de marzo de 2007

Guía de Operación del Módulo de Presupuesto basado en Resultados y Evaluación del Desempeño Versión 2.0, febrero 2008.

Edgar Ortegón, Juan Francisco Pacheco y Adriana Prieto, Metodología del marco lógico para la planificación y la evaluación de proyectos y programas, Serie Manuales No. 42, Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (CEPAL), Santiago de Chile, julio de 2005

Anexo Dos del oficio circular No. 307.A.1593 emitido por la SHCP

Anexo Tres del oficio circular 307.-A.-1593 *Lineamientos Generales para el proceso de Programación y Presupuestación para el ejercicio fiscal 2008*, emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Anexos al Oficio Circular 307-A.-1142, 2009

## Anexo I: Características Generales del Programa

---

El programa en evaluación, E570 Operación y mantenimiento de los Procesos de Distribución y de Comercialización de Energía Eléctrica, está a cargo de la CFE y está sujeto a la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica. No está sujeto a Reglas de Operación (ROP). Sus funciones están perfectamente descritas por su nombre: el programa se encarga del mantenimiento y de la operación de las líneas de transmisión, y de las subestaciones de transmisión.

En este programa la Población Atendida son los usuarios del servicio público de energía eléctrica, definidos como las personas físicas o morales que tienen firmado un contrato de suministro de energía eléctrica con la CFE. La Población Objetivo está formada por las personas físicas o morales que tienen un contrato de servicio eléctrico con la CFE, o bien que tienen una solicitud de servicio eléctrico con CFE y no exista impedimento técnico o razones económicas para hacerlo.

La sección VI no aplica porque el programa no es de tipo social. Su cobertura es nacional y no tiene una focalización específica.

Los beneficiarios son los usuarios del servicio eléctrico, y el único criterio de selección es que no haya razones económicas o técnicas que impidan la conexión (Sección IX). El programa en evaluación no ofrece apoyos a los beneficiarios (Sección X).

## (Formato CG01-XX)

IDENTIFICADOR PROGRAMA (DEJAR VACÍO)							

<b>I. Datos del evaluador (responsable del llenado)</b>							
1.1 Nombre: _____ Servio Tulio Guillén Burguete _____							
1.2 Cargo: _____ Investigador _____							
1.3 Institución a la que pertenece: _Universidad Nacional Autónoma de México_____							
1.4 Correo electrónico: ___ sguillenb@ii.unam.mx_____							
1.5 Teléfono (con lada):_( 55)56233600 Ext. 8867_							
1.6 Fecha de llenado (dd.mm.aaaa):							
2	4	0	6	2	0	1	0

## II. Identificación del programa

2.1 Nombre del programa:

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

2.2 Siglas: E570

2.3 En caso de que aplique, listar los subprogramas pertenecientes al programa:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

2.4 En caso de que aplique, nombrar la estrategia o programa concentrador al que pertenece el programa, en caso de pertenecer a más de una, listarlas de mayor extensión a menor (Ej. Pro-Árbol, Vivir Mejor):

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

2.5 Ramo de la dependencia coordinadora del programa: 18 Energía

2.6 Dependencia(s) y/o entidad(es) que participa(n) en la operación del programa:

1. Comisión Federal de Electricidad
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

2.6.1 Especifique la forma de participación de cada una:

- Aportación de recursos
- Entrega de apoyos
- Selección de beneficiarios

- Aprobación de proyectos
- X Otro (especifique): A través de subsidios tarifarios que dependen de la SHCP, quien define las tarifas

2.7 Instancia(s) ejecutora(s) del programa:

Comisión Federal de Electricidad

2.8 Unidad administrativa responsable de la ejecución del programa:

Subdirección de Distribución

2.9 Dirección de la página de internet del programa:

http://www.cfe.gob.mx

2.10 ¿En qué año comenzó a operar el programa? 1937

### III. Evaluación del programa

2.1 Tipo de evaluación (seleccione sólo una opción)

X Diseño

- Consistencia y Resultados

2.14 Periodo evaluado (año(s) que abarca la evaluación): 2009

2.11 Unidad administrativa responsable de la contratación de la evaluación: Gerencia de Programación y Evaluación Financiera

2.13 Tipo de contratación:

- Asignación directa a personas morales o físicas
- X Asignación directa a organismo público (Convenio)
- Invitación a por lo menos tres
- Licitación pública

2.12 Costo de la evaluación (monto establecido en el convenio o contrato, incluyendo IVA en el caso que aplique): \$750,000.00

### IV. Presupuesto

3.1 Indique el presupuesto en pesos para el año evaluado.

3.1.1 Aprobado: \_\_\_\_\_

3.1.2 Modificado: \_\_\_\_\_

3.1.3 Ejercido: 23,923,659,691

3.2 Clave presupuestaria (programa presupuestario): E570

3.3 Indique las fuentes y porcentajes de financiamiento del programa:

Ejemplo: Seguro popular

Gobierno federal a través de la CNPSS 70%

Gobiernos estatales a través de las Secretarías de Finanzas 30%

Beneficiarios (dependiendo de su capacidad de pago)

1. Gobierno Federal 100%

2.

3.

---

---

---

---

3.3.1 Ramos presupuestales de asignación de recursos (puede poner más de uno cuando sea el caso):

1.

2.

3.

---

---

---

3.4 ¿Cuál es el esquema de ejecución de recursos del programa?

- Descentralizado, las instancias estatales o municipales ejercen los recursos
- X Nacional, el gobierno federal ejerce los recursos, aunque el programa opera en el ámbito local

## IV. Normatividad

4.1 ¿Con qué tipo de normatividad vigente se regula el programa y cuál es su fecha de publicación más reciente? Ej. 25/06/07 (puede seleccionar varios)

	d d		-	m m		-	a a a a			
● Reglas de operación .....										
● Ley .....	2	2		1	2		1	9	9	3
● Reglamento/norma .....	2	6		0	5		1	9	9	3
● Decreto .....										
● Lineamientos .....										
● Manual de operación ....										
● Memorias o Informes ....										
● Otra: (especifique)_____										
● Ninguna										

4.2 Describa el **objetivo** del programa que se encuentra plasmado en la norma que lo regula (en un espacio máximo de 700 caracteres)

Distribuir y Comercializar energía eléctrica con calidad y eficiencia para asegurar la prestación del Servicio Público de Energía Eléctrica.

4.3 ¿Se contempla la participación de otros órdenes de gobierno?

- Estatales? (especifique las corresponsabilidades que adquieren al comprometerse a participar):

No

- Municipales? (especifique las corresponsabilidades que adquieren al comprometerse a participar):

No

4.4 Tipo de participación social que contempla el programa

- En la consulta
- En el diseño del programa (la consulta puede considerarse como parte de la planeación)
- En la implementación
- En la evaluación

## V. Vinculación y Objetivos

5.1 Indique el Eje de política pública del PND 2007-2012 en el que se inscribe el programa (tal y como se reporta en la matriz de marco lógico, marque sólo uno)

- Estado de derecho y seguridad
- X Economía competitiva y generadora de empleos X
- Igualdad de oportunidades
- Sustentabilidad ambiental
- Democracia efectiva y política exterior responsable

5.2 ¿A qué objetivo(s) del eje de política pública del PND 2007-2012 se inscribe el programa? (tal y como se reporta en la matriz de marco lógico)

Objetivo 14 del Eje 2: Asegurar un suministro confiable, de calidad y a precios competitivos de los insumos energéticos que demandan los consumidores.

---

---

5.3 Seleccione el Programa Sectorial al que se inscribe el programa (marque sólo uno)

- Comunicaciones y transporte
- Desarrollo agrario
- Desarrollo agropecuario y pesquero
- Desarrollo social
- Defensa nacional
- Educación
- X Energía
- Financiamiento para el desarrollo
- Gobernación
- Marina
- Medio ambiente y recursos naturales
- Procuración e impartición de justicia
- Relaciones exteriores
- Salud
- Trabajo y previsión social
- Turismo
- Otro (especifique): \_\_\_\_\_

5.4 Especifique el Objetivo estratégico del programa sectorial (tal y como se reporta en la matriz de marco lógico)

---

Garantizar la continuidad y calidad de los servicios de distribución de energía eléctrica

---

5.5 ¿El objetivo del programa se encuentra vinculado a algún otro plan o proyecto del sexenio pasado?

- X No

- Sí, Especifique:

---

5.6 Describa el Fin del programa señalado en la matriz de indicadores (en un espacio máximo de 900 caracteres):

---

Asegurar la distribución de energía eléctrica confiable y de calidad para contribuir a la prestación del servicio público de energía eléctrica

---

5.7 Describa el Propósito del programa señalado en la matriz de indicadores (en un espacio máximo de 900 caracteres):

---

Se distribuye la energía eléctrica para satisfacer la demanda del sistema eléctrico nacional y garantizar la continuidad del suministro.

---

## VI. Derecho básico y área de atención

6.1 Derecho básico (marque sólo dos, los más cercanos) y área de atención<sup>1</sup> (marque las dos más cercanas debajo del cada uno de los derechos que seleccionó, en general, se relacionan con los beneficios que ofrece el programa)

- **Derecho básico a la alimentación**
  - Abasto y comercialización de alimentos
  - Cooperación y desarrollo internacional
  - Producción y distribución de alimentos
  - Otro, especifique
- **Derecho básico a la educación**
  - Programas educativos de los sistemas regular o comunitario
  - Cooperación y desarrollo internacional
  - Deporte
  - Mejorar los espacios para la educación (Infraestructura y equipamiento escolar)
  - Mejorar la calidad de la educación
  - Desarrollo de habilidades y competencias
  - Otro, especifique
- X **Derecho básico al empleo**
  - Campo y desarrollo rural
  - Cooperación y desarrollo internacional
- X Desarrollo empresarial
- X Mejoramiento de la Infraestructura productiva
  - Turismo
  - Otro, especifique.
- **Derecho básico a la igualdad (no discriminación)**
  - Cooperación y desarrollo internacional
  - Comunidades y pueblos indígenas
  - Cultura
  - Democracia y participación ciudadana
  - Derechos humanos
  - Procuración e impartición de justicia
  - Superación de la pobreza
  - Otro, especifique
- **Derecho básico al medio ambiente sano**
  - Cooperación y desarrollo internacional
  - Energía
  - Infraestructura (agua potable, alcantarillado y drenaje)
  - Prevención o control de la contaminación de agua, aire o tierra
  - Recursos naturales (agua, bosques, desiertos, selvas, vida silvestre)
  - Otro, especifique
- **Derecho básico a la vivienda**
  - Desarrollo urbano
  - Desarrollo habitacional (Infraestructura)
  - Servicios
  - Otro, especifique
- **Derecho básico a la salud**
  - Prevención de enfermedades (autocuidado y cuidado de la salud)
  - Campañas preventivas y de apoyo en situaciones de desastre
  - Cooperación y desarrollo internacional
  - Infraestructura para la salud
  - Prevención y/o combate a las adicciones
  - Otro, especifique
- **Derecho básico a la seguridad**

---

<sup>1</sup> El área de atención corresponde a los temas prioritarios del Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.

- Prevención y/o combate al crimen organizado
- Protección civil, prevención y atención de desastres
- Seguridad pública
- Otro, especifique
- **Derecho básico a la seguridad social**
- Seguridad social
- Jubilaciones
- Desempleo
- Seguridad laboral
- Otro, especifique

## VII. Cobertura y focalización

7.1 ¿De acuerdo con la normatividad, en qué entidades federativas el programa debe ofrecer sus apoyos? (sólo marque una opción)

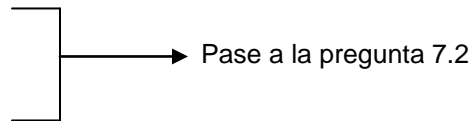
En las 31 entidades federativas y en el D.F.

En las 31 entidades federativas, con excepción del D.F.

Sólo alguna de las entidades federativas, indique cuáles:

- |  |   |  |                                     |
|--|---|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Aguascalientes      | <input type="checkbox"/> Distrito Federal | <input type="checkbox"/> Morelos         | <input type="checkbox"/> Sinaloa    |
| <input type="checkbox"/> Baja California     | <input type="checkbox"/> Durango          | <input type="checkbox"/> Nayarit         | <input type="checkbox"/> Sonora     |
| <input type="checkbox"/> Baja California Sur | <input type="checkbox"/> Guanajuato       | <input type="checkbox"/> Nuevo León      | <input type="checkbox"/> Tabasco    |
| <input type="checkbox"/> Campeche            | <input type="checkbox"/> Guerrero         | <input type="checkbox"/> Oaxaca          | <input type="checkbox"/> Tamaulipas |
| <input type="checkbox"/> Chiapas             | <input type="checkbox"/> Hidalgo          | <input type="checkbox"/> Puebla          | <input type="checkbox"/> Tlaxcala   |
| <input type="checkbox"/> Chihuahua           | <input type="checkbox"/> Jalisco          | <input type="checkbox"/> Querétaro       | <input type="checkbox"/> Veracruz   |
| <input type="checkbox"/> Coahuila            | <input type="checkbox"/> México           | <input type="checkbox"/> Quintana Roo    | <input type="checkbox"/> Yucatán    |
| <input type="checkbox"/> Colima              | <input type="checkbox"/> Michoacán        | <input type="checkbox"/> San Luis Potosí | <input type="checkbox"/> Zacatecas  |

No especifica



7.2 ¿Cuál es la unidad territorial básica del programa para fines de focalización de sus apoyos? (marque las que apliquen)

- Estado
- Municipio
- Localidad

7.3 Otras unidades territoriales (sea lo más preciso posible):

- DDR
- CADER

- Localidades indígenas
- Localidades de alta y muy alta marginación
- Microrregiones
- Municipios de atención prioritaria
- Municipios indígenas
- Núcleo agrario (ejido comunidad)
- Predio
- ZAPS Hábitat
- Otro, especifique:

7.3 Especifique en qué municipios de las entidades seleccionadas se ha planeado la operación del programa. De ser posible, adjunte archivos de lista o base de datos.

---

---

---

7.4 El programa tiene focalización: (marque sólo una opción)

- Urbana
- Rural
- Ambas
- X No especifica

7.5 El programa focaliza sus apoyos en zonas de marginación: (puede seleccionar varias)

- Muy alta
- Alta
- Media
- Baja
- Muy baja
- X No especifica

7.6 ¿El programa focaliza con algún otro criterio espacial?

- Sí  
Especifique: \_\_\_\_\_
- X No/No especifica

7.7 ¿Existen otros criterios de focalización?

- Sí (especifique): \_\_\_\_\_
- X No/No especifica

7.8 En caso necesario, especifique las características de focalización (en un espacio máximo de 900 caracteres):

---

---

---

---

---

## VIII. Población objetivo

8.1 Describe la población objetivo del programa (en un espacio máximo de 400 caracteres):

---

Las personas físicas o morales que tienen un contrato de servicio eléctrico con la Comisión Federal de Electricidad, o bien que tienen una solicitud de servicio eléctrico con CFE y no exista impedimento técnico o razones económicas para hacerlo.

---

## IX. Características de los beneficiarios

En el siguiente cuadro, **con base en la normatividad** deberá responder las preguntas para cada uno de los tipos de beneficiarios identificados por el programa. Podrá tener hasta cinco tipos de beneficiarios identificados en la pregunta 9.1. Consulte el ejemplo de llenado.

Los beneficiarios directos pertenecen al alguno de los grupos vulnerables (puede seleccionar más de uno):

9.1	9.2	9.3	9.4	9.5	9.6	9.7	9.8	9.9	9.10	9.11	9.12	9.13	9.14	9.15	9.16	
¿A quiénes (o a qué) beneficia directamente el programa?  (puede escoger varias)  Individuo y/u hogar.....01 Empresa/organización ..... 02 Escuela... 03 Unidad de salud..... 04 Territorio...05	adultos mayores	mujeres?	niños? 4	jóvenes?	indígenas?	personas con discapacidad?	madres solteras?	analfabetos?	migrantes?	estudiantes?	desempleados?	Jornaleros?	productores agrícolas?	Niños y adolescentes en riesgo de calle?	algún otro grupo vulnerable?	
Sí... ... 01 No.. ...0 ...2	Sí... ... 01 No.. ...0 ...2	Sí... ... 01 No.. ...0 ...2	Sí... ... 01 No.. ...0 ...2	Sí... ... 01 No.. ...0 ...2	Sí..... ...01 No..... ...02	Sí..... ...01 No..... ...02	Sí..... ...01 No..... ...02	Sí... ... 01 No.. ...0 ...2	Sí..... ...01 No..... ...02	Sí..... ...01 No..... ...02	Sí..... ...01 No..... ...02	Sí..... 01 No.....02	Sí..... ...01 No..... ...02	Sí..... 01 No.....02	Sí.... ...01 (especifique) No..... ...02	
Código	Código	Código	Código	Código	Código	Código	Código	Código	Código	Código	Código	Código	Código	Código	Código	Especifique

Continuación

<p>9.1 ¿A quiénes (o a qué) beneficia directamente el programa ? (puede escoger varias)</p> <p>Individuo y/u hogar.....01 Empresa/ organización..... 02 Escuela... 03 Unidad de salud.... 04 Territorio...05</p>	<p>9.17 Los beneficiarios directos ¿deben encontrarse en condiciones de pobreza?</p> <p>Sí.... 01 No.... 02</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin-left: 20px;"> <p>↓ Pase a la pregunta 9.13</p> </div>	<p>9.18 ¿en qué tipo de pobreza?</p> <p>Alimentaria. ... 01 Capacidades....02 Patrimonial.....03 No especifica.....04</p>	<p>9.19 ¿Los beneficiarios viven en condiciones de marginación?</p> <p>Muy Alta.....01 Alta .....02 Media.....03 Baja.....04 Muy Baja.....05 No especifica .....06</p>	<p>9.20 Los beneficiarios directos ¿forman parte de algún otro grupo vulnerable?</p> <p>Sí.... 01 (especifique) No....02</p>	
Código	Código	Código	Código	Código	Especifique

9.21 Los beneficiarios directos ¿forman parte de algún grupo de edad?

- No
- Sí (especifique): \_\_\_\_\_

En el siguiente cuadro deberá identificar el (los) tipo(s) de apoyo(s) que ofrece el programa para cada tipo de beneficiario señalado en la pregunta 9.1 de la sección anterior. Cabe señalar que un mismo tipo de beneficiario puede recibir más de un tipo de apoyo y, por tanto, ocupar tantos reglones como apoyos entreguen a cada tipo de beneficiario.

**X. Apoyos No aplica**

Tipo de beneficiario (se deberán utilizar los códigos identificados en la pregunta 9.1)	10.1 ¿De qué manera se entrega(n) el(los) apoyo(s)?	10.2 ¿Qué apoyo(s) recibe(n) los beneficiarios directos?	10.3 ¿El beneficiario debe pagar monetariamente el (los) apoyo(s)?	10.5 ¿El beneficiario adquiere alguna corresponsabilidad al recibir el (los) apoyo(s)?		
	En: Especie.....01 Monetario.....02 Ambos.....03	Albergue..... 01 Alimentos..... 02 Asesoría jurídica..... 03 Beca..... 04 Campañas o promoción..... 05 Capacitación..... 06 Compensación garantizada al ingreso..... 07 Deducción de impuesto..... 08 Fianza..... 09 Financiamiento de investigación..... 10 Guarderías..... 11 Libros y material didáctico..... 12 Microcrédito..... 13 Obra pública..... 14 Recursos materiales..... 15 Regularización de la tenencia de la tierra..... 16 Seguro de vida y/o gastos médicos..... 17 Seguro de cobertura de patrimonio, bienes y servicios..... 18 Pensión..... 19 Terapia o consulta médica..... 20 Tierra, lote, predio o parcela..... 21 Vivienda..... 22 Cambio Tecnológico..... 23 Financiamiento de proyectos productivos..... 24 Otro..... 25 Especifique	No.....01  Sí, debe pagar el costo total del apoyo.....02  Sí, debe pagar una parte del costo total del apoyo.....03	No.....01  Sí .....02 (especifique)		
Código pregunta 9.2	Código	Código	Especifique	Código	Código	Especifique

10.6 Describa las características específicas de los apoyos ofrecidos por el programa, para cada tipo de apoyo:

NO APLICA

## Anexo II: Árbol de problema y de objetivos

---

La construcción del Árbol de Problema y de Objetivos tiene el propósito de identificar claramente el problema que se pretende solucionar, los efectos, las causas que lo originan, los medios de solución, las acciones para lograr el objetivo o solución deseada y la definición de alternativas para solucionar el problema identificado (Edgar Ortigón, et al, CEPAL). El problema que pretende solucionar el programa es el suministro de energía eléctrica. La solución es técnica y puede describirse en el siguiente diagrama, en el cual aparecen los componente de la MI del programa y de los otros dos programas que lo complementan, y que juntos se encargan de la operación y mantenimiento del Servicio Público de Energía Eléctrica.

**PROGRAMA**

**COMPONENTES**

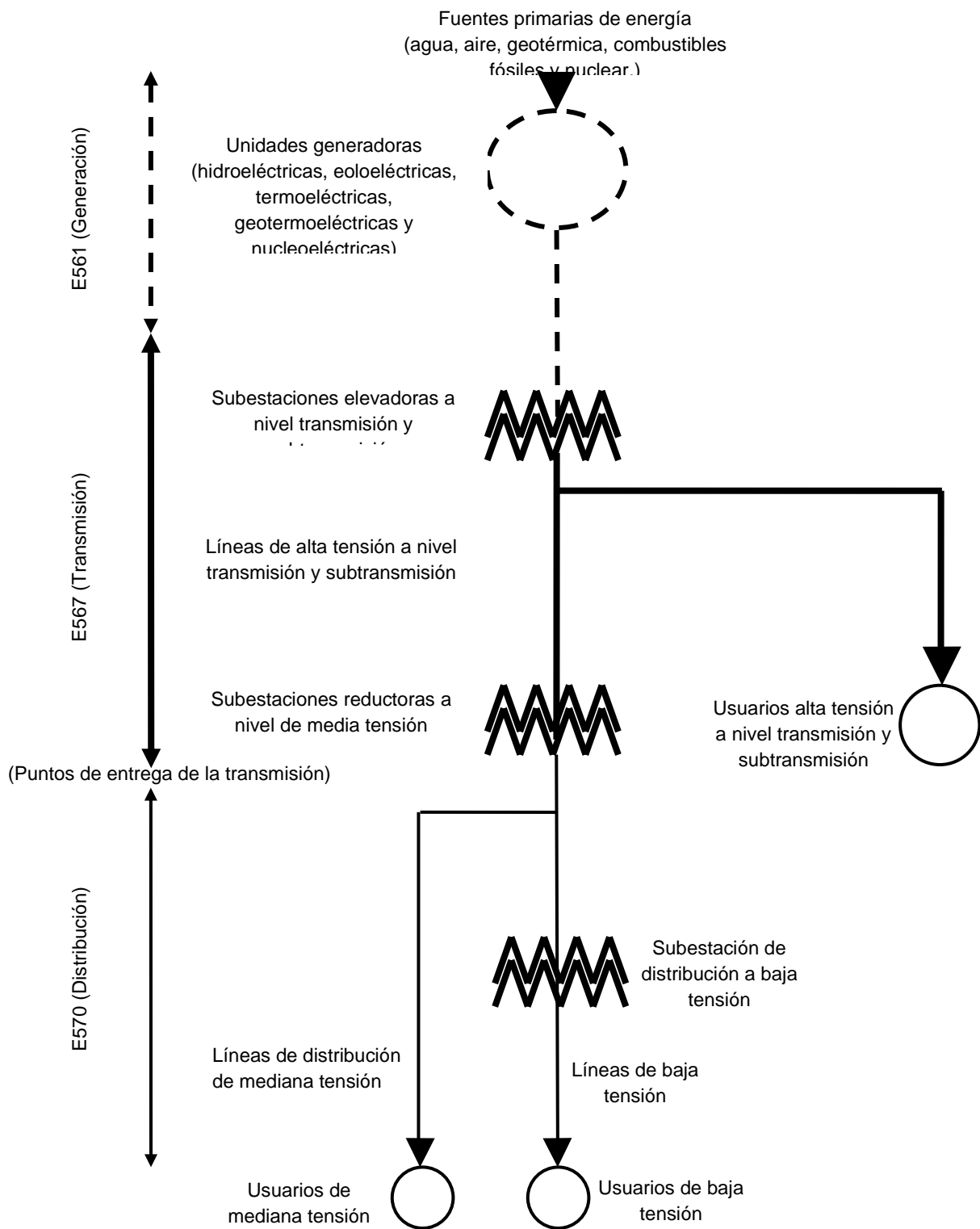


Fig. 1 Diagrama unifilar del suministro de energía eléctrica

## Anexo III: Instrumentos de recolección de información

---

El acopio de información se dio a través de reuniones con personal de CFE y de envíos de información por correo electrónico. Se efectuaron las reuniones de trabajo que se señalan en la siguiente tabla, algunas de ellas presididas por el Titular de la Unidad Administrativa responsable de coordinar la evaluación al interior de la Dependencia, Lic. Adolfo Andrade Lugo, Gerente de Programación y Evaluación Financiera, Coordinación de Programación y Análisis Administrativo, Comisión Federal de Electricidad:

<b>Fecha de la reunión</b>	<b>Participantes por parte de CFE</b>
16/04/2010	Ramón Benítez Galarza, Adolfo Andrade Lugo, José Luis Segoviano Aguilar, José Guadalupe Serdán Delgado, Héctor Hugo Aspra, Ricardo Rivas Cacho, Damien Nicolás, Leobardo Orozco
24/05/2010	Adolfo Andrade Lugo, José Luis Segoviano Aguilar, José Guadalupe Serdán Delgado, Héctor Hugo Aspra, Ricardo Rivas Cacho, Damien Nicolás, Ramón Benítez, Leobardo Orozco
24/05/2010	José Guadalupe Serdán Delgado, Héctor Hugo Aspra,
22/06/2010	José Luis Segoviano Aguilar, Héctor Hugo Aspra, Almendra Núñez Moreno, Jaime González Leal, Manuel González.
23/06/2010	José Luis Segoviano Aguilar, Héctor Hugo Aspra, Almendra Núñez Moreno, Guillermo G. Cabran C., Jaime González Leal, Manuel González
30/06/2010	Ramón Benítez Galarza, Adolfo Andrade Lugo, José Guadalupe Serdán Delgado, José Luis Segoviano Aguilar, Héctor Hugo Aspra, Almendra Núñez Moreno, Guillermo G. Cabrán C., Jaime González Leal, Manuel González.
6/07/2010	J., Martín Álvarez B., José Luis Segoviano Aguilar, Héctor Hugo Aspra, Almendra Núñez Moreno, Jaime González Leal, Manuel González

## Anexo IV: Bases de datos de gabinete

---

<http://info4.juridicas.unam.mx/ijure/tcfed/241.htm?s=>

*Síntesis de Información Directiva de CFE al Segundo Semestre de 2009*, Gerencia de Control de Gestión, 192 páginas.

*Resultados Indices SHCP Diciembre 2009 DDO RevdEFINiT(210110)1*, Hoja de cálculo

*Resumen Ejecutivo del Proceso*, Subdirección de Transmisión diciembre 2009, presentación

*Graficas Indices JUNIO-DICIEMBRE 09xMES.pptx*

*REPORTE ANUAL DE INDICADORES TRANSMISIóN.xls*

*Catálogo de Programas Federales para los Municipios, Secretaría de Gobernación: México, 2009.*

*Quinta Edición*

## Anexo V: Fuentes de información y referencias bibliográficas

---

Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012

Programa Sectorial de Energía 2007-2012.

Reglamento de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica

Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica

Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, Ley que crea la Comisión Federal de Electricidad,

<http://www.cfe.gob.mx/Paginas/Home.aspx>

<http://www.cfe.gob.mx/QuienesSomos/queEsCFE/Paginas/CFE.aspx>

## Anexo VI: Características de los indicadores

### (Formato CI01)

No. de indicador	Nombre del indicador	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Calificación del indicador (%)
Fin							
1	Inconformidades procedentes por cada mil usuarios (IMU)	1	1	1	1	1	100%
2	Reducción de las inconformidades (RINC)	1	1	1	1	0	80%
Propósito							
3	Tiempo de interrupción por usuario de distribución sin eventos (TIUD)	1	1	1	1	1	100%
Componentes							
4	Número de interrupciones por usuario (NIU)	1	1	1	1	1	100%
Actividades							
5	Inversiones para Subestaciones	1	1	1	1	0	80%
6	Inversiones para Redes	1	1	1	1	0	80%
7	Inversiones para Equipamiento	1	1	1	1	0	80%
							88.57%

## Anexo VII: Línea de base y temporalidad de los indicadores

### (Formato LB01-XX)

No. de indicador	Nombre del indicador	Línea Base	Temporalidad	Calificación del indicador (%)
Fin				
1	Inconformidades procedentes por cada mil usuarios (IMU)	1	1	100%
2	Reducción de las inconformidades (RINC)	1	1	100%
Propósito				
3	Tiempo de interrupción por usuario de distribución sin eventos (TIUD)	1	1	100%
Componentes				
4	Número de interrupciones por usuario (NIU)	1	1	100%
Actividades				
5	Inversiones para Subestaciones	1	1	100%
6	Inversiones para Redes	1	1	100%
7	Inversiones para Equipamiento	1	1	100%
Promedio global 100%				

## Anexo VIII: Identificación de los medios de verificación

### (Formato MM01XX)

#### Distribución

No. de indicador	Nombre del indicador	Medios de verificación identificados
Fin		
1	Inconformidades procedentes por cada mil usuarios (IMU)	1
2	Reducción de las inconformidades (RINC)	1
Propósito		
3	Tiempo de interrupción por usuario de distribución sin eventos (TIUD)	1
Componentes		
4	Número de interrupciones por usuario (NIU)	1
Actividades		
5	Inversiones para Subestaciones	1
6	Inversiones para Redes	1
7	Inversiones para Equipamiento	1
		Promedio global 100%

## Anexo IX: Medición de los medios de verificación

### (Formato MM01-XX)

(1)	(2)	(3)	(4)
No. de Indicador	Nombre del Indicador	Nombre y Descripción de Medio de Verificación	Tamaño de Muestra Identificado
<b>Fin</b>			
1	Inconformidades procedentes por cada mil usuarios (IMU)	Ejecutores estatales del programa e integrados por la Coordinación del mismo	100%
2	Reducción de las inconformidades (RINC)	Explotación de registro administrativo	100%
3	Tiempo de interrupción por usuario de distribución sin eventos (TIUD)	Informe de operación	100%
4	Número de interrupciones por usuario (NIU)	Informe de operación	100%
5	Inversiones para Subestaciones	Informe de operación	100%
6	Inversiones para Redes	Informe de operación	100%
7	Inversiones para Equipamiento	Informe de operación	100%

## Anexo X: Propuesta de Matriz de Indicadores

---

Se recomienda sustituir la redacción de la Actividad

- "Operar, mantener, incrementar y sustituir las líneas y subestaciones de distribución"

por

-- "Operación y mantenimiento de la infraestructura eléctrica de Distribución"

Esto es porque esta última redacción es más general y descriptiva.

A esta Actividad se le asociaría el Indicador

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

En el nivel de Componentes falta incluir "Energía eléctrica distribuida y comercializada", el cual es el producto final del programa.

Como Propósito se recomienda "Los usuarios de CFE reciben un servicio eléctrico cuya calidad y costo no son afectados negativamente por interrupciones o ineficiencias atribuibles a Transmisión".

Se recomienda eliminar de la MI el indicador 2

"Reducción de las inconformidades (RINC)",

esto es porque puede ser deducido del Indicador 1 "Inconformidades procedentes por cada mil usuarios (IMU)".

Un Supuesto importante que hay que incluir en el nivel de Propósito es

- Los programas de Generación y de Transmisión cumplen sus respectivos propósitos.

Este Supuesto se requiere para que el programa en evaluación cumpla con el Fin propuesto, que en la MI se redacta como sigue:

- "Asegurar un suministro de energía eléctrica confiable y de calidad a los usuarios del Servicio Público de Energía Eléctrica".

Resumen narrativo	Indicadores de desempeño		
	Nombre y Definición (unidades)	Método de cálculo	Supuestos
<b>Fin:</b> Asegurar un suministro de energía eléctrica confiable y de calidad a los usuarios del Servicio Público de Energía Eléctrica.	Tiempo de Interrupción por Usuario de Distribución (TIUD). Tiempo promedio que el usuario no dispuso del servicio eléctrico en un período determinado (minutos).	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.	Se cumplen las metas programadas de crecimiento y sustitución de líneas y subestaciones.
<b>Propósito:</b> Los usuarios de CFE reciben un servicio eléctrico cuya calidad y costo no son afectados negativamente por interrupciones o ineficiencias atribuibles a Distribución.	Inconformidades por cada mil usuarios. Inconformidades procedentes que presentan cada mil usuarios por causas atribuibles a la distribución, comercialización o medición (Inconformidades por cada mil usuarios).	1000xNúmero de inconformidades procedentes / Número de usuarios atendidos	Los programas de Generación y de Transmisión cumplen sus respectivos propósitos. Cumplimiento de pronósticos de demanda. Comportamiento meteorológico y sísmico favorable; estabilidad social, etc.
<b>Componentes:</b> Energía eléctrica distribuida y comercializada. Líneas y subestaciones en condiciones óptimas de operación.	Interrupciones por usuario. Interrupciones del servicio eléctrico que sufren los usuarios en el periodo considerado (interrupciones de servicio eléctrico / usuario)	Número de interrupciones del servicio eléctrico que sufren los usuarios por causas atribuibles a Distribución / Usuarios en el periodo considerado.	Comportamiento meteorológico y sísmico favorable; estabilidad social, etc.
<b>Actividades:</b> Operación y mantenimiento de la infraestructura eléctrica de Distribución	Incremento y sustitución de capacidad en subestaciones de Distribución (%).	100 x Incremento de capacidad en subestaciones de distribución en el año / Capacidad total instalada en subestaciones de distribución.	Presupuesto suficiente y oportuno.

## Anexo XI: Complementariedad similitud y sinergias entre programas federales

---

Este anexo se relaciona con la pregunta

25. De acuerdo con la información presentada por el Programa, ¿Con cuáles programas federales podría existir similitudes y con cuáles complementariedad y/o sinergia?

Para responder esta pregunta los TdR señalan dos puntos que numeramos para futuras referencias:

1. "Deberá realizarse una investigación sobre programas federales que presentan un a) *Propósito similar*, b) *que atienden a la misma población objetivo*, y/o c) *que ofrecen los mismos Componentes* que el programa en evaluación, a fin de detectar los casos en que los esfuerzos realizados son similares y que por tanto existen similitudes; y aquellos en que la conjunción de esfuerzos podría potenciar el cumplimiento de objetivos, resultando complementarios".
2. En el rubro de documentos a consultar los TdR señalan "Documentos oficiales e inventario de Programas Sociales (cuando sea publicado)".

En la respuesta a la pregunta 25 se dice que el programa en evaluación y los programas

(E561) Operación y Mantenimiento de las Centrales Generadoras de Energía Eléctrica y  
(E567) Operación y Mantenimiento de las Líneas de Transmisión y Subestaciones de Transformación que Integran el Sistema Eléctrico Nacional

son *complementarios entre sí*, en el sentido ninguno por sí solo puede lograr sus objetivos, pero juntos y en coordinación sí pueden lograrlos. Estos tres programas están a cargo de la CFE.

Lo que sigue es una búsqueda de programas federales que pudieran cumplir las condiciones señaladas en el punto 1 anterior.

El primer paso fue presentar a la Unidad administrativa coordinadora de la evaluación la pertinencia de incluir en el análisis del punto 1 a todo el conjunto de programas gubernamentales de CFE relacionados directamente con la energía eléctrica. Se consideró que esto no procedía. La institución evaluadora considera que esta posición es la correcta porque no es de esperar que evaluadores externos vayan a descubrir oportunidades de sinergia que la propia dependencia que se encarga de los programas no había descubierto.

La búsqueda debe entonces dirigirse a programas gubernamentales fuera de la CFE.

Los TdR no definen en el punto 1 qué se entiende por "programas federales que presentan un Propósito similar", pero se podría considerar que se trata de programas federales que incluyen, entre sus propósitos, la electrificación de localidades o de nuevos desarrollos, como es el caso de diversos programas de SEDESOL.