

ÉTICA EMPRESARIAL

0. Declaramos cumplir con todas las leyes y normas internacionales, nacionales y locales, así como con los acuerdos de regulación ética aplicables a nuestra empresa y nuestro sector.¹

DERECHOS HUMANOS Y CULTURA DE LA DIGNIDAD HUMANA

1. ¿La empresa conoce, respeta y apoya la protección de los Derechos Humanos en su ámbito de influencia?^{2,3,4,5,6,7}

En CFE DCS la empresa conoce, respeta y apoya la Declaración Universal de los Derechos Humanos misma que se encuentra como LINK de información en el sistema de administración de conocimiento ACO **(ANEXO 1)**

Si es el caso, entonces...

- a. rechaza y sanciona el uso de castigos corporales, coerción mental o física, y abusos verbales por parte de los jefes.

Dentro del Código de Conducta de los trabajadores de CFE se establece lo siguiente como se deben comportar las personas que laboran en la Organización en el numeral VIII. Relación entre los trabajadores de la CFE.

Adicionalmente, el Código de ética de CFE se encuentra integrado los conceptos de Respeto: Se respetará sin excepción alguna la dignidad de la persona humana y los derechos y libertades que le son inherentes, siempre con trato amable y tolerancia para todos los mexicanos y todas las mexicanas. **(ANEXO 2)**

- b. sanciona situaciones de acoso o agresión de cualquier índole cuando éstas han sido comprobadas.

Uno de los puntos que se evalúan en certificación en Equidad de género, son lo referente a igualdad de oportunidades y no discriminación del Modelo de Equidad de Género MEG:2003 el cual en el Punto 4.3.4 establece la necesidad de que la organización cuente con una metodología o procedimiento para externar sus quejas con respecto a situaciones no equitativas o discriminatorias que pudieran existir en la

¹ Criterio Esencial número 22. Afín a los siguientes estándares: Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; Directrices para la Elaboración del Reporte de Sustentabilidad GRI.

² Expresados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos u otros instrumentos afines. Criterio Esencial número 1. Afín a los siguientes estándares: Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; SA 8000 (Social Accountability 8000); Objetivos de Desarrollo del Milenio; Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo; Principios del Pacto Mundial de la ONU.

³ Afín al Documento borrador de las Normas de Responsabilidad de Empresas Transnacionales y otras Empresas Comerciales" de la ONU y al Documento Derechos Humanos en la empresa, de Amnistía Internacional.

⁴ Afín al Principio 2 del UN Global Compact.

⁵ Una ESR evita verse involucrada en abusos

⁶ Consulte la Declaración Universal de los Derechos Humanos en <http://www.unhchr.ch/udhr/lang/spn.htm>

⁷ Afín al Principio 1 del UN Global Compact.

organización donde se incluye la atención a situaciones de trato inequitativo como lo puede ser el Acoso psicológico, económico y de poder o por jerarquía **(ANEXO 3)**.

Uno de los puntos que se evalúan en certificación en Equidad de género son lo referente al hostigamiento sexual en el 4.3.7 del Modelo de Equidad de Género MEG:2003, donde se solicita la existencia de un procedimiento para la atención a situaciones o quejas por hostigamiento sexual además de solicitar la difusión de información para la identificación de estas conductas como inapropiadas en la empresa. La CFE DCS Estableció por escrito su compromiso en contra del hostigamiento sexual que incluya una definición clara de los pasos para manejar las denuncias y dar el seguimiento adecuado a través de un procedimiento **(ANEXO 4)**

- c. evita apoyar cualquier operación que vaya en contra de la dignidad de la persona.

Si dentro el código de ética de CFE se encuentra integrado un concepto de respeto que dicta lo siguiente:

Respeto Se respetará sin excepción alguna la dignidad de la persona humana y los derechos y libertades que le son inherentes, siempre con trato amable y tolerancia para todos los mexicanos y todas las mexicanas. **(ANEXO 5):**

- d. apoya acciones relacionadas a la defensa y promoción de los Derechos Humanos.

Se participa en reuniones convocadas por la CEMEFI de entrega de distintivos de la empresa socialmente responsable o en convocatorias como la firma del Pacto Global. **(ANEXO 6)**

- e. evita cualquier política discriminatoria.

A través de la certificación del Modelo de Equidad de Género se asegura que el compromiso de igualdad de oportunidades y no discriminación se respeta en los siguientes procesos: selección y contratación de personal, esquemas de compensaciones y sueldos, programas de capacitación y desarrollo, promoción del personal, terminación de relaciones laborales y programas de retiro. Lo anterior aplica para todas las personas, sin distinción alguna de clase, nacionalidad, religión, sexo, discapacidad, estado de gestación de la mujer, orientación sexual, afiliación política y/o cualquier otra que pudiera significar una discriminación hacia las personas. **(ANEXO 7)**

GOBIERNO CORPORATIVO

2. ¿En la empresa existe algún puesto o función cuya responsabilidad es promover y monitorear su desempeño ético? ⁸

En la Subgerencia de Trabajo en su Departamento de Trabajo el jefe de dicho departamento, tiene como responsabilidad sancionar al personal desempeñando sus actividades laborales infrinja los principios y valores que se difunden en todo el Ámbito Divisional de la DCS **(ANEXO 8)**.

⁸ Previene conductas ilícitas y fuera de su código

Así como también existe un/a Coordinador(a) de equidad de género e igualdad de oportunidades que esta integrada por dos personas que vigilan y atienden al personal con respecto a las quejas por discriminación inequidad y hostigamiento sexual a través de un procedimiento definido para ellos y tienen la función y la autoridad de la autoridad suficiente para estudiar, analizar, diagnosticar y denunciar situaciones reales de discriminación y mediar en los casos del hostigamiento sexual. **(ANEXO 9).**

3. ¿La empresa cuenta con una estructura de gobierno (Consejo, por ejemplo) que guía la dirección estratégica y da seguimiento a su desempeño ético, económico, social y ambiental?

Si se cuenta con un consejo consultivo de CFE **(ANEXO 10)**

Si es el caso, entonces...

- a. cuenta con mecanismos para que los accionistas hagan llegar recomendaciones al Consejo (a través de comités, por ejemplo).

No Aplica

- b. cuenta con un número de consejeros independientes, que no sean directores ejecutivos.

Si se cuenta con un consejo consultivo de CFE **(ANEXO 10)**

- c. cuenta con un proceso para determinar el perfil requerido por los miembros del Consejo, que incluye los temas éticos, sociales y ambientales.

No Aplica

- d. cuenta con estatutos sociales que garantizan la equidad para sus socios mayoritarios, minoritarios y de regímenes especiales.

No Aplica

- e. sus políticas corporativas garantizan equidad en el establecimiento de remuneraciones para los accionistas, consejeros y ejecutivos de la empresa.

Para los ejecutivos de la empresa se cuenta con un tabulador salarial mismo que es publicado en la página de Internet y garantiza la equidad en las remuneraciones. **(ANEXO 11)**

- f. los accionistas mayoritarios y minoritarios tienen garantizados sus derechos para hacer valer sus criterios dentro del Consejo de Administración.

No Aplica

- g. los comités que reportan al Consejo están integrados en forma equitativa y dan participación a los consejeros independientes.

No Aplica

- h. adopta buenas prácticas de gobierno corporativo, con base en la transparencia, la equidad, la rendición de cuentas, e involucrando a directivos, accionistas, consejeros y al resto de sus grupos de interés.⁹

La CFE, en cumplimiento a las disposiciones de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, pone al alcance los contenidos señalados en el artículo 7 de dicha ley para garantizar la equidad, la rendición de cuentas **(ANEXO 12)**

- i. cuenta con comités de auditoría, finanzas y remuneración.

Según el estatuto orgánico de la CFE la junta de gobierno podrá autorizar la constitución de comités o subcomités técnicos especializados para la planeación estratégica, el control de gestión y la supervisión de la marcha normal de la Comisión, a propuesta de su Presidente o de al menos la tercera parte de sus miembros. **(ANEXO 13)**

COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

- 4. ¿La empresa establece un compromiso de coherencia entre sus procesos de negocio y sus principios de responsabilidad social?

En el libro de filosofía y Valores de la CFE DCS se establece los compromisos con las sociedad a partir de las definición da la misión donde se enlazan los procesos del negocio con los objetivos a largo plazo y el posicionamiento que quiere tener la empresa es como una empresa cuidadosa del entorno social y ambiental **(ANEXO 14)**

- 5. ¿La empresa cuenta con procesos para definir sus grupos de interés o de relación (*stakeholders*) y la forma de vincularse con ellos?

El Sistema de Planeación Estratégica recoge la información proveniente de los mecanismos incluidos en los Sistemas de Gestión con el propósito de analizar los resultados obtenidos (indicadores internos y externos de cumplimiento, resultados de comparaciones con otras divisiones y empresas públicas y privadas con reconocimientos, nuestra responsabilidad social y medioambiental, indicadores económicos y demográficos y la utilización de las ideas de los Directivos. Para la planeación estratégica se definieron los Factores Críticos de Éxito que son aquellos aspectos en los que la organización desea tener un desempeño sobresaliente para competir satisfactoriamente asegurando su permanencia y prosperidad en el mediano y largo plazo. **(ANEXO 15).**

Si es el caso, entonces...

- a. Identifica y monitorea los temas de responsabilidad social junto con sus grupos de interés.¹⁰

Para mantener un equilibrio entre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés. Se realiza la relación causal entre el grupo de interés, la perspectiva, los factores críticos y los objetivos estratégicos. En esta relación causal

⁹ Afín a los siguientes estándares: AA1000; Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; Directrices para la Elaboración del Reporte de Sustentabilidad GRI; Indicadores Ethos.

¹⁰ Por ejemplo asuntos éticos, sociales o ambientales relativos a su operación, reputación y la comercialización de sus productos o servicios.

antes mencionada se observa como objetivo estratégico en relación al factor crítico de éxito la responsabilidad social los siguientes Minimizar el Impacto Ambiental en los procesos, Mejoramiento del Clima Laboral. Promover los valores y ética de la empresa y Vinculación con la comunidad reduciendo los impactos hacia ella, lo anterior se muestra en la Tabla de relación causal para la planeación estratégica. **(ANEXO 16).**

- b. privilegia el diálogo e involucramiento con sus grupos de interés.

Se realizan y mantienen constantes reuniones con diferentes sectores sociales y empresarios, muchas veces esto se hace en las reuniones de las sesiones de consejos consultivos o en foros de información **(ANEXO 17).**

- c. crea mecanismos para asegurar que los canales de comunicación y discusión con sus grupos de interés sean accesibles y eficientes.

A través de la página de Internet se abre un canal de comunicación y discusión con los diferentes grupos de interés y a través del mismo se pueden externar diferentes quejas o inconformidades **(ANEXO 18)**

- d. Se asegura de conocer y considerar las expectativas de sus grupos de interés.

Para mantener un equilibrio entre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés. Se realiza la relación causal entre el grupo de interés, la perspectiva, los factores críticos y los objetivos estratégicos. En esta relación causal antes mencionada se observa como objetivo estratégico en relación al factor crítico de éxito la responsabilidad social los siguientes Minimizar el Impacto Ambiental en los procesos, Mejoramiento del Clima Laboral. Promover los valores y ética de la empresa y Vinculación con la comunidad reduciendo los impactos hacia ella, lo anterior se muestra en la Tabla de relación causal para la planeación estratégica. **(ANEXO 16).**

COMPROMISO ÉTICO

6. ¿La empresa establece y publica un código de conducta que comparte y difunde a todos sus públicos? ^{11,12}

En CFE se encuentra un código de conducta que forma parte del programa de integridad de CFE, este documento es el reflejo de los más altos principios y valores éticos y de transparencia. **(ANEXO 19).**

Si es el caso, entonces...

- a. difunde, estimula y aplica ese código en todas sus relaciones.

Este documento se encuentra disponible para todo el personal en la Red Intranet de la DCS en el Sistema de Administración del Conocimiento (ACO®) igualmente se encuentran a disposición de la sociedad en general en la dirección electrónica www.cfe.gob.mx que es la página de nuestro Corporativo Nacional. Es obligación que deben asumir todas las personas que trabajan en CFE independientemente de su nivel jerárquico o de la condición contractual que presenten es aplicable en todas las

¹¹ Más allá de las obligaciones de Ley, inspirado en los valores de transparencia y confianza.

¹² Se sugiere establecer una revisión periódica del mismo.

relaciones según los siguientes temas: I. Conocimiento y aplicación del marco regulatorio que rige a la CFE, II. Uso del cargo Público, III. Uso y Asignación de recursos, IV Uso de la Información, V Conflictos de intereses, VI Toma de decisiones, VII. Atención y servicios a los usuarios de la CFE, VIII Relación entre los trabajadores de la CFE, IX. Salud, higiene, seguridad y mejoramiento ecológico y por último X. Desarrollo personal, capacitación y adiestramiento. **(ANEXO 20)**

b. resuelve con él las controversias al interior y exterior de la misma.

El código de conducta establece las conductas esperadas del personal de la CFE tanto al interior como al exterior y establece en el punto V. el tema de conflicto de intereses que define el quehacer cotidiano tanto dentro como fuera de la organización. **(ANEXO 21)**

c. establece mecanismos de protección para quienes denuncian la violación o el incumplimiento del código, así como para los que denuncian actos de corrupción.¹³

A través del sistema de gestión en equidad de género de la División Centro Sur como resultado de la implantación se cuenta con do procedimientos para denunciar situaciones sobre discriminación u hostigamiento las cuales según lo solicitado por el MEG deben cubrir de forma estricta la confidencialidad de tal en todos sus pasos. **(ANEXO 22)**

d. la empresa promueve el desempeño ético entre sus colaboradores y grupos de interés.¹⁴

Con el fin de construir actitudes y comportamientos éticos en la organización todo el personal la DCS guían sus acciones en base a los valores establecidos los cuales son traducidos en acciones esperadas por parte de todos los que integran la DCS de forma interna, personal y de forma externa con clientes, proveedores, directivos y sociedad en general. Estas acciones se encuentran descritas en el Código de Ética y se complementan además con Leyes, Normas y Procedimientos que como servidores públicos hemos protestado cumplir en la CFE División Centro Sur. **(ANEXO 23)**

e. diseña y articula políticas para que su código de ética se refleje en sus prácticas cotidianas.

Política de equidad de género **(ANEXO 24)** y Política Integral **(ANEXO 25)**.

f. asegura de que su código se cumpla, sanciona sus violaciones y reconoce a quien lo promueve.^{15, 16}

Las sanciones por incumplimiento a los códigos y por corrupción están previstas en Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. **(ANEXO 26)**.

¹³ Afín a los lineamientos anticorrupción de la OCDE.

¹⁴ Criterio Esencial número 19; Afín a los siguientes estándares: AA1000; Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; Indicadores Ethos.

¹⁵ La OCDE promueve la adopción de programas de integridad en empresas como medida preventiva para evitar sanciones que deriven de la "Convención para Combatir el Cohecho de Servidores Públicos Extranjeros en Transacciones Comerciales Internacionales"

¹⁶ Puede realizar auditorías y/o establecer mecanismos claros de control interno. Afín a los lineamientos de la OCDE.

Se tiene instituido desde hace 12 años un reconocimiento anual que tiene como objetivo contribuir a estimular mediante la distinción y reconocimiento a los(as) trabajadores(as) permanentes no sindicalizados y sindicalizados más destacados otorgándoles la “Medalla Adolfo López Mateos” y un estímulo económico en magna ceremonia. La evaluación para su designación considera, responsabilidad en el ejercicio de sus funciones, méritos sobresalientes, así como conducta ejemplar y servicios relevantes a la DCS, este reconocimiento cumple el propósito de estimular a los(as) trabajadores(as) sobresalientes que cumplen con elementos establecidos en nuestro código de ética y valores (**ANEXO 27**)

g. motiva a sus colaboradores, directivos y asociados a contribuir con los procesos de evaluación y monitoreo de los conceptos y valores expresados en el código.

A través del sistema de gestión en equidad de género e la certificación que se tiene bajo el MEG:2003, se tiene un procedimiento de evaluación interna, estas evaluación son analizadas por parte el comité y ejecutadas internamente por personal de la organización como auditores(as) internos(as) estas evaluación según el MEG tienen que realizarse al menos una vez al año (**ANEXO 28**).

También existen evaluaciones llamadas auditorias de seguimiento o mantenimiento el distintivo en equidad de género realizadas por el Inmujeres a través de una empresa certificadora de tercera parte esta evaluación establece el mantenimiento y/o la renovación del certificado (**ANEXO 29**).

h. cuenta con procedimientos para alinear su código de conducta con la planeación estratégica.

EL Código de Conducta, forma parte del Programa de Integridad de CFE y se encuentra comprendido dentro de las acciones del Programa de Transparencia y Combate a la Corrupción de la Entidad. Este documento es el reflejo de los más altos principios y valores éticos y de transparencia asumidos por CFE y por sus trabajadores expresados en el mismo y muestra las conductas esperadas de todos los integrantes de la organización independientemente de su nivel jerárquico o de la condición contractual que presenten. La alineación del código con la planeación se ejemplifica en el Libro de Filosofía y Valores donde se establece la visión, así como también en la planeación se habla sobre los valores (**ANEXO 30**).

i. cuenta con procesos educativos y participativos de implantación del código, y canales de comunicación que permitan darle seguimiento y, eventualmente, revisarlo.

A través del sistema de gestión en equidad de género e la certificación que se tiene bajo el MEG:2003 se tiene un programa de sensibilización y difusión que incluye talleres, cursos y la elaboración de documentos de promoción de los códigos y de los temas de no discriminación igualdad de oportunidades, prevención de hostigamiento sexual y se manejan dos procedimientos de soporte los cuales se difunden como mecanismos de comunicación, orientación y de denuncia en apoyo del personal, estos procedimientos son: procedimiento de atención a quejas por discriminación o trato diferenciado y procedimiento de atención a quejas por hostigamiento sexual. (**ANEXO 31**).

j. el código es sometido periódicamente a controles y auditorías.

A través del sistema de gestión en equidad de género e la certificación que se tiene bajo el MEG:2003, se tiene un procedimiento de evaluación interna, estas evaluaciones son analizadas por parte el comité y ejecutadas internamente por personal de la organización como auditores(as) internos(as) estas evaluaciones según el MEG tienen que realizarse al menos una vez al año **(ANEXO 28)**.

También existen evaluaciones llamadas auditorías de seguimiento o mantenimiento el distintivo en equidad de género realizadas por el Inmujeres a través de una empresa certificadora de tercera parte esta evaluación establece el mantenimiento y/o la renovación del certificado **(ANEXO 29)**.

k. cuenta con un sistema de denuncia anónima para violaciones al código de conducta. A través del sistema de gestión en equidad de género de la División Centro Sur como resultado de la implantación se cuenta con dos procedimientos para denunciar situaciones sobre discriminación u hostigamiento las cuales según lo solicitado por el MEG deben cubrir de forma estricta la confidencialidad de tal en todos sus pasos. **(ANEXO 22)**

7. ¿La empresa promueve e impulsa la gestión socialmente responsable y de integridad entre sus proveedores? ^{17, 18}

Se hace un reconocimiento dentro del programa nacional de Desarrollo de Proveedores que se impulsa en todo el país a través de la Dirección Administrativa de CFE se da este reconocimiento que se otorga a los proveedores que se distinguieron por su abasto y servicio oportuno y por el respeto las cláusulas del contrato y los principios y valores de la CFE. En el libro de filosofía y valores se establece claramente quien es el proveedor de CFE resaltando las conductas y los valores que debe de tener los cuales están alineados a la misión que contiene la estrategia de desarrollar una gestión socialmente responsable en CFE. **(ANEXO 32)**

Si es el caso, entonces...

- a. se relaciona con su cadena de valor alineada a sus principios de responsabilidad social.

Para mantener un equilibrio entre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés. Se realiza la relación causal entre el grupo de interés, la perspectiva, los factores críticos y los objetivos estratégicos. En esta relación causal antes mencionada se observa como objetivo estratégico en relación al factor crítico de éxito la responsabilidad social los siguientes Minimizar el Impacto Ambiental en los procesos, Mejoramiento del Clima Laboral. Promover los valores y ética de la empresa y Vinculación con la comunidad reduciendo los impactos hacia ella, lo anterior se muestra en la Tabla de relación causal para la planeación estratégica. **(ANEXO 16)**.

- b. incorpora a sus procesos de licitación criterios éticos y socioambientales.

¹⁷ Exhortándolos a buscar las metas y éxito de negocio, contribuyendo al mismo tiempo al bienestar de la sociedad.

¹⁸ Comparte información relevante sobre sus expectativas de negocio con los proveedores, integrándolos en sus procesos de planificación.

Según lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que es la Ley a través de la cual se realizan los procesos de licitación y compra en CFE, dice que en caso de empate la partida será adjudicada al licitante que resulte ser una persona física con discapacidad o una empresa que cuente con discapacitados en una proporción del 5% cuando menos de la totalidad de su planta de empleados acreditando, en atención a lo señalado en el último párrafo del artículo 14 de la Ley. **(ANEXO 33)**

c.- comparte sus procesos y herramientas de gestión socialmente responsable con su cadena de valor.

Se realizan y mantienen constantes reuniones con diferentes sectores sociales y empresarios, muchas veces esto se hace en las reuniones de las sesiones de consejos consultivos o en foros de información **(ANEXO 17)**.

8.- ¿La empresa opera con prácticas de mercado honestas, transparentes y de colaboración con otras empresas y organismos de su sector?

La CFE al ser una empresa Paraestatal y la única encargada de proveer los servicios de energía eléctrica no realiza practicas de mercado deshonestas si no todo lo contrario de forma transparente en ciertos meses del año reduce las tarifas al subsidiarlas por la épocas de calor, con lo cual se ven beneficiados muchas personas por el uso de refrigeradores, ventiladores aires acondicionados **(ANEXO 34)**.

También se realizan programa de regularización de adeudos para apoyar a las familias de escasos recursos y también con ello evitar la piratería de los servicios eléctricos. **(ANEXO 35)**

También se realizan cruzadas institucionales por la honestidad la transparencia y se cumple con lo dispuesto en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. **(ANEXO 36)**

Y continuamente se da información a la población sobre las actividades y programas de la CFE en relación a descentralización y transparencia. **(ANEXO 37)**

Si es el caso, entonces...

- a. sigue las prácticas de precio y competencia comunes en el mercado, restringiéndose a cumplir con la legislación.

Dentro del código de Conducta se especifica dentro del punto I. Conocimiento y aplicación del marco regulatorio que rige a la CFE que tiene como compromiso lo siguiente: Es mi obligación conocer, respetar y hacer cumplir la Constitución, las leyes y los reglamentos generales y, específicamente la normatividad aplicable a la CFE y el Contrato Colectivo de Trabajo correspondiente. En aquellos casos no contemplados por la Ley o donde exista espacio para la interpretación, debo conducirme con criterios de honestidad, transparencia, rendición de cuentas e integridad, atendiendo los valores inscritos en el Código de Ética de CFE. **(ANEXO 38)**

- b. discute internamente su postura ante los competidores y busca adoptar prácticas de competencia leal.

La CFE al ser una empresa Paraestatal y la única encargada de proveer los servicios de energía eléctrica no realiza practicas de mercado deshonestas si no todo lo contrario de forma transparente en ciertos meses del año reduce las tarifas al subsidiarlas por la épocas de calor, con lo cual se ven beneficiados muchas personas por el uso de refrigeradores, ventiladores aires acondicionados **(ANEXO 34)**.

- c. discute su postura con proveedores y clientes alertándolos acerca de la competencia desleal y participa en asociaciones para discutir estos aspectos.

Se realizan y mantienen constantes reuniones con diferentes sectores sociales y empresarios, proveedores y clientes, muchas veces esto se hace en las reuniones de las sesiones de consejos consultivos o en foros de información **(ANEXO 17)**.

- d. ejerce una posición de liderazgo en su sector en las discusiones relacionadas con el combate a prácticas desleales de comercio, el fraude en licitaciones y el espionaje industrial, buscando alcanzar estándares de competencia cada vez más elevados.

Se sostuvimos continuas reuniones de trabajo con el Consejo coordinador empresarial. En estas reuniones se revisaron a detalle las alternativas para mejorar las condiciones de precio así como algunas medidas para favorecer el abasto competitivo a las PyMES. También se discutió en estas reuniones cuestiones como Integración energética e interconexión eléctrica trasfronteriza USA-CAN-MEX. **(ANEXO 39)**.

- e. es explícita en lo que se refiere a su compromiso con la defensa de la competencia leal.

No APLICA

TRATO JUSTO Y GLOBALIDAD

9. ¿La empresa garantiza la honradez, legalidad y claridad en todas sus transacciones?

El Código de Conducta en el Punto V Conflicto de intereses se expresa lo siguiente:

Debo: Actuar con honradez y con apego a la legislación y normatividad que rige a la CFE en el desarrollo de su relación comercial con sus proveedores, contratistas y usuarios del servicio.

No Debo: Establecer relaciones de negocios con particulares, dependencias o entidades públicas que resulten contrarias al ejercicio de mi cargo o función en el Organismo, o que contravengan las disposiciones legales aplicables.

El Código de Conducta también en la parte I sobre el conocimiento del marco regulatorio que rige a la CFE establece que todo el personal de la CFE debe realizar su trabajo con estricto apego a la Ley y a la normatividad, promoviendo que sus compañeros lo hagan de la misma manera y también se debe vigilar que la adjudicación de contratos a proveedores, contratistas y prestadores de servicios, se apegue a la legalidad y a la transparencia. También el Código Estable que no se debe Interpretar la normatividad para buscar un beneficio personal, familiar o para beneficiar o perjudicar a un tercero. **(ANEXO 40)**

10. ¿La empresa promueve prácticas de venta basadas en criterios éticos y legales?

El Código de Conducta también en la parte I sobre el conocimiento del marco regulatorio que rige a la CFE establece que todo el personal de la CFE debe realizar su trabajo con estricto apego a la Ley y a la normatividad, promoviendo que sus compañeros lo hagan de la misma manera y también se debe vigilar que la adjudicación de contratos a proveedores, contratistas y prestadores de servicios, se apege a la legalidad y a la transparencia. También el Código Estable que no se debe Interpretar la normatividad para buscar un beneficio personal, familiar o para beneficiar o perjudicar a un tercero. **(ANEXO 40)**

11. ¿La empresa proporciona toda la información relevante sobre el negocio, sus productos y servicios? ¹⁹

Si en la página de Internet de CFE que es www.cfe.gob.mx **(ANEXO 41)** se puede encontrar gran variedad de información de interés, sobre CFE, tarifas, recibos, pagos, aclaraciones y los servicios.

12. ¿La empresa es rigurosa en el cumplimiento de sus obligaciones y compromisos con terceros, dentro del marco de la legislación aplicable? ²⁰

La DCS realiza sus las contrataciones de los insumos necesarios para la operación, mantenimiento y ampliación de la infraestructura Divisional, conforme lo marca la normatividad federal: Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) y Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas (LOPSRM). Con las leyes antes mencionadas se asegura el cumplimiento e las obligaciones y las sanciones correspondientes en caos de no cubrir con estos compromisos con terceros. **(ANEXO 42)**

13. ¿La empresa consulta y toma en cuenta, de manera regular, las necesidades y comentarios de sus clientes, desarrollando productos y servicios innovadores en los que monitorea la calidad y satisfacción potencial de los compradores?

Dentro del Sistema de Encuestas Directas se establece la realización de encuestas a clientes o usuarios para asegurar los derechos de los clientes y la honradez en las operaciones. El SENDI tiene las siguientes entradas: Encuestas telefónicas, de salida, domiciliarias y la información obtenida por medio del programa Cliente Pluz (Atención personalizada al grupo de clientes en media y alta tensión), además utiliza el método Rensis Likert que permite un grado de confianza entre 90 – 95% con 5 – 10% de margen de error y una variabilidad de 0.250. Los cuestionarios se aplican en forma anual y se adecuan con preguntas mas significativas en concordancia con las dimensiones de un servicio de calidad planteadas por la ASQ (American Society Quality). **(ANEXO 43)**

¹⁹ A los propietarios, inversionistas, clientes y consumidores dentro de los límites de la legalidad y de las reservas de la competencia.

²⁰ Respeto a las Leyes y normas.

Toda esta información alimenta el sistema de Gestión de la calidad certificado bajo ISO 9000 para el rediseño de los servicios para mejorar los mismos. Certificado ISO 9000 (ANEXO 44)

14. ¿La empresa mantiene a sus colaboradores y a sus grupos de interés informados sobre los asuntos y cambios importantes que les afectan?

La DCS ha implementado desde 1997 en las 8 Zonas y el Corporativo Divisional diferentes canales que facilitan el compartir la información y dialogar con el personal en todos los sentidos tales como:

- La Red Digital Convergente de Servicios y sistemas TI de la DCS (ANEXO 45)
- El Sistema ACO® Administración del conocimiento. (ANEXO 46).
- El correo electrónico a través del cual se puede enviar información a todo el personal (ANEXO 47)
- La revista "Tlahuika" que es un medio de comunicación interno al cual tiene acceso todo el personal. (ANEXO 48).

También se informa mucho a la comunidad y a los clientes a través del periódico. (ANEXO 49)

Si es el caso, entonces...

- a.- establece canales de apelación confidenciales que permite a sus colaboradores ser escuchados en casos de trato injusto y otras quejas.

Uno de los puntos que se evalúan en certificación en Equidad de género son lo referente a igualdad de oportunidades y no discriminación del Modelo de Equidad de Género MEG:2003 el cual en el Punto 4.3.4 establece la necesidad de que la organización cuente con una metodología o procedimiento para externar sus quejas con respecto a situaciones no equitativas o discriminatorias que pudieran existir en la organización donde se incluye la atención a situaciones de trato inequitativo como lo puede ser el Acoso psicológico, económico y de poder o por jerarquía (ANEXO 50).

APERTURA Y TRANSPARENCIA

15. ¿La empresa conoce, entiende y atiende oportunamente las necesidades e inquietudes de sus grupos de relación en los ámbitos ético y de responsabilidad social? ²¹

Dentro del Sistema de Encuestas Directas se establece la realización de encuestas a clientes o usuarios para asegurar los derechos de los clientes y la honradez en las operaciones. El SENDI tiene las siguientes entradas: Encuestas telefónicas, de salida, domiciliarias y la información obtenida por medio del programa Cliente Pluz (Atención personalizada al grupo de clientes en media y alta tensión), además utiliza el método Rensis Likert que permite un grado de confianza entre 90 – 95% con 5 – 10% de margen de error y una variabilidad de 0.250. Los cuestionarios se aplican en forma anual y se adecuan con preguntas mas significativas en concordancia con las dimensiones de un servicio de calidad planteadas por la ASQ (American Society Quality). (ANEXO 43)

²¹ Clientes, proveedores, accionistas, autoridades, organizaciones sociales, etc. (también llamados stakeholders)

Toda esta información alimenta el sistema de Gestión de la calidad certificado bajo ISO 9000 para el rediseño de los servicios para mejorar los mismos. Certificado ISO 9000 **(ANEXO 44)**

Se realizan y mantienen constantes reuniones con diferentes sectores sociales y empresarios, muchas veces esto se hace en las reuniones de las sesiones de consejos consultivos o en foros de información **(ANEXO 17)**.

Si es el caso, entonces...

- a. Define, determina y hace públicos regularmente los alcances de su Responsabilidad Social.^{22, 23}

En el libro de filosofía y Valores de la CFE DCS se establece los compromisos con las sociedad a partir de las definición da la misión donde se enlazan los procesos del negocio con los objetivos a largo plazo y el posicionamiento que quiere tener la empresa es como una empresa cuidadosa del entorno social y ambiental **(ANEXO 14)**

Para mantener un equilibrio entre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés. Se realiza la relación causal entre el grupo de interés, la perspectiva, los factores críticos y los objetivos estratégicos. En esta relación causal antes mencionada se observa como objetivo estratégico en relación al factor crítico de éxito la responsabilidad social los siguientes Minimizar el Impacto Ambiental en los procesos, Mejoramiento del Clima Laboral. Promover los valores y ética de la empresa y Vinculación con la comunidad reduciendo los impactos hacia ella, lo anterior se muestra en la Tabla de relación causal para la planeación estratégica.**(ANEXO16)**.

16. ¿La empresa tiene un claro compromiso de difundir la información relativa a la situación financiera y legal de la compañía en forma precisa, oportuna y apegada a la realidad, independientemente de que ésta pudiese no ser la información que esperan los accionistas o las autoridades?²⁴

La organización informa a la comunidad y los diferentes grupos de interés sobre la situación que guarda la empresa, incluyendo los estados Financieros y las perdidas de la empresa, la situación presupuestal entro otras informaciones esto se encuentra también en la página de Internet. **(ANEXO 51)**

17. ¿La empresa es transparente ante la sociedad sobre su participación en campañas políticas —en caso de existir— permitiendo a sus partes interesadas acceder a información al respecto?²⁵
(ANEXO 52)

PLAN DE IMPLANTACIÓN

²² *Vg. Brindando información y evaluaciones suficientes para demostrar el cumplimiento de sus propias exigencias.*

²³ *El impacto social y económico de la empresa hacia la comunidad, el desarrollo, la justicia y la innovación para una vida mejor.*

²⁴ *A los propietarios, inversionistas, clientes y consumidores dentro de los límites de la legalidad y de las reservas de la competencia.*

²⁵ Criterio Esencial número 23; Afín a los siguientes estándares: Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; Directrices para la Elaboración del Reporte de Sustentabilidad GRI; Indicadores Ethos.

18. ¿La empresa fomenta el trabajo en equipo y el sentido de pertenencia con políticas y acciones concretas?

En CFE División Centro SUR desde el 2006 como parte de la empresa inteligente se realiza el desafío de negocios el cual tiene como objetivo ser un punto de encuentro de los colaboradores(as) y líderes de la DCS en el cual se intercambian experiencias, conocimientos, proyectos y mejoras, buenas prácticas en un marco de convivencia, integración, alegría y competencia fraternal. que permite que el personal demuestre la experiencia adquirida en su trabajo presentando proyectos para mejorar los procesos. **(ANEXO 53)**

19. ¿La empresa promueve la libertad con responsabilidad, permitiendo la toma de decisiones y esquemas de autogestión entre sus colaboradores?

Se promueve la autonomía de gestión de los micro negocios a través del sistema de la empresa inteligente **(ANEXO 54)**

20. ¿La empresa concilia los aspectos de responsabilidad social en su misión, visión, valores, planeación estratégica y en su código de conducta? ²⁶

En el libro de filosofía y Valores de la CFE DCS se establece los compromisos con las sociedad a partir de las definición da la misión donde se enlazan los procesos del negocio con los objetivos a largo plazo y el posicionamiento que quiere tener la empresa es como una empresa cuidadosa del entorno social y ambiental **(ANEXO 55)**

21. ¿La empresa se abstiene de aplicar medidas que impiden la competencia, como imponer restricciones de producción, controles artificiales de precios o prácticas similares?²⁷

No APLICA

22. ¿La empresa implementa programas de capacitación para la formación ética y legal de sus colaboradores?

Con el fin de construir actitudes y comportamientos éticos en la organización todo el personal y especialmente las y los líderes de la DCS guían sus acciones en base a los valores establecidos en CFE y son traducidos en acciones esperadas por parte de todos los(as), proveedores, directivos y sociedad en general. Desde 1998 se incluye invariablemente en los cursos de capacitación para la mejora de la actitud del personal el tema del fomento a los valores La capacitación ha representado para la DCS un excelente medio para difundir los principios y valores de calidad total establecidos en CFE **(ANEXO 56)**.

23. ¿La empresa incorpora aspectos de desempeño ético en las evaluaciones de sus colaboradores y sus directivos?

Una manera que se utiliza también para la evolución y monitoreo de los Conceptos y valores es la encuesta de Clima organización, donde participa todo el personal completando la misma y directivos y empleados(as) apoyan en su aplicación y

²⁶ Más allá de la responsabilidad con sus accionistas, hacia todas las personas involucradas en su negocio.

²⁷ Criterio esencial número 20. Afín a los siguientes estándares: Directrices para la Elaboración del Reporte de Sustentabilidad GRI; Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.

recolección de la encuestas, en esta encuesta en su punto XIII existe un módulo de evaluación de valores. Dentro de la 3ª encuesta anual de Clima organizacional y Dentro de la encuesta de clima laboral existe un modulo que tiene que ver con Valores donde se evalúa ala organización y al personal a todos los niveles sobre su desempeño ético y su percepción de la ética en la empresa. **(ANEXO 57)**

Específicamente dentro de la Encuesta de desempeño de los líderes se establecen varios reactivos que tienen que ver con la asignación de responsabilidad para una gestión Socialmente Responsable. **(ANEXO 58)**

Se tiene la definición del perfil del liderazgo en CFE que incluye diferentes rubros sobre la responsabilidad social e incluye los compartimientos, actitudes, valores y hábitos **(ANEXO 59)**

COMBATE A LA CORRUPCIÓN

24. ¿La empresa combate la corrupción en todas sus formas?²⁸

Año con año en la DCS se hace una campaña dentro de la cruzada Federal Contra la Corrupción donde el titular de la dependencia manda un mensaje para fomentar la transparencia y honestidad en nuestras actividades a través de un escrito que se le hace llegar a todo el personal de la División, en este mensaje contiene una explicación clara sobre como afecta la corrupción a nuestro país **(ANEXO 60).**

También se hace una campaña en toda las Zonas de la División y para todo el personal se realizaron sesiones donde se transmitieron 4 cortometrajes con una duración aproximada de 15 minutos sobre el tema de la corrupción titulados: Te reconones?, No sea malito, Nadie regresa por tercera ves y Así nos gusta vivir. Después de cada sesión se hacia lectura de la carta citada en el párrafo anterior **(ANEXO 61).**

25. ¿La empresa impide que sus colaboradores, independientemente del puesto que desempeñen, puedan ser involucrados en actos de corrupción o conflicto de intereses?

29

Se publica información en relación a la no corrupción y a la importancia de que los líderes y colaboradores no caigan en estas conductas. **(ANEXO 62)**

El Código de Conducta de los Trabajadores de CFE en los puntos V. Conflicto de intereses, nos habla sobre que el personal de CFE deberá actuar con honradez y con apego a la legislación y normatividad que rige a la CFE en el desarrollo de la relación comercial de la entidad con sus proveedores contratistas y usuarios del servicio, también en el punto VII del Mismo Código se menciona las conductas hacia los usuarios de CFE en cuanto a atención y servicio. **(ANEXO 63)**

²⁸ Criterio Esencial número 24. Afín a los siguientes estándares: Convención de la ONU contra la Corrupción; Recomendaciones de México Unido contra la Delincuencia; Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; Principios del Pacto Mundial de la ONU; Directrices para la Elaboración del Reporte de Sustentabilidad GRI.

²⁹ Afín a los lineamientos anticorrupción de la OCDE.

26. ¿La empresa prohíbe expresamente la utilización de prácticas ilegales para obtener ventajas comerciales?

También dentro del Código de Conducta se especifica en el punto II Uso del Cargo Público lo siguiente:

Debo: Actuar siempre con rectitud, transparencia, entendiendo esta última como un pacto de honradez que realizan los servidores públicos y los ciudadanos. No Debo: Aceptar ni solicitar personalmente o a través de otra persona, dádivas económicas o en especie, favores o privilegios de todo tipo o cualquier otra compensación, para agilizar un trámite, asignar un contrato o dar información. Influir en las decisiones de otros servidores públicos, con el propósito de lograr un provecho o ventaja personal, familiar o para terceros, o bien, para que se perjudique a un familiar o a un tercero. **(ANEXO 64)**

27. ¿La empresa cuenta con mecanismos de control, sanción y, en su caso, de denuncia ante posibles prácticas de corrupción?

EL contrato Colectivo de trabajo que es el medio a través del cual se sanciona la falta de probidad y las conductas ilícitas, así como también se hace a través de lo estipulado dentro de los Códigos de ética y de Conducta que operan en CFE **(ANEXO 65)**

Si es el caso, entonces...

a. se abstiene de ofrecer y otorgar pagos, comisiones y compensaciones extralegales al gobierno que le permitan obtener ventajas competitivas para su negocio.³⁰

Dentro del Código de Conducta se especifica en el punto II Uso del Cargo Público lo siguiente:

Debo: Actuar siempre con rectitud, transparencia, entendiendo esta última como un pacto de honradez que realizan los servidores públicos y los ciudadanos. No Debo: Aceptar ni solicitar personalmente o a través de otra persona, dádivas económicas o en especie, favores o privilegios de todo tipo o cualquier otra compensación, para agilizar un trámite, asignar un contrato o dar información. Influir en las decisiones de otros servidores públicos, con el propósito de lograr un provecho o ventaja personal, familiar o para terceros, o bien, para que se perjudique a un familiar o a un tercero. **(ANEXO 64)**

b. exige a cualquier colaborador la denuncia a las autoridades superiores de todas las ofertas no éticas o ilegales que éste recibida.

En el Código de Ética se menciona lo siguiente:

Todo trabajador y trabajadora de CFE, tiene la obligación de comunicar a su superior inmediato, sobre los actos o hechos de que tenga conocimiento, que sean contrarios a las disposiciones normativas vigentes que rigen la operación

³⁰ Afín a los lineamientos anticorrupción de la OCDE.

y funcionamiento del organismo, para que este a su vez tome las medidas conducentes de acuerdo con las atribuciones conferidas. **(ANEXO 66)**

c. hace del conocimiento de las autoridades cualquier intento de corrupción por parte de algún funcionario de gobierno.

En el Código de Ética se menciona lo siguiente:

Todo trabajador y trabajadora de CFE, tiene la obligación de comunicar a su superior inmediato, sobre los actos o hechos de que tenga conocimiento, que sean contrarios a las disposiciones normativas vigentes que rigen la operación y funcionamiento del organismo, para que este a su vez tome las medidas conducentes de acuerdo con las atribuciones conferidas. **(ANEXO 66)**

d. ¿Los colaboradores de la empresa conocen con certeza las sanciones a las que pueden hacerse acreedores en caso de caer en cualquier conducta corrupta?

Dentro del contrato colectivo del trabajo que todo el personal tiene se le hace saber de forma clara las causas de expulsión a aquellos trabajadores que hubieren incurrido en las faltas que determinan tal sanción. la CFE tiene obligación de separarlos de su trabajo definitivamente y sin responsabilidad alguna. **(ANEXO 67)**

28. ¿La empresa hace del conocimiento de las autoridades cualquier intento de corrupción por parte de algún funcionario de gobierno?

Todo trabajador y trabajadora de CFE, tiene la obligación de comunicar a su superior inmediato, sobre los actos o hechos de que tenga conocimiento, que sean contrarios a las disposiciones normativas vigentes que rigen la operación y funcionamiento del organismo, para que este a su vez tome las medidas conducentes de acuerdo con las atribuciones conferidas. **(ANEXO 66)**

29. ¿La empresa vigila y sanciona la realización o promoción de negocios ilegales, así como el ocultamiento o realización de negocios con simulación de operaciones?

Dentro del Código de Conducta se especifica en el punto II Uso del Cargo Público lo siguiente:

Debo: Actuar siempre con rectitud, transparencia, entendiendo esta última como un pacto de honradez que realizan los servidores públicos y los ciudadanos. No Debo: Aceptar ni solicitar personalmente o a través de otra persona, dádivas económicas o en especie, favores o privilegios de todo tipo o cualquier otra compensación, para agilizar un trámite, asignar un contrato o dar información. Influir en las decisiones de otros servidores públicos, con el propósito de lograr un provecho o ventaja personal, familiar o para terceros, o bien, para que se perjudique a un familiar o a un tercero. **(ANEXO 64)**

30. ¿La empresa establece mecanismos de protección para quienes denuncian el incumplimiento del código, así como para los que denuncian actos de corrupción?

Todo trabajador y trabajadora de CFE, tiene la obligación de comunicar a su superior inmediato, sobre los actos o hechos de que tenga conocimiento, que sean contrarios a las disposiciones normativas vigentes que rigen la operación y funcionamiento del organismo, para que este a su vez tome las medidas conducentes de acuerdo con las atribuciones conferidas. **(ANEXO 66)**

Si es el caso, entonces...

- a. explica a sus colaboradores su política en contra de la corrupción y les informa cómo garantiza su cumplimiento.

Dentro del Código de Conducta se especifica en el punto II Uso del Cargo Público lo siguiente:

Debo: Actuar siempre con rectitud, transparencia, entendiendo esta última como un pacto de honradez que realizan los servidores públicos y los ciudadanos. No Debo: Aceptar ni solicitar personalmente o a través de otra persona, dádivas económicas o en especie, favores o privilegios de todo tipo o cualquier otra compensación, para agilizar un trámite, asignar un contrato o dar información. Influir en las decisiones de otros servidores públicos, con el propósito de lograr un provecho o ventaja personal, familiar o para terceros, o bien, para que se perjudique a un familiar o a un tercero. **(ANEXO 64)**

COMUNICACIÓN, PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN DEL CONSUMO RESPONSABLE

0. Declaramos cumplir con todo lo determinado por la ley en este ámbito.

PUBLICIDAD Y COMUNICACIÓN RESPONSABLE

1. ¿La empresa verifica el respeto a la dignidad humana en la producción, comercialización y publicidad de sus productos y servicios?³¹

Sí, dentro el código de ética de CFE DCS se encuentra integrado un concepto de respeto que dicta lo siguiente:

Respeto: Se respetará sin excepción alguna la dignidad de la persona humana y de los derechos y libertades que le son inherentes, siempre con trato amable y tolerancia para todos los mexicanos y todas las mexicanas. **(ANEXO 1)**

La DCS realiza periódicamente campañas de publicidad principalmente para difundir los servicios que ofrece así como para proporcionar información relevante que permita al público utilizar más eficientemente la electricidad y que se cumplan los objetivos sociales de la industria. En estas campañas, se enaltecen los valores humanos que se aplican en prestación del servicio y se actúa honestamente con respecto a la calidad de los servicios que se ofrecen, poniendo siempre al cliente como razón y fin del servicio. **(ANEXO 2)**

Si es el caso entonces...

- a) analiza el contenido de sus campañas y promociones, y su alineación con los valores de la empresa y de la comunidad.³²

La DCS realiza periódicamente campañas de publicidad principalmente para difundir los servicios que ofrece así como para proporcionar información relevante que permita al público utilizar más eficientemente la electricidad y que se cumplan los objetivos sociales de la industria. En estas campañas, se enaltecen los valores humanos que se aplican en prestación del servicio y se actúa honestamente con respecto a la calidad de los servicios que se ofrecen, poniendo siempre al cliente como razón y fin del servicio. **(ANEXO 2)**

- b) considera de igual forma los contenidos de los programas en los que contrata publicidad.

No Aplica no se contrata publicidad en programas

- c) establece medidas y criterios para evaluar la alineación de sus valores con el desempeño de sus proveedores de servicios, publicidad y comercialización.

³¹ Equidad de género, trato justo, igualdad de oportunidades, respeto a la persona y a su integridad.

³² Afín a los Indicadores de Ethos.

En el Libro de filosofía y Valores se encuentra definido quienes son nuestros proveedores enlistando las actitudes y valores que deben tener y compartir de forma que estos se estén alineados a los Valores de la empresa **(ANEXO 3)**

2. ¿La empresa alinea sus valores y principios con todo su material de comunicación, tanto interno como externo?

En el Libro de filosofía y Valores se encuentra definida la misión y los objetivos a largo plazo y en los dos documentos habla de la alineación que debe tenerse enfocándose hacia el desarrollo de la sociedad y el respeto hacia la misma. Así como también se reconocen los valores de respeto honestidad y honradez **(ANEXO 4)**

Si es el caso entonces...

- a. los valores y principios de la empresa son considerados importantes en la toma de decisiones sobre el lanzamiento, producción, mercadotecnia y comercialización de sus productos, así como en la prestación de servicios.

Los Valores y Principios son considerados de forma impórtate desde la planeación estratégica y están alienados con el servicio y orientados a nuestro grupos de interés. **(ANEXO 5)**

- b. examina preventivamente las campañas publicitarias, verificando que estén alineadas con los valores de la empresa.

Si la DCS realiza periódicamente campañas de publicidad principalmente para difundir los servicios que ofrece así como para proporcionar información relevante que permita al público utilizar más eficientemente la electricidad y que se cumplan los objetivos sociales de la industria. En estas campañas, se enaltecen los valores humanos que se aplican en prestación del servicio y se actúa honestamente con respecto a la calidad de los servicios que se ofrecen, poniendo siempre al cliente como razón y fin del servicio. **(ANEXO 2)**

- c. utiliza sus comunicaciones para colaborar en la formación de valores positivos en la sociedad como una forma de contribución social

Sí, se han elaborado, ante necesidades específicas de comunicación, campañas de publicidad dirigidas hacia la difusión de mensajes de interés a la comunidad, que pretenden sensibilizar al público respecto a los problemas y retos asumidos por la CFE DCS en busca de un mejoramiento en la percepción de los clientes y en los beneficios hacia la comunidad como ejemplo para eliminar las tomas clandestinas de corriente y la no manipulación de los medidores. **(ANEXO 6)**

3. ¿La empresa rechaza participar como patrocinador en cualquier programa o evento que vaya en contra de la dignidad de la persona y los valores de la comunidad?

Sí, dentro el código de ética de CFE DCS se encuentra integrado un concepto de respeto que dicta lo siguiente:

Respeto: Se respetará sin excepción alguna la dignidad de la persona humana y de los derechos y libertades que le son inherentes, siempre con trato amable y tolerancia para todos los mexicanos y todas las mexicanas. **(ANEXO 7)**

4. ¿La empresa se abstiene de promocionar cualquier producto o servicio para adultos, explícito o no, en programas familiares y/o para menores de edad?³³

No Aplica los servicios de CFE no se promocionan en programas

5. ¿La empresa se ha adherido a estándares y códigos voluntarios en comunicaciones de mercadotecnia, incluida la publicidad, otras actividades promocionales y patrocinios?

La empresa se unió a una campaña en contra del Tabaquismo (ANEXO 8)

6. ¿La empresa promueve prácticas de ventas con criterios éticos?

Dentro del código de Conducta se especifica dentro del punto I. Conocimiento y aplicación del marco regulatorio que rige a la CFE que tiene como compromiso lo siguiente: Es mi obligación conocer, respetar y hacer cumplir la Constitución, las leyes y los reglamentos generales y, específicamente la normatividad aplicable a la CFE y el Contrato Colectivo de Trabajo correspondiente. En aquellos casos no contemplados por la Ley o donde exista espacio para la interpretación, debo conducirme con criterios de honestidad, transparencia, rendición de cuentas e integridad, atendiendo los valores inscritos en el Código de Ética de CFE. **(ANEXO 9)**

CONSUMO RESPONSABLE

7. ¿La empresa procura activamente que sus comunicaciones coadyuven al consumo responsable de sus productos?

Dentro de las campañas de ahorro de energía se invita a través de varios comunicados el uso responsable de su suministro de Luz y también de forma interna se sensibiliza sobre el uso de los recursos **(ANEXO 10)**

Se publicó una guía para el uso eficiente de la energía eléctrica en el hogar, esto se hizo en conjunción con otras organizaciones **(ANEXO 11)**

8. ¿La empresa establece mecanismos que aseguran el cumplimiento de las restricciones en la venta de los productos controlados que comercializa?

No APLICA

9. ¿La empresa cuenta con medidas específicas de atención a su publicidad y comunicaciones dirigidas a la población infantil y juvenil?

³³ Restringir su exhibición a programas clasificados para Adultos y en horarios nocturnos.

Si la DCS realiza periódicamente campañas de publicidad principalmente para difundir los servicios que ofrece así como para proporcionar información relevante que permita al público utilizar más eficientemente la electricidad y que se cumplan los objetivos sociales de la industria. En estas campañas, se enaltecen los valores humanos que se aplican en prestación del servicio y se actúa honestamente con respecto a la calidad de los servicios que se ofrecen, poniendo siempre al cliente como razón y fin del servicio. **(ANEXO 2)**

10. ¿La empresa informa consistentemente, de forma suficiente, exacta y clara sobre el contenido, seguridad, mantenimiento, almacenaje y eliminación del producto y/o servicio, para que el cliente o consumidor pueda tomar decisiones sobre el mismo?³⁴

Si dentro del Código de Conducta se establece en el punto VII. Atención y servicio a los usuarios de CFE

Compromiso Promoveré la creación de una cultura responsable de servicio en las áreas en las que se ofrece atención a los usuarios y deberé dar seguimiento, atención y respuesta oportuna a todas las solicitudes de servicio que se reciban.

Y describe las siguientes acciones concretas:

Debo.

Promover el seguimiento, atención y respuesta oportuna a todas las solicitudes de servicio presentadas, de acuerdo con mis responsabilidades y funciones asignadas.

Brindar cuando se me solicite y, de acuerdo con los canales institucionales, la orientación e información necesaria a los usuarios que acudan a la CFE para presentar sus solicitudes de servicio.

Informar de manera suficiente y precisa al usuario, cuando sea mi responsabilidad, acerca de la situación que guarda su solicitud de servicio.

Verificar que las solicitudes de servicio, se resuelvan con oportunidad conforme al Marco Jurídico aplicable y a las políticas de la Empresa. Atender con oportunidad las quejas de los usuarios, tomando las previsiones necesarias para evitar su recurrencia.

No debo

Entorpecer o retardar la correcta atención de una solicitud de servicio, por descuido o desinterés.

(ANEXO 12)

Si es el caso entonces...

- a. actualiza, siempre que es necesario, la información sobre sus productos y/o servicios.

En la página de Internet de CFE se encuentra toda la información en relación a los servicios la cual es actualizada constantemente, además se publica información relevante a los servicios por medios impresos. **(ANEXO 13)**

También se tiene una línea abierta para la comunicación con los usuarios de los servicios donde el cliente puede solicitar cualquier información, desde hacer aclaraciones, consultar saldos, vencimientos asesorías o recibir orientación, esta es una línea telefónica que 071 que está los 365 días las 24 horas disponibles. **(ANEXO 14)**

- b. difunde mensajes publicitarios y promocionales que muestran las características de sus productos con veracidad

³⁴ Criterio Esencial número 10. Afín a los siguientes estándares: Indicadores Ethos; Directriz para la Elaboración del Reporte de Sustentabilidad GRI; Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.

NO APLICA

11. ¿La empresa adopta o participa en programas de información y educación al consumidor, estimulando a su cadena de valor a hacerlo también?³⁵

Se realiza una campaña de información dirigida hacia el consumidor en relación al ahorro de energía e incluye a los proveedores y trata de fomentar el consumo responsable (ANEXO 15)

12. ¿La empresa estimula el consumo y utilización de productos y/o servicios sustentables, ambientalmente adecuados, socialmente justos y económicamente viables?³⁶

Si a través de campañas que promueven la utilización de lámparas ahorradoras en conjunción con el FIDE (ANEXO 16)

13. ¿La empresa realiza o patrocina campañas publicitarias o educativas de interés público y beneficio social?

La empresa realizó una campaña en relación al uso de la energía a través de una Expo infantil de ahorro de energía, a en la cual se busca generar conciencia a la comunidad desde los niños hasta los adultos donde se resalta la importancia del ahorro de energía eléctrica para reducir la contaminación que arroja la quema de combustibles para generar energía, así como para moderar el agotamiento de los recursos no renovables como el petróleo y que debemos cuidar la Luz esto se dio a través de enseñanzas importantes para cuidar el medio, ambiente y los recursos no renovables, y esto coadyuva a la creación de una sociedad con mayor responsabilidad ecológica y social. EN esta expo se dieron a conocer en los diferentes módulos de la Exposición que el 70 por ciento de te generación eléctrica de México aún depende de la generación termoeléctrica a través de combustóleo y carbón, y se enseñó a los participantes cómo funciona el medidor de energía eléctrica, el consumo de los aparatos eléctricos y las estrategias de ahorro de energía más importantes en el hogar (ANEXO 17)

Si es el caso, entonces...

- a) Destina al menos un 2% de su presupuesto de publicidad a campañas de beneficio social.³⁷

La campaña de Ahorro de Energía que incluye campañas que promueven la utilización de lámparas ahorradoras en conjunción con el FIDE y las expos de ahorro de energía y las campañas de cambio de

³⁵ Criterio Esencial número 14. Afín a las Directrices de la ONU para la Protección al Consumidor.

³⁶ Criterio Esencial número 11. Afín a los siguientes estándares: Criterios de Comercio Justo; Directrices de la ONU para la Protección al Consumidor.

³⁷ Criterio sugerido por Caracol de Plata, A.C. www.caracoldeplata.org

horario se realizan utilizando con un monto mucho mayor al 2% del presupuesto. (ANEXO 18)

14. ¿La empresa patrocina o realiza campañas en los medios de comunicación relacionadas exclusivamente a cuestiones de interés público?

La empresa realizó una campaña en relación al uso de la energía a través de una Expo infantil de ahorro de energía, a en la cual se busca generar conciencia a la comunidad desde los niños hasta los adultos donde se resalta la importancia del ahorro de energía eléctrica para reducir la contaminación que arroja la quema de combustibles para generar energía, así como para moderar el agotamiento de los recursos no renovables como el petróleo y que debemos cuidar la Luz esto se dio a través de enseñanzas importantes para cuidar el medio, ambiente y los recursos no renovables, y esto coadyuva a la creación de una sociedad con mayor responsabilidad ecológica y social. En esta expo se dieron a conocer en los diferentes módulos de la Exposición que el 70 por ciento de te generación eléctrica de México aún depende de la generación termoeléctrica a través de combustóleo y carbón, y se enseñó a los participantes cómo funciona el medidor de energía eléctrica, el consumo de los aparatos eléctricos y las estrategias de ahorro de energía más importantes en el hogar (ANEXO 17)

15. ¿La empresa atiende las preocupaciones del gobierno y la sociedad respecto al impacto de su producto en el país?

NO APLICA

Si es el caso entonces...

- a) esta preocupación se refleja en la forma en que produce, etiqueta, distribuye y comercializa su producto.

NO APLICA

- b) toma acciones directas o trabaja con la sociedad y los gobernantes para controlar el impacto de sus actividades.

Si, a través de la política social e integral se establecen compromisos con la comunidad y la sociedad buscando Reducir o Prevenir Molestias o Peligros derivados de sus Operaciones. Desde 1999 del Sistema de Gestión bajo la Norma ISO- 9000, en 2003 el Sistema de Gestión Ambiental ISO-14000 y en 2004 la NMX-SAST-001-INMC-2000 (Sistemas de Administración y Seguridad en el Trabajo). (ANEXO 19)

16. ¿La empresa cuenta con acciones documentadas y comprobables que revelan su compromiso con la promoción del consumo responsable?

Se realiza una campaña de información dirigida hacia el consumidor en relación al ahorro de energía e incluye a los proveedores y trata de fomentar el consumo responsable **(ANEXO 15)**

La campaña de Ahorro de Energía que incluye campañas que promueven la utilización de lámparas ahorradoras en conjunción con el FIDE y las expos de ahorro de energía y las campañas de cambio de horario se realizan utilizando con un monto mucho mayor al 2% del presupuesto. **(ANEXO 18)**

Si es el caso entonces...

- a. privilegia en su publicidad la presentación de las diferencias del producto en cuanto a calidad y precio en base a una selección racional.

Si a través de campañas que promueven la utilización de lámparas ahorradoras en conjunción con el FIDE y se hace saber las diferencias entre los focos comunes y los ahorradores en calidad y precio **(ANEXO 20)**

- b. no orienta en cuanto al valor de tener y no de ser.

No aplica

PROTECCIÓN A LA SALUD Y SEGURIDAD DEL CONSUMIDOR

17. ¿La empresa adopta medidas para garantizar la salud y seguridad de sus clientes y consumidores, así como la calidad de sus productos y/o servicios?³⁸

Si, a través de la política social e integral se establecen compromisos con la comunidad y la sociedad buscando Reducir o Prevenir Molestias o Peligros derivados de sus Operaciones. Desde 1999 del Sistema de Gestión bajo la Norma ISO- 9000, en 2003 el Sistema de Gestión Ambiental ISO-14000 y en 2004 la NMX-SAST-001-INMC-2000 (Sistemas de Administración y Seguridad en el Trabajo). **(ANEXO 19)**

18. ¿La empresa toma acciones inmediatas para retirar sus productos cuando es detectado algún tipo de riesgo de salud o de seguridad?

Si, a través de la política social e integral se establecen compromisos con la comunidad y la sociedad buscando Reducir o Prevenir Molestias o Peligros derivados de sus Operaciones. Desde 1999 del Sistema de Gestión bajo la Norma ISO- 9000, en 2003 el Sistema de Gestión Ambiental ISO-14000 y en 2004 la NMX-SAST-001-INMC-2000 (Sistemas de Administración y Seguridad en el Trabajo). **(ANEXO 19)**

Si es el caso entonces...

- a. adopta medidas correctivas o preventivas cuando se detecta un riesgo en el manejo, uso o consumo de sus productos y servicios.

³⁸ Criterio Esencial número 9. Afín a los siguientes estándares: Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; Directriz para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad GRI; Indicadores Ethos.

Si, a través de la política social e integral se establecen compromisos con la comunidad y la sociedad buscando Reducir o Prevenir Molestias o Peligros derivados de sus Operaciones. Desde 1999 del Sistema de Gestión bajo la Norma ISO- 9000, en 2003 el Sistema de Gestión Ambiental ISO-14000 y en 2004 la NMX-SAST-001-INMC-2000 (Sistemas de Administración y Seguridad en el Trabajo). **(ANEXO 19)**

RESPETO A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

19. ¿La empresa dispone de procedimientos transparentes, eficaces y accesibles que permiten captar y dar respuesta a las reclamaciones de clientes y consumidores, contribuyendo a la resolución de eventuales conflictos?³⁹

Dentro del Sistema de Encuestas Directas se establece la realización de encuestas a clientes o usuarios para asegurar los derechos de los clientes y la honradez en las operaciones. El SENDI tiene las siguientes entradas: Encuestas telefónicas, de salida, domiciliarias y la información obtenida por medio del programa Cliente Pluz (Atención personalizada al grupo de clientes en media y alta tensión), además utiliza el método Rensis Likert que permite un grado de confianza entre 90 – 95% con 5 – 10% de margen de error y una variabilidad de 0.250. Los cuestionarios se aplican en forma anual y se adecuan con preguntas mas significativas en concordancia con las dimensiones de un servicio de calidad planteadas por la ASQ (American Society Quality). **(ANEXO 21)**

Toda esta información alimenta el sistema de Gestión de la calidad certificado bajo ISO 9000 para el rediseño de los servicios para mejorar los mismos. Certificado ISO 9000 **(ANEXO 22)**

20. ¿La empresa evalúa anualmente el número y el contenido de las reclamaciones recibidas?

Sí, además de contar con la medición de la imagen institucional a través de los medios de información donde se identifican el numero de quejas y reclamaciones en cada zona por mes a través de la notas **(ANEXO 23)**

A través del Sistema de Inconformidades, Sistema de Atención Asistido por Computadora (ISAAC®) que es un software desarrollado por la DCS, único a Nivel Nacional, para controlar sistematizadamente a nivel divisional las inconformidades que son presentadas por nuestros clientes ante las diferentes autoridades administrativas como por ejemplo: Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), Secretaria de la Función Pública (SFP), Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH), etc., el cual permite cuantificar y analizar los resultados obtenidos en las zonas de operación, permitiendo con ello una efectiva toma de decisiones. Cabe destacar que con la aplicación del ISAAC®, hemos reducido de 958 inconformidades procedentes en el año 2006 a 584 en el 2007. **(ANEXO 24)**

³⁹ Criterio Esencial número 12. Afín a los siguientes estándares: Indicadores Ethos; Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; Directrices de la ONU para la Protección al Consumidor.

21. ¿La empresa asegura el respeto a la privacidad y la inviolabilidad de los datos personales de sus clientes y consumidores?⁴⁰

En el código de Conducta se establece un compromiso de no proporcionar ninguna información que se encuentre como reservada. (**ANEXO 25**)

22. ¿La empresa asegura, mediante acciones concretas, el respeto a los derechos de sus clientes?

Si se tiene publicado un compromiso de atención a las quejas en el cual se establece el compromiso con los clientes para responder a sus demandas y satisfacer sus expectativas donde se establece un compromiso del servicio hacia el cliente y donde se menciona que hacer en caso de no ser atendido (**ANEXO 26**)

23. ¿La empresa atiende las recomendaciones emitidas por las autoridades en materia de atención o protección al consumidor?

A través del Sistema de Inconformidades, Sistema de Atención Asistido por Computadora (ISAAC®) que es un software desarrollado por la DCS, único a Nivel Nacional, para controlar sistematizadamente a nivel divisional las inconformidades que son presentadas por nuestros clientes ante las diferentes autoridades administrativas como por ejemplo: Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), Secretaría de la Función Pública (SFP), Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH), etc., el cual permite cuantificar y analizar los resultados obtenidos en las zonas de operación, permitiendo con ello una efectiva toma de decisiones. Cabe destacar que con la aplicación del ISAAC®, hemos reducido de 958 inconformidades procedentes en el año 2006 a 584 en el 2007. (**ANEXO 27**)

24. ¿La empresa acompaña sus productos con información suficiente sobre sí misma y sobre cómo contactarla en caso de cualquier aclaración?

Se tiene una línea abierta para la comunicación con los usuarios de los servicios donde el cliente puede solicitar cualquier información, desde hacer aclaraciones, consultar saldos, vencimientos asesorías o recibir orientación, esta es una línea telefónica que 071 que esta los 365 las 24 horas disponibles. (**ANEXO 14**)

25. ¿La empresa cuenta con un área responsable especializada en atención al cliente?

Si dentro de la empresa existe un área de atención a clientes (**ANEXO 28**).

Si es el caso entonces...

- a. registra las inquietudes de los consumidores, resolviendo rápida e individualmente las demandas, y las utiliza para mejorar la calidad de

⁴⁰ Criterio Esencial número 13. Afín a los siguientes estándares: Indicadores Ethos; Directriz de la OCDE para Empresas Multinacionales; Directrices de la ONU para la Protección al Consumidor.

sus productos y/o servicios.

Para determinar y satisfacer las necesidades de contacto día a día con los clientes y así como con la comunidad y dar respuesta cuando requieren información, asistencia y formular comentarios, sugerencias e inconformidades, utilizamos el Sistema de Atención a Clientes, este sistema sirve para captar y dar seguimiento a los requerimientos de los clientes y es utilizado por los responsables de los procesos claves de Clientes, Comercial y Distribución. **(ANEXO 29)**

- b. promueve la mejora continua de la atención al cliente, priorizando el diálogo y el involucramiento de las partes interesadas en sus procesos.

Si, a través de la política social e integral se establecen compromisos con la comunidad y la sociedad buscando Reducir o Prevenir Molestias o Peligros derivados de sus Operaciones generando la mejora continua a través del Sistema de Gestión bajo la Norma ISO- 9000, en 2003 el Sistema de Gestión Ambiental ISO-14000 y en 2004 la NMX-SAST-001-INMC-2000 (Sistemas de Administración y Seguridad en el Trabajo). **(ANEXO 19)**

- c. emite informes de desempeño para conocimiento interno.

La DCS ha implementado desde 1997 en las 8 Zonas y el Corporativo Divisional diferentes canales que facilitan el compartir la información y dialogar con el personal en todos los sentidos tales como:

- La Red Digital Convergente de Servicios y sistemas TI de la DCS **(ANEXO 30)**
- El Sistema ACO® Administración del conocimiento. **(ANEXO 31).**
- El correo electrónico a través del cual se puede enviar información a todo el personal **(ANEXO 32)**
- La revista "Tlahuika" que es un medio de comunicación interno al cual tiene acceso todo el personal. **(ANEXO 33).**

- d. cuenta con los medios necesarios para conocer el nivel de satisfacción del cliente.

Dentro del Sistema de Encuestas Directas se establece la realización de encuestas a clientes o usuarios para asegurar los derechos de los clientes y la honradez en las operaciones. El SENDI tiene las siguientes entradas: Encuestas telefónicas, de salida, domiciliarias y la información obtenida por medio del programa Cliente Pluz (Atención personalizada al grupo de clientes en media y alta tensión), además utiliza el método Rensis Likert que permite un grado de confianza entre 90 – 95% con 5 – 10% de margen de error y una variabilidad de 0.250. Los cuestionarios se aplican en forma anual y se adecuan con preguntas mas significativas en concordancia con las dimensiones de un servicio de calidad planteadas por la ASQ (American Society Quality). **(ANEXO 21)**

- 26. ¿La empresa considera la opinión de sus clientes en el desarrollo de sus productos o servicios?

Dentro del Sistema de Encuestas Directas se establece la realización de encuestas a clientes o usuarios para asegurar los derechos de los clientes y la honradez en las operaciones. El SENDI tiene las siguientes entradas: Encuestas telefónicas, de salida,

domiciliarias y la información obtenida por medio del programa Cliente Pluz (Atención personalizada al grupo de clientes en media y alta tensión), además utiliza el método Rensis Likert que permite un grado de confianza entre 90 – 95% con 5 – 10% de margen de error y una variabilidad de 0.250. Los cuestionarios se aplican en forma anual y se adecuan con preguntas mas significativas en concordancia con las dimensiones de un servicio de calidad planteadas por la ASQ (American Society Quality). (ANEXO 21)

27. ¿La empresa pone a disposición de sus clientes y proveedores información a sobre los posibles riesgos en el uso, manejo y/o consumo de sus productos y/o servicios?

En la página de Internet de CFE se encuentra toda la información en relación a los servicios la cual es actualizada constantemente, además se publica información relevante a los servicios por medios impresos. (ANEXO 13)

También se tiene una línea abierta para la comunicación con los usuarios de los servicios donde el cliente puede solicitar cualquier información, desde hacer aclaraciones, consultar saldos, vencimientos asesorías o recibir orientación, esta es una línea telefónica que 071 que esta los 365 las 24 horas disponibles. (ANEXO 14)

28. ¿La empresa cumple pronta y consecuentemente con las garantías ofrecidas en sus productos y servicios?

El objetivo del la DCS es captar los requerimientos de los clientes actuales y potenciales de los diferentes segmentos de mercado por sus diferentes medios de atención (Ventanilla, Telefónica, etc.), así suministra y mantiene los diferentes servicios que ofrecemos contribuyendo al cumplimiento del objetivo estratégico: “Lograr el 92% de Satisfacción de nuestros clientes para el 2008” además de cumplir y garantizar los compromisos y las metas definidas. Para lo anterior se utilizan indicadores de proceso para medir el desempeño del sistema, al cual se da seguimiento en las reuniones mensuales de evaluación de los Objetivos Estratégicos; se describen los más importantes en la Tabla de indicadores de proceso (ANEXO 34)

También se encuentran publicados en la página de Internet varios compromisos de atención a las quejas en el cual se establece el compromiso con los clientes para responder a sus demandas y satisfacer sus expectativas donde se establece un compromiso del servicio hacia el cliente y donde se menciona que hacer en caso de no ser atendido (ANEXO 35)

También para dar cumplimiento a las garantías ofrecidas en productos y servicios, se cuenta con el Manual de Compromisos de Servicio se tiene publicado en relación a este manual todos los compromisos de servicio en un tabla (ANEXO 36).

PRODUCTOS Y SERVICIOS

29. ¿La empresa cuenta con productos y servicios que alcanzan o exceden los estándares de seguridad que se han determinado para ellos?

Por la implantación, mantenimiento y certificación desde 1999 del Sistema de Gestión bajo la Norma ISO- 9000, en 2003 el Sistema de Gestión Ambiental ISO-

14000 y en 2004 la NMX-SAST-001-INMC-2000 (Sistemas de Administración y Seguridad en el Trabajo) Con estos estándares de gestión que derivan en sistemas año con año se tiene una mejora continua excediendo en muchos de los casos los estándares determinados para ellos. **(ANEXO 37).**

30. ¿La empresa realiza sistemática o periódicamente estudios o investigaciones sobre la calidad de sus servicios y daños potenciales de sus productos, para sus clientes?

Se cuenta con una tabla de procesos y aspectos ambientales sobre toda la etapa del servicio que incluye todas las áreas, procesos y servicios y productos resultantes con una identificación clara de los aspectos ambientales y su impacto, a partir de este análisis se inicia la definición de los planes operativos ambientales para los cuales se definen objetivos y metas congruentes con nuestro objetivo estratégico que es “ Minimizar el impacto ambiental ocasionado por los procesos” y en consecuencia las cuales se llevan a cabo regularmente cada dos meses **(ANEXO 38)**

Si es el caso entonces...

- a. dialoga con sus diferentes grupos de relación para la mejora continua de sus productos y servicios, con el fin de minimizar o evitar riesgos a la salud y seguridad del cliente.

Se realizan y mantienen constantes reuniones con diferentes sectores sociales y empresarios, muchas veces esto se hace en las reuniones de las sesiones de consejos consultivos o en foros de información **(ANEXO 39).**

La CFE es una empresa de servicios por lo cual no se habla de productos que se tengan que retirar, las seguridad y el cuidado de la salud están implícitos en los procesos, no obstante CFE vigila el correcto funcionamiento de sus servicio en todas sus etapas e informa de las irregularidades existentes en los mismos a la sociedad, como ejemplos están los avisos sobre falsos empleados de la CFE que cobran recibos a domicilio **(ANEXO 40)**

- b. brinda a sus clientes toda la información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, sea a través de etiquetas, manuales, contratos o guías.

En la página de Internet de CFE se encuentra toda la información en relación a los servicios la cual es actualizada constantemente, además se publica información relevante a los servicios por medios impresos. **(ANEXO 13)**

También se tiene una línea abierta para la comunicación con los usuarios de los servicios donde el cliente puede solicitar cualquier información, desde hacer aclaraciones, consultar saldos, vencimientos asesorías o recibir orientación, esta es una línea telefónica que 071 que esta los 365 las 24 horas disponibles. **(ANEXO 14)**

VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD

0. Declaramos cumplir con todo lo determinado por la ley en este ámbito.

DIFUSIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Programas de responsabilidad social en la comunidad

1. ¿La empresa contribuye en el desarrollo social, ambiental y económico para la construcción de una sociedad sustentable de las comunidades en las que opera?⁴¹

DCS ha realizado grandes inversiones en los Estados de Guerrero, beneficiando a miles de personas y usuarios del servicio de energía eléctrica, trayendo un mejor bienestar económico y social de las comunidades en que opera. **(ANEXO 1)**

Se invirtieron en obras de infraestructura eléctrica para la región de la montaña y costa chica de Guerrero, caracterizada por su bajo índice de desarrollo humano, beneficiando a 25 mil habitantes que hasta la fecha carecían de este servicio, así como también se invierte en la electrificación de comunidades indígenas para generar mejor calidad de vida y mayores oportunidades a los habitantes de estas comunidades. **(ANEXO 2)**

Se desarrollaron importantes obras de infraestructura, mediante la inversión que benefician a las familias de Guerrero, con una mayor calidad y confiabilidad en el suministro eléctrico. **(ANEXO 3)**

Si es el caso, entonces...

- a. cuenta con una estrategia de apoyo a la comunidad, como un componente prioritario de su estrategia y sus operaciones.

Contamos con un **Sistema de Planeación Estratégica (SPE)** desde hace 10 años, que tiene como propósito agregar valor a los Grupos de Interés siendo la comunidad un grupo de interés, a través de la definición de los Objetivos Estratégicos que los sistemas de gestión y procesos de la DCS deberán seguir en un horizonte a 5 años para lograr la Visión. Lo anterior nos permite poner en práctica una clara estrategia para el logro de la Misión y Visión de la Organización en congruencia con el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión. El SPE opera en el corporativo divisional y las 8 zonas de operación. Se destaca el sistema de Desarrollo de la Sociedad. **(ANEXO 4).**

- b. incorpora a su plan estratégico sistemas para soportar, comunicar e institucionalizar sus objetivos de involucramiento comunitario.

En el libro de filosofía y Valores de la CFE DCS se establece los compromisos con las sociedad a partir de las definición da la misión donde se enlazan los procesos del negocio con los objetivos a largo plazo y el posicionamiento que quiere tener la empresa es como una empresa cuidadosa del entorno social y ambiental **(ANEXO 5)**

⁴¹ Criterio Esencial número 25. Afín a los siguientes estándares: Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; Indicadores Ethos.

- c. incentiva la participación de todos los involucrados en los negocios de la empresa.

Si, dentro del Sistema de Desarrollo de la Sociedad se incentiva la participación de todos los involucrados en los negocios de la empresa y practica una gestión estratégica y resultados transparentes. **(ANEXO 6)**

- 2. ¿La empresa cuenta con mecanismos para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo la entrada, operación y salida de la empresa?⁴²

A través del establecimiento del Sistema de Desarrollo de la Sociedad (SDS) que establece varios análisis y revisiones que van desde la identificación de las áreas de oportunidad, Evaluación de Factibilidad, Determinación de los objetivos y metas, Integreación y desarrollo de programas y la evaluación de los resultados del sistema para transformar la empresa como objetivo constante, en Empresa Socialmente Responsable y con ellos se busca continuar con el desarrollo y generación de mayor vinculación e involucramiento con la comunidad. **(ANEXO 7)**

Si es el caso, entonces...

- a. adopta las medidas necesarias para maximizar el impacto positivo que sus actividades tengan sobre la vida de la comunidad en donde se desarrollan.

Si, a través de la política social e integral se establecen compromisos con la comunidad y la sociedad buscando Reducir o Prevenir Molestias o Peligros derivados de sus Operaciones y mantener los niveles de funcionamiento y estableciendo mejoras ya que desde 1999 del Sistema de Gestión bajo la Norma ISO- 9000, en 2003 el Sistema de Gestión Ambiental ISO-14000 y en 2004 la NMX-SAST-001-INMC-2000 (Sistemas de Administración y Seguridad en el Trabajo). **(ANEXO 8)**

- b. se anticipa a las demandas de la comunidad, poniendo a su disposición información sobre los impactos actuales y futuros de su actividad, involucrándola en la resolución de los problemas.

A través del SPE **nos anticipamos a las necesidades e inquietudes** y requisitos claves de los distintos grupos de clientes actuales y potenciales en materia de infraestructura y con ello garantizarles la cantidad, calidad y continuidad del servicio de Energía Eléctrica a corto, mediano y largo plazo. Este sistema tiene como propósito agregar valor a los Grupos de Interés siendo la comunidad un grupo de interés, a través de la definición de los Objetivos Estratégicos que los sistemas de gestión y procesos de la DCS deberán seguir en un horizonte a 5 años para lograr la Visión. Lo anterior nos permite poner en práctica una clara estrategia para el logro de la Misión y Visión de la Organización en congruencia con el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión. El SPE opera en el corporativo divisional y las 8 zonas de operación. Se destaca el sistema de Desarrollo de la Sociedad. **(ANEXO 1)**

⁴² Afín a la Guía para la Elaboración del Reporte de Sustentabilidad GRI (G3.S01 y G3.S05.).

3. ¿La empresa identifica y monitorea los temas o asuntos comunitarios importantes para su operación y reputación?⁴³

A través de la participación en los Consejos consultivos de la CFE en los Estados de Morelos, Guerrero y Estado de México con representantes de los diferentes sectores que componen la sociedad y autoridades y se obtiene una relación de temas o asuntos comunitarios importantes en relación a la operación de los servicios de CFE en la región **(ANEXO 9)**

Si es el caso, entonces...

- a. establece comités o grupos de trabajo en los que participan los representantes de la comunidad para el análisis de sus procesos productivos y el monitoreo de su impacto.

Las relaciones publicas con las autoridades se manejan a través de la participación en los Consejos consultivos de la CFE en los Estados de Morelos, Guerrero y Estado de México con representantes de los diferentes sectores que componen la sociedad y autoridades. La DCS informa los resultados de gestión, programas y proyectos, cambios horarios, cambios tarifarios, opciones de servicio, servicios de asesoría en ahorro de energía, realizando sesiones extraordinarias en el año, la reducción del subsidio a las tarifas domésticas. **(ANEXO 10),**

- b. cuenta con una relación de temas clave para trabajar con sus grupos de interés.

A través de la participación en los Consejos consultivos de la CFE en los Estados de Morelos, Guerrero y Estado de México con representantes de los diferentes sectores que componen la sociedad y autoridades y se obtiene una relación de temas o asuntos comunitarios importantes en relación a la operación de los servicios de CFE en la región **Reporte de los temas clave a presentar en los consejos consultivos. (ANEXO 9)**

- c. define indicadores de desempeño a partir de un diálogo estructurado con las partes interesadas.

Si, dentro del Sistema de Desarrollo de la Sociedad se definen indicadores de desempeño a partir de un diálogo estructurado con las partes interesadas y crea mecanismos para asegurar que los canales de comunicación y discusión sean accesibles y eficientes se tiene un reporte de los resultados de cada uno estos indicadores son: Fuerza de Trabajo, Tiempo de interrupción por usuario, inconformidades por cada mil usuarios, Tiempo promedio de conexión por usuario, rezago, Pérdidas, usuarios totales por trabajador, Costo unitario de distribución comercialización, frecuencia de accidentes, Seguridad y gravedad, Capacitación en el puesto, Universidades Tecnológicas UTEC's, resumen de infraestructura e inversión. **(ANEXO 11)**

- d. cuenta con indicadores de desempeño consultados con sus grupos de interés sobre los temas que les son comunes.

Sí, se cuenta con el Índice de cumplimiento ICS Evalúa el cumplimiento de las metas de los programas del Sistema de Desarrollo de la Sociedad. La DCS, cuenta con 15

⁴³ Vg. Al cual considera en su toma de decisiones y la mantiene informada de sus planes y operaciones y el impacto que para ella tienen sus actividades, productos y servicios.

programas, y cada uno tiene un indicador que se mide año con año. **Reporte de programas del Sistema de Desarrollo de la Sociedad. (ANEXO 11)**

- e. extiende el debate a los colaboradores e interesados directos dependiendo del aspecto en cuestión.

Si, a través del SPE nos anticipamos a las necesidades e inquietudes y requisitos claves de los distintos grupos de Interés siendo los empleados interesados directos como parte de los grupos quienes a través de la definición de los Objetivos Estratégicos, lo anterior nos permite poner en práctica una clara estrategia para el logro de la Misión y Visión de la Organización en congruencia con los temas que son de interés para la comunidad y son comunes con los temas de la planeación del empresa. El SPE opera en el corporativo divisional y las 8 zonas de operación. Se destaca el sistema de Desarrollo de la Sociedad. **(ANEXO 1)**

- f. toma medidas correctivas en respuesta a reclamaciones y manifestaciones válidas de la comunidad.

Sí, dentro del Sistema de Encuestas Directas se establece la realización de encuestas a clientes o usuarios para asegurar los derechos de los clientes y la honradez en las operaciones. El SENDI tiene las siguientes entradas: Encuestas telefónicas, de salida, domiciliarias y la información obtenida por medio del programa Cliente Pluz (Atención personalizada al grupo de clientes en media y alta tensión), además utiliza el método Rensis Likert que permite un grado de confianza entre 90 – 95% con 5 – 10% de margen de error y una variabilidad de 0.250. Los cuestionarios se aplican en forma anual y se adecuan con preguntas mas significativas en concordancia con las dimensiones de un servicio de calidad planteadas por la ASQ (American Society Quality). (ANEXO 12)

Toda esta información alimenta el sistema de Gestión de la calidad certificado bajo ISO 9000 donde se establecen las acciones correctivas para el rediseño de los procesos y los servicios para mejorar los mismos. Certificado ISO 9000 **(ANEXO 8)**

- 4. ¿La empresa conoce e identifica las particularidades de la comunidad local para prevenir posibles conflictos respecto a sus costumbres y creencias que pueda provocar su manera de operar?

A través de la participación en los Consejos consultivos de la CFE en los Estados de Morelos, Guerrero y Estado de México con representantes de los diferentes sectores que componen la sociedad y autoridades. La DCS conoce e identifica en expresión de dialogo directo con la comunidad cuales son sus creencias y costumbres con el fin de que no se vean afectadas por la operación de la CFE **(ANEXO 10).**

- 5. ¿La empresa establece relaciones de diálogo y colaboración con grupos organizados de la comunidad?

Sí, dentro del Sistema de Encuestas Directas se establece la realización de encuestas a clientes o usuarios para asegurar los derechos de los clientes y la honradez en las operaciones. El SENDI tiene las siguientes entradas: Encuestas telefónicas, de salida, domiciliarias y la información obtenida por medio del programa Cliente Pluz (Atención personalizada al grupo de clientes en media y alta tensión), además utiliza el método Rensis Likert que permite un grado de confianza entre 90 – 95% con 5 – 10% de margen

de error y una variabilidad de 0.250. Los cuestionarios se aplican en forma anual y se adecuan con preguntas mas significativas en concordancia con las dimensiones de un servicio de calidad planteadas por la ASQ (American Society Quality). (ANEXO 12)

6. ¿La empresa participa en el fortalecimiento de las organizaciones locales que representan intereses legítimos de la comunidad?⁴⁴

Si se apoya y fortalece la educación en la región a través de la donación de Mobiliario y equipo computadoras, mesas de computadora, sillas, sillones, escritorios y archiveros por parte de la Comisión Federal de Electricidad, fueron a las escuelas primarias mexiquenses Alfonso Gómez de Orozco Suárez y Vicente Guerrero lo anterior lo hace la CFE en cumplimiento de sus programas de responsabilidad social, con el objetivo de impactar positivamente en la comunidad, en este caso, apoyando a la educación de la niñez mexiquense. (ANEXO 13)

Si es el caso, entonces...

- a. identifica organizaciones sociales registradas y expertas en el tema para trabajar en colaboración con ellas.

Sí, desde el año 2002 se tiene un convenio con el FIDE a través del cual se tienen módulos de venta de lámparas ahorradoras en nuestros centros de atención ocasionando con esto disminución en el consumo de energía y por ende en el costo de la energía a favor de nuestros clientes y también se han realizado un campaña extensa de ahorro de energía, y se ha participado de forma conjunta en foros como la realización del primero consejo consultivo de ahorro de energía en Morelos (ANEXO 14)

- b. privilegia el establecimiento de alianzas intersectoriales para la atención de temas de interés específico para la comunidad.

El liderazgo de la DCS se han estableciendo alianzas y convenios con diferentes organizaciones de diferentes una de ellas se dio a través del primero consejo consultivo de ahorro de energía en Morelos donde El Gerente Divisional de la CFE invitó a CANACINTRA-Morelos, CANACO y COPARMEX a promover los apoyos financieros del FIDE entre sus agremiados y propuso realizar reuniones con los socios para presentarles dichos apoyos, a fin de propiciar la realización de proyectos de ahorro de energía eléctrica. Como resultado de la reunión, se propuso llevar a cabo la firma de un convenio para promover sus proyectos y programas en tres vertientes: la realización de proyectos industriales de ahorro de energía eléctrica con financiamiento del FIDE con los usuarios de la División; realizar reuniones con los Municipios para propiciar la realización de proyectos de alumbrado público y bombeo, así como promover la venta de refrigeradores y aires acondicionados de alta eficiencia y lámparas fluorescentes compactas con Sello FIDE, entre los empleados de las industrias, los comercios y servicios del estado. (ANEXO 15)

CIUDADANÍA Y CIVISMO EMPRESARIAL

7. ¿La empresa apoya acciones de interés público que contribuyan a reducir la desigualdad social y fortalecer el capital social, natural y humano?⁴⁵

⁴⁴ Criterio Esencial número 27. Afín a los siguientes estándares: Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; Indicadores Ethos; Objetivos del Milenio; Directrices para la Elaboración del Reporte de Sustentabilidad GRI; Norma AA1000.

También se realizan otras acciones de responsabilidad social que tienen relación directa a los intereses de la comunidad como los son la reducción de los costos por servicios de energía eléctrica, y apoyos, lo anterior a través de la promoción del ahorro de energía eléctrica como estrategia básica para un desarrollo sustentable de México. Exposiciones para niños y niñas, seminarios sobre la utilización de la energía, venta de lámparas ahorradoras y otros aparatos con financiamiento, que impactan socialmente en el corto pero principalmente en el largo plazo. **(ANEXO 16)**

8. ¿La empresa participa en asociaciones y foros empresariales en lo que ejerce su liderazgo en sus ámbitos de influencia social?

A través de la participación en los Consejos consultivos de la CFE en los Estados de Morelos, Guerrero y Estado de México con representantes de los diferentes sectores que componen la sociedad y autoridades y se obtiene una relación de temas o asuntos comunitarios importantes en relación a la operación de los servicios de CFE en la región **Reporte de los temas clave a presentar en los consejos consultivos. (ANEXO 9)**

Si es el caso, entonces participa en comisiones y grupos de trabajo relacionados con...

- a. la defensa y promoción de los intereses específicos de su ramo o sector de negocios.

Si por ejemplo se participó en el primer consejo consultivo de ahorro de energía en Morelos donde El Gerente Divisional de la CFE invitó a CANACINTRA-Morelos, CANACO y COPARMEX a promover los apoyos financieros del FIDE entre sus agremiados y propuso realizar reuniones con los socios para presentarles dichos apoyos, a fin de propiciar la realización de proyectos de ahorro de energía eléctrica. Como resultado de la reunión, se propuso llevar a cabo la firma de un convenio para promover sus proyectos y programas en tres vertientes: la realización de proyectos industriales de ahorro de energía eléctrica con financiamiento del FIDE con los usuarios de la División; realizar reuniones con los Municipios para propiciar la realización de proyectos de alumbrado público y bombeo, así como promover la venta de refrigeradores y aires acondicionados de alta eficiencia y lámparas fluorescentes compactas con Sello FIDE, entre los empleados de las industrias, los comercios y servicios del estado. **(ANEXO 15)**

- b. cuestiones de interés público y responsabilidad social.

Si, en asociación con la Comisión Federal de Electricidad (CFE), el Fideicomiso para el Ahorro de Energía Eléctrica (FIDE), difundió este sábado, en su octavo programa radiofónico “La Fórmula para el Ahorro de Energía Eléctrica”, sus importantes programas para la creación de un total de 1,600 promotores y consultores --50 por Estado-- para estudiar 9,600 proyectos y promover de forma más contundente el ahorro de electricidad en todo el país, con el apoyo de egresados de Colegios y Universidades de ingenieros mecánicos electricistas, que son preparados por expertos en la materia. **(ANEXO 17)**

Y como parte de las expos de ahorro de energía se acreditaron de varias escuelas niños(as) inspectores de energía. **(ANEXO 18)**

⁴⁵ Criterio Esencial número 26. Afín a los siguientes estándares: Norma AA1000; Directrices para la Elaboración del Reporte de Sustentabilidad GRI; Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; Indicadores Ethos; Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo.

9. ¿La empresa toma una posición activa en la discusión y propuesta de políticas públicas y participa en el desarrollo de las mismas, así como en actividades de cabildeo, sea individualmente o dentro de sus agrupaciones gremiales y/o empresariales?⁴⁶

A través de la participación en los Consejos consultivos de la CFE en los Estados de Morelos, Guerrero y Estado de México con representantes de los diferentes sectores que componen la sociedad y autoridades y se obtiene una relación de temas o asuntos comunitarios importantes en relación a la operación de los servicios de CFE en la región **Reporte de los temas clave a presentar en los consejos consultivos. (ANEXO 9)**

INVERSIÓN SOCIAL

10. ¿La empresa cuenta con un programa social y de vinculación con la comunidad estructurado, gestionado mediante una fundación, instancia, equipo profesional o sistema de planeación?

Sí, se ha establecido un comité interno de responsabilidad social que son las personas encargadas del desarrollo y seguimiento de programas sociales y de vinculación con la comunidad. **(ANEXO 19)**

Si es el caso, entonces...

- a. asigna, a todos los niveles, funciones y responsabilidades específicas para alcanzar los objetivos de involucramiento con la comunidad.

Sí, para cumplir con estas políticas para cada grupo de interés se cuenta con Sistemas de Gestión del Área de su Responsabilidad. **(ANEXO 20)**

- b. emplea especialistas para planear y evaluar sus actividades en el campo social.

Sí, en el 2004, como parte de la planeación estratégica se estableció dentro del plan operativo obtener la certificación como Empresa Socialmente Responsable. Para lo cual se estableció la relación y contacto con el Centro Mexicano de la Filantropía, como apoyo especializado en el tema y se ha obtenido el distintivo de ESR ya por varios años. **(ANEXO 21)**

11. ¿La empresa selecciona causas sociales afines a su negocio y/o a los intereses de su comunidad interna?⁴⁷

Sí, el análisis de la información detectada a través del ámbito divisional permite identificar necesidades de las comunidades y canaliza sus esfuerzos en ese sentido. Se tiene el programa de electrificación de comunidades **(ANEXO 22)**

Si es el caso, entonces...

- a. identifica organizaciones sociales registradas y expertas en el tema para trabajar en colaboración con ellas.

⁴⁶ Afín a la Guía para la Elaboración del Reporte de Sustentabilidad GRI (G3.S05).

⁴⁷ *personal, directivos, familiares, etc.*

Sí, desde el año 2002 se tiene un convenio con el FIDE a través del cual se tienen módulos de venta de lámparas ahorradoras en nuestros centros de atención ocasionando con esto disminución en el consumo de energía y por ende en el costo de la energía a favor de nuestros clientes y también se han realizado un campaña extensa de ahorro de energía, y se ha participado de forma conjunta en foros como la realización del primero consejo consultivo de ahorro de energía en Morelos (ANEXO 14)

- b. procura la alineación de los valores de la empresa y de la comunidad.

En el libro de filosofía y Valores de la CFE DCS se establece los compromisos con las sociedad a partir de las definición da la misión donde se enlazan los procesos del negocio con los objetivos a largo plazo y el posicionamiento que quiere tener la empresa es como una empresa cuidadosa del entorno social y ambiental (ANEXO 5)

- c. busca oportunidades para promover sus productos y servicios relacionados apoyando causas sociales.

Sí, desde el año 2002 se tiene un convenio con el FIDE a través del cual se tienen módulos de venta de lámparas ahorradoras en nuestros centros de atención ocasionando con esto disminución en el consumo de energía y por ende en el costo de la energía a favor de nuestros clientes y también se han realizado un camapaña extensa de ahorro de energía, y se ha participado de forma conjunta en foros como la realización del primero consejo consultivo de ahorro de energía en Morelos (ANEXO 14)

- d. rechaza participar como patrocinador en cualquier programa o evento que vaya en contra de la dignidad de la persona y los valores de la comunidad.

Sí, dentro el código de ética de CFE DCS se encuentra integrado un concepto de respeto que dicta lo siguiente:

Respeto: Se respetará sin excepción alguna la dignidad de la persona humana y de los derechos y libertades que le son inherentes, siempre con trato amable y tolerancia para todos los mexicanos y todas las mexicanas. (ANEXO 23)

La DCS realiza periódicamente campañas de publicidad principalmente para difundir los servicios que ofrece así como para proporcionar información relevante que permita al público utilizar más eficientemente la electricidad y que se cumplan los objetivos sociales de la industria. En estas campañas, se enaltecen los valores humanos que se aplican en prestación del servicio y se actúa honestamente con respecto a la calidad de los servicios que se ofrecen, poniendo siempre al cliente como razón y fin del servicio. (ANEXO 24)

- 12. ¿La empresa patrocina proyectos sociales coordinados por asociaciones en las que opera?

Sí, desde el año 2002 se tiene un convenio con el FIDE a través del cual se tienen módulos de venta de lámparas ahorradoras en nuestros centros de atención ocasionando con esto disminución en el consumo de energía y por ende en el costo de la energía a favor de nuestros clientes y también se han realizado un camapaña extensa de ahorro de energía, y

se ha participado de forma conjunta en foros como la realización del primero consejo consultivo de ahorro de energía en Morelos (ANEXO 14)

Si es el caso, entonces...

- a. ¿La empresa patrocina o realiza concursos, o entrega premios relacionados a temas sociales?

Con el Objetivo de garantizar en lo proveedores una participación equitativa y transparente en los procesos de contratación y que se apoya a la sociedad generando empresas que den precios competitivos, que mejoren su infraestructura y operatividad la DCS desarrollo un programa de Desarrollo de Proveedores en el cual, se premian a los mejores proveedores **(ANEXO 25)**

13. ¿La empresa destina algún presupuesto o porcentaje de sus utilidades antes de impuestos a programas de interés público que contribuyan a la reducción de la desigualdad social o al desarrollo humano, social, o económico de la comunidad?⁴⁸

Sí, se ha destinado dentro del presupuesto porcentaje considerable hacia las inversiones relacionadas a las acciones de interés público como lo es la electrificación de comunidades indígenas y aportaciones a la operación del FIDE para el apoyo solidario del programa de ahorro de energía **(ANEXO 26).**

También se ha dado un apoyo en forma de donación al Centro Mexicano para la Filantropía para el apoyo a la institucionalización de la responsabilidad social en México, pago de ESR **(ANEXO 27)**

Si es el caso, entonces...

- a. cuenta con un presupuesto o patrimonio fijo destinado a la inversión comunitaria.

DCS ha realizado grandes inversiones en los Estados de Guerrero, beneficiando a miles de personas y usuarios del servicio de energía eléctrica, trayendo un mejor bienestar económico y social de las comunidades en que opera. **(ANEXO 1)**

Se invirtieron en obras de infraestructura eléctrica para la región de la montaña y costa chica de Guerrero, caracterizada por su bajo índice de desarrollo humano, beneficiando a 25 mil habitantes que hasta la fecha carecían de este servicio, así como también se invierte en la electrifican de comunidades indígenas para generar mejor calidad de vida y mayores oportunidades a los habitantes de estas comunidades. **(ANEXO 2)**

Se desarrollaron importantes obras de infraestructura, mediante la inversión que benefician a las familias de Guerrero, con una mayor calidad y confiabilidad en el suministro eléctrico. **(ANEXO 3)**

- b. cuenta con una instancia, programa o fundación responsable de la gerencia, seguimiento y/o atención de sus programas en la comunidad.

Sí, se ha establecido un comité interno de responsabilidad social que son las personas encargadas del desarrollo y seguimiento de programas sociales y de vinculación con la comunidad. **(ANEXO 19)**

⁴⁸ Se sugiere tomar como estándar el 1% de las utilidades antes de impuestos.

- c. cuenta con un equipo profesional que conduzca sus programas sociales, directos o indirectos.

Sí, se ha establecido un comité interno de responsabilidad social que son las personas encargadas del desarrollo y seguimiento de programas sociales y de vinculación con la comunidad. **(ANEXO 19)**

- d. además de donaciones corporativas, involucra a organizaciones y/o líderes sociales en el diseño e implementación de sus proyectos sociales.

Sí conjuntamente con el Gobernado del Estado se estableció el día Estatal de ahorro de Energía y se logro que hubiera la participación en el evento de la Feria de Ahorro de Energía por parte del Gobierno del Estado de Morelos. **(ANEXO 28)**

- e. cuenta con un comité asesor externo o mixto que determine los criterios de inversión y selección de organizaciones conforme a normas preestablecidas.

Sí, se ha establecido un comité interno de responsabilidad social que son las personas encargadas del desarrollo y seguimiento de programas sociales y de vinculación con la comunidad. **(ANEXO 19)**

- f. procura la alineación de los valores de la empresa y de la comunidad.

En el libro de filosofía y Valores de la CFE DCS se establece los compromisos con las sociedad a partir de las definición da la misión donde se enlazan los procesos del negocio con los objetivos a largo plazo y el posicionamiento que quiere tener la empresa es como una empresa cuidadosa del entorno social y ambiental **(ANEXO 5)**

- g. busca oportunidades para promover sus productos y servicios relacionados apoyando causas sociales.

Sí, desde el año 2002 se tiene un convenio con el FIDE a través del cual se tienen módulos de venta de lámparas ahorradoras en nuestros centros de atención ocasionando con esto disminución en el consumo de energía y por ende en el costo de la energía a favor de nuestros clientes y también se han realizado un camapaña extensa de ahorro de energía, y se ha participado de forma conjunta en foros como la realización del primero consejo consultivo de ahorro de energía en Morelos **(ANEXO 14)**

14. ¿La empresa contribuye con recursos financieros y no financieros la realización de actividades públicas, cívicas o de beneficio social, económico o ambiental? ^{49,50}

Sí conjuntamente con el Gobernado del Estado se estableció el día Estatal de ahorro de Energía y se logro que hubiera la participación en el evento de la Feria de Ahorro de Energía por parte del Gobierno del Estado de Morelos. **(ANEXO 28)**

Si es el caso, entonces...

- a. cede espacios y equipamientos para el desarrollo de proyectos y actividades de la comunidad.

⁴⁹ gente, equipo, servicios, facilidades, etc.

⁵⁰ Vg. productos comercializables y/o servicios sin costo.

Sí, adicionalmente al cumplimiento de su obligación de pagar impuestos contribuye ocasionalmente con autoridades para la realización de eventos y actividades puntuales como fue su reciente apoyo a las labores del IFE en el Estado de Guerrero a fin de garantizar la operación de los centros de cómputo locales y distritales en las pasadas elecciones, donde se proporcionaron equipos de unidades móviles para garantizar el abasto de energía eléctrica **(ANEXO 29)**

- b. utiliza sus aptitudes y facilidades técnicas, tecnológicas y administrativas para fortalecer su acción social y a sus beneficiarios.

Sí, a través del Sistema de Desarrollo de la Sociedad **(ANEXO 17)**, cuyo propósito es identificar las áreas de oportunidad y los grupos sociales donde la DCS puede contribuir a través de la integración y desarrollo de programas de acciones, con objeto de promover la cultura de calidad, el desarrollo y trascender en la comunidad, dentro de su área de influencia geográfica.

- 15. ¿La empresa contribuye financieramente, de forma eventual, con las autoridades en la realización de actividades o programas no partidistas, de interés o beneficio general adicionalmente a sus contribuciones sociales, sin acuerdo de ninguna retribución legal o comercial?

Si, en asociación con la Comisión Federal de Electricidad (CFE), el Fideicomiso para el Ahorro de Energía Eléctrica (FIDE), difundió este sábado, en su octavo programa radiofónico “La Fórmula para el Ahorro de Energía Eléctrica”, sus importantes programas para la creación de un total de 1,600 promotores y consultores --50 por Estado-- para estudiar 9,600 proyectos y promover de forma más contundente el ahorro de electricidad en todo el país, con el apoyo de egresados de Colegios y Universidades de ingenieros mecánicos electricistas, que son preparados por expertos en la materia. **(ANEXO 17)**

Y como parte de las expos de ahorro de energía se acreditaron de varias escuelas niños(as) inspectores de energía. **(ANEXO 18)**

- 16. ¿La empresa contribuye con programas de negocio a incrementar la capacidad de consumo y la disponibilidad de productos o servicios que los sectores de menor ingreso de la comunidad necesitan?⁵¹

Atención Telefónica: Contamos con un número abreviado 071 para las poblaciones urbanas de todas las Zonas de la DCS y números 01-800 (larga distancia sin costo para el cliente) para las áreas rurales Con estos medios, atendemos entre otros requerimientos, fallas en el suministro, información relacionada con la facturación, asesoramiento técnico, comentarios, sugerencias e inconformidades. Se reciben por este conducto, un promedio de un millón de llamadas al año. **(ANEXO 30).**

Programas de voluntariado

- 17. Promueve con acciones específicas la filantropía, participación y responsabilidad social entre sus empleados, proveedores, acreedores, clientes e instituciones con los que se relaciona.⁵²

⁵¹ Afín a los Programas de Negocios orientados a la Base de la Pirámide (www.cespedes.org.mx)

⁵² Vg. *promueve el voluntariado*.

Desde que se estableció de manera formal los temas de responsabilidad social a través de la participación de CFE DCS como empresa socialmente responsable se han desarrollado muchas acciones de filantropía, sirviendo de referencia de trabajo para todas las personas que laboran en la CFE DCS para el desarrollo de más acciones **(ANEXO 31)**

Si es el caso, entonces...

- a. ¿La empresa hace participar a colaboradores y asociados en el diseño e implementación de sus proyectos sociales?

Sí, trabajadores voluntarios de la Comisión Federal de electricidad, participan con frecuencia en la implementación de proyectos sociales como ha sido la entrega de juguetes y alimentos a familias de cortadores de caña del municipio de Tlaltizapán. **(ANEXO 32)**

- b. ¿La empresa incluye la participación de sus voluntarios dentro de los criterios para otorgar sus apoyos sociales?

Sí, trabajadores voluntarios de la Comisión Federal de electricidad, participan con frecuencia en la implementación de proyectos sociales como ha sido la entrega de juguetes y alimentos a familias de cortadores de caña del municipio de Tlaltizapán. **(ANEXO 32)**

18. ¿La empresa estimula la formación de redes de acción social y contribuye al impulso de políticas públicas que apoyen su labor?

Como parte de las expos infantiles de ahorro de energía se acreditaron de varias escuelas niños(as) inspectores de energía. **(ANEXO 33)**

19. ¿La empresa orienta sus acciones y programas sociales hacia el desarrollo de nuevas metodologías y a la difusión de experiencias exitosas?

Se realiza una campaña de información dirigida hacia el consumidor en relación al ahorro de energía e incluye a los proveedores y trata de fomentar el consumo responsable **(ANEXO 34)**

La campaña de Ahorro de Energía que incluye campañas que promueven la utilización de lámparas ahorradoras en conjunción con el FIDE y las expos de ahorro de energía y las campañas de cambio de horario se realizan utilizando con un monto mucho mayor al 2% del presupuesto. **(ANEXO 35)**

20. ¿La empresa orienta parte de sus apoyos a ampliar la cobertura y la calidad de la atención prestada por las organizaciones de la sociedad civil con las cuales establece alianzas?

Si, en asociación con la Comisión Federal de Electricidad (CFE), el Fideicomiso para el Ahorro de Energía Eléctrica (FIDE), difundió este sábado, en su octavo programa radiofónico "La Fórmula para el Ahorro de Energía Eléctrica", sus importantes programas para la creación de un total de 1,600 promotores y consultores --50 por Estado-- para estudiar 9,600 proyectos y promover de forma más contundente el ahorro de electricidad en todo el país, con el apoyo de egresados de Colegios y

Universidades de ingenieros mecánicos electricistas, que son preparados por expertos en la materia. **(ANEXO 17)**

Balance social

21. ¿La empresa informa a los representantes de la comunidad sobre las acciones que emprende?

Sí, a través de notas periodísticas, revistas, boletines informativos etc. **(ANEXO 36)**,

22. ¿La empresa establece un proceso de evaluación externa para medir el impacto de sus estrategias de involucramiento con la comunidad?

A través del establecimiento, como objetivo constante, de la obtención del Distintivo de Empresa Socialmente Responsable del Centro Mexicano para la Filantropía (ESR) pago de ESR se busca continuar con el desarrollo y generación de mayor vinculación e involucramiento con la comunidad. **(ANEXO 37)**

Si es el caso, entonces...

- a. recopila la información adicional sobre las organizaciones a las que apoya y la considera en la toma de decisiones.

Sí, se recopila información de las organizaciones que se apoya para el comparativo con otras organizaciones antes del Apoyo. Se hace una en la cual se les solicita acta constitutiva y identificaciones del representante de la Asociación Civil u organización **(ANEXO 38)**

- b. cuenta con indicadores sociales concretos, previamente establecidos, para medir el impacto de sus programas en la comunidad.

A través del establecimiento, como objetivo constante, de la obtención del Distintivo de Empresa Socialmente Responsable del Centro Mexicano para la Filantropía (ESR) pago de ESR se busca continuar con el desarrollo y generación de mayor vinculación e involucramiento con la comunidad al revisar y poner en prácticas los indicadores de los cuestionarios para calificar como empresa socialmente responsable. **(ANEXO 37)**

- c. evalúa el impacto social de sus inversiones y proyectos comunitarios utilizando retroalimentación o participación de los beneficiarios.

A través del establecimiento del Sistema de Desarrollo de la Sociedad (SDS) que establece varios análisis y revisiones que van desde la identificación de las áreas de oportunidad, Evaluación de Factibilidad, Determinación de los objetivos y metas, Integreación y desarrollo de programas y la evaluación de los resultados del sistema para transformar la empresa como objetivo constante, en Empresa Socialmente Responsable y con ellos se busca continuar con el desarrollo y generación de mayor vinculación e involucramiento con la comunidad. **(ANEXO 7)**

23. ¿La empresa cuenta con un reporte público sobre sus acciones y contribuciones en términos de responsabilidad social (balance o reporte social o de sustentabilidad), o lo incluye como un tema en su informe anual? ⁵³

⁵³ Cemefi elaboró en el 2002 junto con algunas ESR una guía para la elaboración de un Reporte Social.

Si, dentro del Sistema de Desarrollo de la Sociedad se definen indicadores de desempeño a partir de un diálogo estructurado con las partes interesadas y crea mecanismos para asegurar que los canales de comunicación y discusión sean accesibles y eficientes se tiene un reporte de los resultados de cada uno estos indicadores son: Fuerza de Trabajo, Tiempo de interrupción por usuario, inconformidades por cada mil usuarios, Tiempo promedio de conexión por usuario, rezago, Pérdidas, usuarios totales por trabajador, Costo unitario de distribución comercialización, frecuencia de accidentes, Seguridad y gravedad, Capacitación en el puesto, Universidades Tecnológicas UTEC's, resumen de infraestructura e inversión. **(ANEXO 11)**

Si es el caso, entonces...

- a. incorpora el balance social a sus estados financieros sobre sus aportaciones sociales.

Si, dentro del Sistema de Desarrollo de la Sociedad se definen indicadores de desempeño a partir de un diálogo estructurado con las partes interesadas y crea mecanismos para asegurar que los canales de comunicación y discusión sean accesibles y eficientes se tiene un reporte de los resultados de cada uno estos indicadores son: Fuerza de Trabajo, Tiempo de interrupción por usuario, inconformidades por cada mil usuarios, Tiempo promedio de conexión por usuario, rezago, Pérdidas, usuarios totales por trabajador, Costo unitario de distribución comercialización, frecuencia de accidentes, Seguridad y gravedad, Capacitación en el puesto, Universidades Tecnológicas UTEC's, resumen de infraestructura e inversión. **(ANEXO 11)**

- b. incluye en su reporte o balance críticas y sugerencias de otras partes afectadas por sus negocios, promoviendo procesos de debate colectivo.

Sí, dentro del Sistema de Encuestas Directas se establece la realización de encuestas a clientes o usuarios para asegurar los derechos de los clientes y la honradez en las operaciones. El SENDI tiene las siguientes entradas: Encuestas telefónicas, de salida, domiciliarias y la información obtenida por medio del programa Cliente Pluz (Atención personalizada al grupo de clientes en media y alta tensión), además utiliza el método Rensis Likert que permite un grado de confianza entre 90 – 95% con 5 – 10% de margen de error y una variabilidad de 0.250. Los cuestionarios se aplican en forma anual y se adecuan con preguntas mas significativas en concordancia con las dimensiones de un servicio de calidad planteadas por la ASQ (American Society Quality). **(ANEXO 12)**

24. ¿La empresa utiliza los datos sociales como herramienta de gestión de sus negocios?

Si, dentro del Sistema de Desarrollo de la Sociedad se definen indicadores de desempeño a partir de un diálogo estructurado con las partes interesadas y crea mecanismos para asegurar que los canales de comunicación y discusión sean accesibles y eficientes se tiene un reporte de los resultados de cada uno estos indicadores son: Fuerza de Trabajo, Tiempo de interrupción por usuario, inconformidades por cada mil usuarios, Tiempo promedio de conexión por usuario, rezago, Pérdidas, usuarios totales por trabajador, Costo unitario de distribución comercialización, frecuencia de accidentes, Seguridad y gravedad, Capacitación en el puesto, Universidades Tecnológicas UTEC's, resumen de infraestructura e inversión. **(ANEXO 11)**

25. ¿La empresa establece canales permanentes de diálogo con los diferentes sectores de la comunidad en que opera para conocer lo que piensan sus grupos de relación sobre su responsabilidad social?

Sí, Para determinar y satisfacer las necesidades de contacto día a día con los clientes y así como con la comunidad y dar respuesta cuando requieren información, asistencia y formular comentarios, sugerencias e inconformidades, utilizamos el Sistema de Atención a Clientes **(ANEXO 39)** este sistema sirve para captar y dar seguimiento a los requerimientos de los clientes y es utilizado por los responsables de los procesos claves de Clientes, Comercial y Distribución. Los medios que tiene el Sistema de Atención a Clientes para proporcionar atención son:

Internet Tradicional: Desde hace cinco años, iniciamos el diseño e implementación de un portal de Internet (www.clientes-cfe.gob.mx) en el cual nuestros clientes pueden realizar solicitudes de servicio, registrar inconformidades, capturar una sugerencia o comentario, establecer contacto mediante correo electrónico con funcionarios de la DCS, asesoría técnica para el ahorro de energía, entre otros. Esta innovadora herramienta tecnológica, nos ha permitido cultivar y mejorar la relación con los clientes, maximizando la eficiencia del proceso, y permitiendo el intercambio en tiempo real de información con nuestros usuarios. **(ANEXO 40)**

Atención Telefónica: Contamos con un número abreviado 071 para las poblaciones urbanas de todas las Zonas de la DCS y números 01-800 (larga distancia sin costo para el cliente) para las áreas rurales. Con estos medios, atendemos entre otros requerimientos, fallas en el suministro, información relacionada con la facturación, asesoramiento técnico, comentarios, sugerencias e inconformidades. Se reciben por este conducto, un promedio de un millón de llamadas al año. Este sistema se implementó desde hace seis años. **(ANEXO 41)**.

CADENA DE VALOR

26. ¿La empresa incluye criterios de responsabilidad social para la selección, evaluación y renovación de proveedores?

Sí, la DCS desde hace 6 años cuenta con el Sistema de Abastecimientos y Desarrollo de Proveedores que permite efectuar las contrataciones de los insumos necesarios para la operación, mantenimiento y ampliación de la infraestructura Divisional, conforme lo marca la normatividad federal: Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) y Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas (LOPSRM); acreditando el cumplimiento de criterios de eficacia, eficiencia, honradez, economía e imparcialidad aplicables a todos los proveedores en general, asegurando las mejores condiciones en cuanto a precio, calidad, financiamiento y oportunidad, así como desarrolla y mantiene relaciones estrechas con los proveedores para el logro de nuestra Planeación Estratégica. Cuando en una licitación existe empate se le otorga la licitante que tenga personal discapacitado. **(ANEXO 42)**

Como parte de programa de certificación del MEG, desde hace dos años se ha solicitado a la empresa de personal de seguridad externa, que envíe mujeres para ocupar estos puestos de guardias de seguridad, con lo cual la DCS es congruente a su política de Equidad de género y fomenta en el marco de la responsabilidad Social el empleo de mujeres en trabajos poco tradicionales para su sexo. **(ANEXO 43)**

27. ¿La empresa estimula la adopción de criterios de responsabilidad social entre los integrantes de su cadena de valor?⁵⁴

En el Libro e filosofía y valores se estable Quienes son nuestros proveedores y se determina que valores y principios deben tener los proveedores. **(ANEXO 44)**

28. ¿La empresa contribuye al desarrollo gerencial y de capacidades de sus proveedores, en particular los locales, buscando mantener con ellos relaciones comerciales duraderas?

La DCS desde hace 6 años El SADP cubre las necesidades y expectativas de los grupos de interés: Sociedad, Proveedores y Directivos. Este sistema opera en el Corporativo Divisional y las 8 Zonas de Operación, como parte del sistema d desarrollo de proveedores se cuenta con un procedimiento que tiene como objetivo poner a disposición de los proveedores medios de comunicación de fácil acceso, lograr que los proveedores perciban que los procesos de contratación se llevan a cabo con total transparencia requerida y proporcionar un medio de reconocimiento a los proveedores sobresalientes. **(ANEXO 45)**

Se imparten cursos de capacitación para los negocios de Ferreterías o electricistas sobre normas de baja tensión y construcciones de preparación de recepción de energía eléctrica, con el curso si es acreditado se cuenta con el Aval de la CFE para el aprobación de construcciones y como para la adquisición de materiales de contracción **(ANEXO 46)**

29. ¿La empresa incluye dentro de sus proveedores individuos, organizaciones sociales o grupos comunitarios usualmente excluidos?⁵⁵

Para la contratación de proveedores se cumple con la establecido en la LEY de adquisiciones y no se hace ninguna distinción mas haya de lo señalado en la citada LEY, con ello se pude contar como proveedores a grupos comunitarios locales, como cooperativas, asociaciones de barrio y proyectos de fomento, siempre y cunado cumplan con los requisitos de LEY establecidos en la licitación o el proceso de compra o adquisición **(ANEXO 47)**

30. Posee estrategias para el desarrollo de sus proveedores, en particular de los locales. ⁵⁶

Se imparten cursos de capacitación para los negocios de Ferreterías o electricistas sobre normas de baja tensión y construcciones de preparación de recepción de energía eléctrica, con el curso si es acreditado se cuenta con el Aval de la CFE para el aprobación de construcciones y como para la adquisición de materiales de contracción **(ANEXO 46)**

⁵⁴ Criterio Esencial número 28. Afín a los siguientes estándares: Programa Cadena de Valor Socialmente Responsable; Norma AA1000; Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; Directrices para la Elaboración del Reporte de Sustentabilidad GRI; Indicadores Ethos; Manual de Contenidos Forum Empresa.

⁵⁵ Indígenas, personas con discapacidad, poblaciones rurales.

⁵⁶ *Da oportunidad como proveedores a pequeños, micro empresas o grupos productivos de las comunidades en que opera.*

0. Declaramos conocer y cumplir con todas los requisitos de ley aplicables a la empresa en esta materia.

OPERACIONES AMBIENTALES⁵⁷

1. ¿La empresa cuenta con un área encargada de los asuntos ambientales, reconocida en la estructura organizacional?⁵⁸

La D.C.S. a través de la subgerencia de distribución y la subgerencia de trabajo, cuenta con el Departamento de Subestaciones Divisional y el Departamento de Seguridad y Higiene Divisional son quienes participan en el seguimiento de los asuntos ambientales **(ANEXO 1)**.

Dentro del Manual de calidad Integral que incluye la certificación en ISO 14000 se establecen las funciones y niveles pertinentes de la organización en relación a los objetivos estratégicos. **(ANEXO 2)**.

Si es el caso, entonces...

- a) considera las propuestas del departamento o área ambiental para la planeación estratégica y las decisiones en asuntos corporativos.

El Sistema de Planeación Estratégica (SPE), se fundamenta en la Misión, Visión, Valores y Políticas instituidas en la DCS y la DCE tiene como valor organizacional la conciencia Ecológica y se tiene como Misión: Distribuir y Comercializar el servicio de Energía Eléctrica, cumpliendo con las expectativas y necesidades de nuestros clientes, en condiciones de calidad y servicio, **garantizando la preservación del medio ambiente** y fomentando el desarrollo integral de nuestros(as) trabajadores(as), nuestra DCS y nuestro País. **(ANEXO 3)**.

Dentro de las políticas que conforman la planeación estratégica se cuenta con la Política Integral (Calidad y Ambiental) que es el lineamiento base del sistema de gestión ambiental de la DCS certificado bajo la norma internacional ISO 14001 **(ANEXO 4)**

2. ¿La empresa considera utilizar productos y/o tecnologías respetuosos del ambiente en su producción, servicio y labores administrativas?^{59, 60}

La DCS cuenta con un reporte de programas ambientales que se aplican a nivel Corporativo Divisional y las 8 Zonas de Operación este reporte incluyen la modificación, cambio y utilización de tecnologías que impacten menos el ambiente

⁵⁷ Importancia del área, departamento o función dentro de la estructura de la empresa.

⁵⁸ Adicionalmente cuenta con grupos organizados dedicados al cuidado ambiental.

⁵⁹ Afín al Principio número 9 del *UN Global Compact*.

⁶⁰ Ejemplos de productos respetuosos del ambiente son materiales reciclados, insumos de bajo impacto ambiental, detergentes biodegradables, piezas restauradas, entre otros.

para otorgar nuestros servicios y labores administrativas. los siguientes programas que se aplican a nivel Corporativo Divisional y las 8 Zonas de Operación: Sustitución de lámparas de alto consumo por ahorradoras de energía, sustitución de aires acondicionados obsoletos por equipos modernos, cultura del ahorro a través de apagar equipos y luminarias que no se utilicen, mejorar el aspecto de los edificios para mejor aprovechamiento del alumbrado; su desempeño se mide a través del indicador de Consumo de Energía Usos Propios. **(ANEXO 5).**

Dentro de las tecnologías se han sustituido interruptores de potencia en gran volumen de aceite por interruptores de potencia en vacío (mediana tensión) y por interruptores de potencia en hexafluoruro de azufre (alta tensión). **(ANEXO 6)**

POLÍTICAS AMBIENTALES⁶¹

- 3. ¿La empresa considera el desarrollo sustentable en su misión y visión corporativas; por consiguiente, se fija metas ambientales formales a corto y largo plazo?^{62, 63}**

Se tiene la Política Ambiental “Distribuir y comercializar el servicio de energía eléctrica, cumpliendo con las expectativas y necesidades de nuestros clientes, en condiciones de calidad y servicio, garantizando la preservación del medio ambiente y fomentando el desarrollo integral de nuestros trabajadores y nuestra División. **(ANEXO 7)**

Las zonas de Distribución realizan su análisis de identificación de aspectos ambientales y obtiene los impactos ambientales que interactúan con La Flora, el Aire, la Fauna, el Suelo, el Agua y los seres humanos a partir de este análisis se inicia la definición de los planes operativos ambientales para los cuales se definen objetivos y metas congruentes con nuestro objetivo estratégico que es “ Minimizar el impacto ambiental ocasionado por los procesos” y en consecuencia las cuales se llevan a cabo regularmente cada dos meses. **(ANEXO 8)**

- 4. ¿La empresa alienta el desarrollo y la difusión de tecnologías amigables con el medio ambiente?⁶⁴**

Si en CFE desde el 2006 aplica y desarrollo de manera pionera y sin necesidad de ejercer presupuesto alguno un nuevo sistema para el abatimiento de las pérdidas de energía eléctrica MONYC@M (Monitoreo y Control de Aseguramiento de Medidores) **(ANEXO 9)**

Sí, desde el año 2002 se tiene un convenio con el FIDE a través del cual se han realizado campañas hacia el uso de lámparas ahorradoras ocasionando con esto disminución en el

⁶¹ Compatibilidad de la misión y visión corporativas con el desarrollo sustentable.

⁶² Se recomienda a la empresa realizar una evaluación de los logros e impacto de sus programas externos.

⁶³ ¿Vincula a su personal en acciones ambientales dirigidas a la sociedad?

⁶⁴ Afín al Principio número 9 del *UN Global Compact*.

consumo de energía y por ende en el costo de la energía a favor de nuestros clientes y también se han realizado una campaña extensa de ahorro de energía.(ANEXO 10)

5. ¿La empresa sigue los códigos y estándares nacionales e internacionales para definir y actualizar sus políticas ambientales?⁶⁵

La DCS, con objeto de asegurar el cumplimiento de las directrices definidas en el Sistema de Planeación Estratégica (SPE), particularmente en la Misión, la Política Integral “Distribuir y Comercializar el servicio público de energía eléctrica, fomentando la mejora continua de los procesos para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, identificando y minimizando el impacto ambiental”, la conciencia ecológica como valor organizacional y el Objetivo Estratégico “Minimizar el impacto ambiental ocasionado por los procesos”, implementó en 1999 el Sistema de Gestión Ambiental (SGA). El SGA, está diseñado, implementado y certificado en base a la Norma Internacional ISO-14001:1996 que es parte del sistema integral de calidad de CFE DCS **(ANEXO 11)**

Si es el caso, entonces...

- a) tiene reglamentos y normas de eficiencia ambiental que superan los requerimientos de las legislaciones local y nacional vigentes.^{66, 67}

Primero que nada la DCS a través del Procedimiento Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y otros Requisitos. DGCGJD-P01 se asegura que se cumplen las leyes, reglamentos y normas ambientales. **(ANEXO 12)**

La DCS cuenta con el Certificado Industria Limpia. Programa impulsado por la Procuraduría Federal de Protección al Medio Ambiente PROFEPA, máxima autoridad en la materia en el país, de participación voluntaria, obteniendo el reconocimiento en cinco subestaciones eléctricas y una línea de alta tensión del estado de Morelos. (ANEXO 13)

- b) actualiza continuamente sus políticas, programas y actividades ambientales, además de considerar la planeación ambiental en el desarrollo de nuevos negocios.

Con el El SGA (Sistema de Gestión Ambiental) se realiza periódicamente la Identificación de los Aspectos Ambientales de cada uno de los procesos de la DCS, para cada uno de estos aspectos ambientales, realiza la Evaluación de Impacto Ambiental y con los resultados obtenidos determina los objetivos y metas ambientales, traduciéndolos en programas específicos y actividades que integran la propuesta de Programa Ambiental, la cual es presentada a la Alta Dirección, en las reuniones del Comité de Calidad Divisional, para su aprobación. Para cada uno de los programas de acciones del SGA, se definen los responsables, a nivel de Zona y a nivel

⁶⁵ Cuenta con la certificación ISO 14000 u otra certificación medioambiental equivalente.

⁶⁶ Por ejemplo: entre otras acciones, no desecha en el drenaje los residuos líquidos (detergentes, aceites, etc.).

⁶⁷ **Reglamentos y normas ambientales en la empresa, cumplimiento de la legislación.**

Divisional, así como las metas, de tal manera que se facilite su evaluación y seguimiento. **(ANEXO 11)**

Cada año la alta dirección revisa la política, para acondicionarla a los nuevos tiempos de ser necesaria la cambia o la va adecuando, en relación a los programas o actividades, de la necesidad de reducir nuestros impactos ambientales o controlarlos, se llevan a cabo los programas ambientales., esta revisión se hace a través del procedimiento de revisión gerencial del Sistema de Gestión Ambiental certificado. **(ANEXO 14)**

6. ¿La empresa ha manifestado de manera clara sus valores, principios y compromisos ambientales?^{68, 69}

El Sistema de Planeación Estratégica (SPE), se fundamenta en la Misión, Visión, Valores y Políticas instituidas en la DCS y la DCE tiene como valor organizacional la conciencia Ecológica y se tiene como Misión: Distribuir y Comercializar el servicio de Energía Eléctrica, cumpliendo con las expectativas y necesidades de nuestros clientes, en condiciones de calidad y servicio, **garantizando la preservación del medio ambiente** y fomentando el desarrollo integral de nuestros(as) trabajadores(as), nuestra DCS y nuestro País. **(ANEXO 3).**

Dentro de las políticas que conforman la planeación estratégica se cuenta con la Política Integral (Calidad y Ambiental) que es el lineamiento base del sistema de gestión ambiental de la DCS certificado bajo la norma internacional ISO 14001 **(ANEXO 4)**

Si es el caso, entonces...

- a) determina anticipadamente cuál debe ser su comportamiento a favor del medioambiente, sus acciones para aprovechar mejor los recursos y sus principales retos ambientales.⁷⁰

En Códigos de Ética donde se establece y fomenta la búsqueda de Entorno Cultural y Ecológico: recomendando la adopción de una clara voluntad de comprensión, respeto y defensa por la preservación del entorno cultural y ecológico de nuestro país. **(ANEXO 15)**

De igual manera cumplimos con lo establecido en el Código de Conducta, donde se describen los valores y comportamientos que debemos cumplir como:

Utilizar racionalmente el agua, la energía eléctrica el combustible, los lubricantes y los implementos de oficina que estén a mi disposición.

- Ahorrar energía eléctrica apagando la luz, las computadoras y demás aparatos eléctricos, cuando no se utilicen.
- Respetar dentro de mis actividades diarias el compromiso de respetar los ecosistemas. **(ANEXO 16)**

⁶⁸ Afín al Principio número 7 del *UN Global Compact*

⁶⁹ Se recomienda a la ESR realizar evaluación de los logros e impacto de sus programas externos.

⁷⁰ Afín al Principio número 7 del *UN Global Compact*

Con el EI SGA (Sistema de Gestión Ambiental) se realiza periódicamente la Identificación de los Aspectos Ambientales de cada uno de los procesos de la DCS, para cada uno de estos aspectos ambientales, realiza la Evaluación de Impacto Ambiental y con los resultados obtenidos determina los objetivos y metas ambientales, traduciéndolos en programas específicos y actividades que integran la propuesta de Programa Ambiental, la cual es presentada a la Alta Dirección, en las reuniones del Comité de Calidad Divisional, para su aprobación. Para cada uno de los programas de acciones del SGA, se definen los responsables, a nivel de Zona y a nivel Divisional, así como las metas, de tal manera que se facilite su evaluación y seguimiento. **(ANEXO 11)**

INVERSIÓN⁷¹

7. ¿La empresa destina una partida de su presupuesto anual a programas de bienestar ambiental, ya sean propios o externos; por ejemplo, campañas de reciclaje, reforestación, conservación de especies amenazadas?

CFE DCS cuenta con los recursos de los presupuestos de inversiones y de gastos de explotación de los cuales para el presupuesto de inversiones debe elegir las tecnologías limpias para cada uno de sus procesos y del presupuesto de gasto de explotación lleva a cabo los diferentes programas de orden y limpieza de todas las instalaciones o infraestructura para la operación del sistema eléctrico y administrativo. **Reporte de programas ambientales que resultan de la asignación de presupuesto para el bienestar ambiental (ANEXO 5)**

A través de las auditorías de PROFEPA como parte del reporte de auditoría de Industria Limpia se incluye los presupuestos requeridos estimados para atender las situaciones encontradas en la evaluación mismo que son considerados en el presupuesto del siguiente años para ser atendidas. **(ANEXO 17)**

La DCS cuenta con el anteproyecto de presupuesto 2007 para incluir partidas presupuestales anuales exclusivas para los programas de conservación o protección ambiental que incluye reforestación y reciclaje entre otros programas de acción, esto esta en el Plan Operativo Ambiental **(ANEXO18).**

Si es el caso, entonces...

- a) trabaja con inversionistas y socios para buscar la sustentabilidad en la planeación de negocios.

NO APLICA

- b) destina fondos para programas externos de bienestar ambiental.⁷²

⁷¹ Consideraciones ambientales en los procesos de inversión, presupuesto que reciben los asuntos ambientales internos, donaciones para programas externos de bienestar ambiental.

⁷² Reforestación, protección de especies, campañas de reciclaje, etc.

Si dentro de los Plan Operativo Ambiental que se tiene se programan acciones como la reforestación por iniciativa propia y el control de Poda y brecha en Kilómetros **(ANEXO19)**.

c) invierte en la innovación, identificación, adopción y difusión de tecnologías ambientalmente sustentables para el desarrollo, distribución y consumo de sus productos y/o servicios.⁷³

Si en CFE desde el 2006 aplica y desarrollo de manera pionera y sin necesidad de ejercer presupuesto alguno un nuevo sistema para el abatimiento de las pérdidas de energía eléctrica MONYC@M (Monitoreo y Control de Aseguramiento de Medidores) (ANEXO 9)

Sí, desde el año 2002 se tiene un convenio con el FIDE a través del cual se han realizado campañas hacia el uso de lámparas ahorradoras ocasionando con esto disminución en el consumo de energía y por ende en el costo de la energía a favor de nuestros clientes y también se han realizado un campaña extensa de ahorro de energía.(ANEXO 10)

d) dona los excedentes de mobiliario y equipo favoreciendo su reutilización y aprovechamiento.⁷⁴

Se hacen donaciones como mobiliario y equipo computadoras, mesas de computadora, sillas, sillones, escritorios y archiveros por parte de la Comisión Federal de Electricidad, a las escuelas primarias mexiquenses Alfonso Gómez de Orozco Suárez y Vicente Guerrero lo anterior lo hace la CFE en cumplimiento de sus programas de responsabilidad social, con el objetivo de impactar positivamente en la comunidad, en este caso, apoyando a la educación de la niñez mexiquense. **(ANEXO 20)**

También se cuenta un programa de donación de acuerdo a los procedimientos de C.F.E. lo cual se hace ya por varios años en la DCS **(ANEXO 21)**

CAPACITACIÓN Y PROGRAMAS AMBIENTALES

8. ¿La empresa cuenta con programas de capacitación ambiental para todo el personal y otros grupos de interés?⁷⁵

⁷³ Criterio Esencial número 18. Afín a los siguientes estándares: Carta de la Tierra; Convención de Viena para la Protección de la Capa de Ozono; Principios del Pacto Mundial ONU; Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; Objetivos de Desarrollo del Milenio; Declaración de Río sobre Desarrollo y Medio Ambiente.

⁷⁴ Inventarios muertos.

⁷⁵ Por ejemplo: programas especializados para las áreas estratégicas como producción, administración, mantenimiento e intendencia. Criterio Esencial número 17. Afín a los siguientes estándares: Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; Objetivos de Desarrollo del Milenio; Principios del Pacto Mundial ONU; ISO 14000; Indicadores Ethos.

En la DCS, se realizan Pláticas y Promoción del Sistema de Gestión bajo Normas ISO y sus Programas Ambientales (con objeto de lograr el conocimiento y sensibilización de todo el personal de la importancia del cuidado del medio ambiente, en sus actividades cotidianas. Reporte de Pláticas de difusión y capacitación del SGA. **(ANEXO 22)**

La empresa realizó una campaña en relación al uso de la energía a través de una Expo infantil de ahorro de energía, a en la cual se busca generar conciencia a la comunidad desde los niños hasta los adultos donde se resalta la importancia del ahorro de energía eléctrica para reducir la contaminación que arroja la quema de combustibles para generar energía, así como para moderar el agotamiento de los recursos no renovables como el petróleo y que debemos cuidar la Luz esto se dio a través de enseñanzas importantes para cuidar el medio, ambiente y los recursos no renovables, y esto coadyuva a la creación de una sociedad con mayor responsabilidad ecológica y social. EN esta expo se dieron a conocer en los diferentes módulos de la Exposición que el 70 por ciento de te generación eléctrica de México aún depende de la generación termoeléctrica a través de combustóleo y carbón, y se enseñó a los participantes cómo funciona el medidor de energía eléctrica, el consumo de los aparatos eléctricos y las estrategias de ahorro de energía más importantes en el hogar **(ANEXO 23)**

Si es el caso, entonces...

a) orienta su toma de decisiones a la creación de valor a corto y largo plazo, contribuyendo al incremento del bienestar y progreso en su entorno inmediato, y para alcanzar el “desarrollo sustentable”, asumiendo una mayor responsabilidad ambiental.^{76, 77, 78}

Si dentro de los Plan Operativo Ambiental se toman decisiones de ejecución de actividades a un corto y largo plazo a través de las cuales CFE DCS asume una responsabilidad mayor hacia el cuidado del medio ambiente **(ANEXO19).**

9. ¿La empresa opera programas ambientales educativos de acceso público y permite la participación de sus clientes en su diseño e implementación?

Si año con año se desarrolla el programa del horario de verano el cual viene acompañado de una campaña de medios que apoya a esta medida del cambio de horario, ya que con el se hace una ahorro de energía por 10,000mdp. En este programa participa la sociedad en general, televisoras, estaciones de radio y prensa a nivel nacional. **(ANEXO 24)**

⁷⁶ Afín al Principio 8 del *UN Global Compact*.

⁷⁷ Definido por la Comisión de Medioambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas como el “desarrollo que satisface las necesidades presentes sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”.

⁷⁸ Valor económico, medioambiental y social.

Si es el caso, entonces...

a) extiende sus actividades educativas a los familiares de sus empleados y a la comunidad del entorno inmediato de la empresa.

La empresa realizó una campaña en relación al uso de la energía a través de una Expo infantil de ahorro de energía, a en la cual se busca generar conciencia a la comunidad desde los niños hasta los adultos donde se resalta la importancia del ahorro de energía eléctrica para reducir la contaminación que arroja la quema de combustibles para generar energía, así como para moderar el agotamiento de los recursos no renovables como el petróleo y que debemos cuidar la Luz esto se dio a través de enseñanzas importantes para cuidar el medio, ambiente y los recursos no renovables, y esto coadyuva a la creación de una sociedad con mayor responsabilidad ecológica y social. EN esta expo se dieron a conocer en los diferentes módulos de la Exposición que el 70 por ciento de te generación eléctrica de México aún depende de la generación termoeléctrica a través de combustóleo y carbón, y se enseñó a los participantes cómo funciona el medidor de energía eléctrica, el consumo de los aparatos eléctricos y las estrategias de ahorro de energía más importantes en el hogar **(ANEXO 23)**

b) lleva a cabo campañas de concienciación y educación medioambiental dirigidas a públicos más amplios.

Dentro de las campañas de ahorro de energía se invita a través de varios comunicados el uso responsable de su suministro de Luz y también de forma interna se sensibiliza sobre el uso de los recursos. Se publican consejos para el uso eficiente de la energía eléctrica en el hogar **(ANEXO 25)**

c) participa o apoya proyectos educativos en cooperación con organizaciones medioambientales y ejerce un liderazgo social a favor de esta causa.

Sí, desde el año 2002 se tiene un convenio con el FIDE a través del cual se han realizado campañas hacia el uso de lámparas ahorradoras y refrigeradores eficientes ocasionando con esto disminución en el consumo de energía y por ende en el costo de la energía a favor de nuestros clientes y también se han realizado un campaña extensa de ahorro de energía.(ANEXO 10)

10. ¿La empresa motiva y hace participar a toda la comunidad laboral y a su cadena de valor en los programas ambientales, proponiendo iniciativas para la eficiencia ambiental de sus actividades?

Si, en asociación con la Comisión Federal de Electricidad (CFE), el Fideicomiso para el Ahorro de Energía Eléctrica (FIDE), difundió este sábado, en su octavo programa radiofónico "La Fórmula para el Ahorro de Energía Eléctrica", sus importantes programas para la creación de un total de 1,600 promotores y consultores --50 por Estado-- para estudiar 9,600 proyectos y promover de forma más contundente el ahorro de electricidad en todo el país, con el apoyo de egresados de Colegios y

Universidades de ingenieros mecánicos electricistas, que son preparados por expertos en la materia. **(ANEXO 26)**

Y como parte de las expos de ahorro infantiles de energía se acreditaron de varias escuelas niños(as) inspectores de energía. **(ANEXO 27)**

Si es el caso, entonces...

a) extiende sus políticas y criterios ambientales a la cadena de suministro y los utiliza en la selección de sus proveedores.

La DCS tiene establecido el instructivo “Elaboración de Solicitud de Pedido” en donde se especifica la solicitud al proveedor, si así lo requiere, del cumplimiento de procedimientos o información relacionada con el Sistema de Gestión Ambiental. **(ANEXO 28)**

b) trabaja con sus clientes y proveedores sobre el cuidado del medioambiente y el aprovechamiento de los recursos.

Se realizan foros con proveedores y clientes sobre el ahorro de energía **(ANEXO 29)**

11. ¿La empresa tiene programas para garantizar el consumo responsable de agua y energía en sus instalaciones y oficinas?

Si La DCS, en su programa ambiental considera y vigila el comportamiento del personal adecuado dentro del Reporte de Preservación de servicios públicos y energía para la reducción del consumo de agua y energía eléctrica en sus procesos y se manejan y vigilan indicadores de consumo **(ANEXO 30)**

Si es el caso, entonces...

a) trata las aguas residuales más allá de lo que indican las normas técnicas vigentes⁷⁹.

Si La DCS, en su programa ambiental considera y vigila el comportamiento del personal adecuado dentro del Reporte de Preservación de servicios públicos y energía para la reducción del consumo de agua y energía eléctrica en sus procesos y se manejan y vigilan indicadores de consumo **(ANEXO 30)**

b) busca disminuir las descargas contaminantes al drenaje.

Si La DCS, en su programa ambiental considera y vigila el comportamiento del personal adecuado dentro del Reporte de Preservación de servicios públicos y energía para la reducción del consumo de agua y energía eléctrica en sus procesos y se manejan y vigilan indicadores de consumo **(ANEXO 30)**

⁷⁹ Por ejemplo: entre otras acciones, no desecha al drenaje los residuos líquidos (detergentes, aceites, etc.).

12. ¿La empresa tiene programas para el uso responsable de insumos de oficina, en especial para reducir el uso de papel y el consumo de energía eléctrica?^{80, 81}

La DCS, en su programa ambiental considera y vigila el comportamiento del personal adecuado dentro del Reporte de Preservación para la reducción del consumo de papel, en sus procesos. **(ANEXO 31).**

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN AMBIENTAL⁸²

13. ¿Los clientes y la comunidad externa reciben información clara sobre el impacto ambiental de las actividades de la empresa?⁸³

Por medio de boletines de prensa, conferencias y entrevistas con medios de comunicación, la DCS difunde sus mensajes donde se dan a conocer aspectos del desempeño ambiental y sus impactos, en los que la DCS está permanentemente comprometida. **(ANEXO 32)**

14. ¿La empresa brinda a sus clientes información clara sobre las características, forma de uso y riesgos de sus productos y servicios, indicando su impacto ambiental y la forma de disminuirlo?⁸⁴

En la página de Internet de CFE se encuentra toda la información en relación a los servicios la cual es actualizada constantemente, además se publica información relevante a los servicios por medios impresos. **(ANEXO 33)**

También se tiene una línea abierta para la comunicación con los usuarios de los servicios donde el cliente puede solicitar cualquier información, desde hacer aclaraciones, consultar saldos, vencimientos asesorías o recibir orientación, esta es una línea telefónica que 071 que esta los 365 las 24 horas disponibles. **(ANEXO 34)**

15. ¿La empresa ha realizado una o más campañas de comunicación o publicidad con temas de desarrollo sustentable o resaltando los logros ambientales de la institución?

⁸⁰ Uso de documentos electrónicos.

⁸¹ Tiene políticas o programas para reutilizar el papel. Por ejemplo, utilizando ambos lados de las hojas, ya sean para impresión o para tomar notas.

⁸² Difusión de información ambiental general (dentro y fuera de la empresa), difusión de información sobre el impacto y política ambiental de la empresa, compatibilidad del *marketing* corporativo con el desarrollo sustentable.

⁸³ ¿La comunidad en donde está su empresa recibe información del impacto ambiental que generan sus instalaciones?

⁸⁴ Por ejemplo: factores de riesgo, potencialmente negativos o secundarios de su producto y/o servicio.

Sí, desde el año 2002 se tiene un convenio con el FIDE a través del cual se han realizado campañas hacia el uso de lámparas ahorradoras y refrigeradores eficientes ocasionando con esto disminución en el consumo de energía y por ende en el costo de la energía a favor de nuestros clientes y también se han realizado una campaña extensa de ahorro de energía.(ANEXO 10)

La empresa realizó una campaña en relación al uso de la energía a través de una Expo infantil de ahorro de energía, a en la cual se busca generar conciencia a la comunidad desde los niños hasta los adultos donde se resalta la importancia del ahorro de energía eléctrica para reducir la contaminación que arroja la quema de combustibles para generar energía, así como para moderar el agotamiento de los recursos no renovables como el petróleo y que debemos cuidar la Luz esto se dio a través de enseñanzas importantes para cuidar el medio, ambiente y los recursos no renovables, y esto coadyuva a la creación de una sociedad con mayor responsabilidad ecológica y social. EN esta expo se dieron a conocer en los diferentes módulos de la Exposición que el 70 por ciento de la generación eléctrica de México aún depende de la generación termoeléctrica a través de combustóleo y carbón, y se enseñó a los participantes cómo funciona el medidor de energía eléctrica, el consumo de los aparatos eléctricos y las estrategias de ahorro de energía más importantes en el hogar (ANEXO 23)

16. ¿La empresa difunde a la comunidad externa información ambiental general, reportes explícitos sobre su impacto ambiental e información sobre sus programas y políticas ambientales?

Si año con año se desarrolla el programa del horario de verano el cual viene acompañado de una campaña de medios que apoya a esta medida del cambio de horario, ya que con el se hace un ahorro de energía por 10,000mdp. En este programa participa la sociedad en general, televisoras, estaciones de radio y prensa a nivel nacional. (ANEXO 24)

17. ¿La empresa fomenta la cultura ambiental interna, distribuyendo información continua? Adicionalmente, ¿se asegura de que sus medios de difusión sean efectivos para impactar a toda la comunidad laboral?^{85, 86, 87, 88}

En Códigos de Ética donde se establece y fomenta la búsqueda de Entorno Cultural y Ecológico: recomendando la adopción de una clara voluntad de comprensión, respeto y defensa por la preservación del entorno cultural y ecológico de nuestro país. (ANEXO 15)

⁸⁵ Indicador de impacto y participación ambiental.

⁸⁶ Hombre Naturaleza, A.C., propone que la empresa debe preguntarse: ¿son efectivos los medios que utilizo para la difusión interna de información ambiental (considera que llega a todos los empleados)?

⁸⁷ ¿Promueve valores y actitudes dentro de la empresa para fortalecer la cultura ambiental?

⁸⁸ Realiza programas continuos de capacitación ambiental para los empleados.

De igual manera cumplimos con lo establecido en el Código de Conducta, donde se describen los valores y comportamientos que debemos cumplir como:

Utilizar racionalmente el agua, la energía eléctrica el combustible, los lubricantes y los implementos de oficina que estén a mi disposición.

- Ahorrar energía eléctrica apagando la luz, las computadoras y demás aparatos eléctricos, cuando no se utilicen.
- Respetar dentro de mis actividades diarias el compromiso de respetar los ecosistemas. **(ANEXO 16)**

En la DCS, se realizan Pláticas y Promoción del Sistema de Gestión bajo Normas ISO y sus Programas Ambientales (con objeto de lograr el conocimiento y sensibilización de todo el personal de la importancia del cuidado del medio ambiente, en sus actividades cotidianas. Reporte de Pláticas de difusión y capacitación del SGA. **(ANEXO 22)**

Internamente se hizo una gran cruzada nacional por la reforestación en la cual todo el personal de CFE DCS participó ya que fueron varias jordanas de trabajo logrando superar la meta de sembrado de árboles en la región (ANEXO 35)

RELACIONES EXTERNAS⁸⁹

18. ¿La empresa recibe apoyo de organismos públicos o privados especializados en la temática ambiental?⁹⁰

El Fideicomiso para el Ahorro de Energía FIDE reconoce a la DCS su apoyo a la economía local, por los extraordinarios resultados de los programas de promoción de lámparas ahorradoras y refrigeradores eficientes de conformidad al convenio de colaboración entre ambas instituciones. **(ANEXO 36)**

La comisión federal de electricidad cuenta con dos gerencias, la de seguridad industrial y la Gerencia de protección ambiental, la cuales proporcionan servicios de consultoría a la División centro sur para capacitar a su personal en sistemas de seguridad industrial y la implementación, seguimiento de los sistemas de Gestión ambiental. La División Centro sur se encuentra certificada en la norma ISO 14001:1996 desde el año 2003 y como recientemente resulto la modificación a la norma ambiental paso a ser ISO 14001:2004 la gerencia de protección ambiental del corporativo oficinas nacionales apoyo y asesoro para la adecuación del manual de la calidad y de los procedimientos generales y procedimientos operativos **(ANEXO 37).**

⁸⁹ Participación de los clientes y la comunidad externa en asuntos ambientales de la empresa, participación del gobierno y las OSC en los asuntos y programas ambientales, relación con otras empresas (socios, proveedores, competidores) con respecto a asuntos ambientales.

⁹⁰ Por ejemplo: trabaja con especialistas para la disposición adecuada de residuos (sólidos, peligrosos, etc.), la optimización del uso de recursos, la capacitación ambiental y el apoyo técnico, entre otros.

Si es el caso, entonces...

- a) participa en una o más redes de trabajo sobre temas ambientales, en especial los que son de interés primordial para su giro específico.

El liderazgo de la DCS se han estableciendo alianzas y convenios con diferentes organizaciones de diferentes una de ellas se dio a través del primero consejo consultivo de ahorro de energía en Morelos donde El Gerente Divisional de la CFE invitó a CANACINTRA-Morelos, CANACO y COPARMEX a promover los apoyos financieros del FIDE entre sus agremiados y propuso realizar reuniones con los socios para presentarles dichos apoyos, a fin de propiciar la realización de proyectos de ahorro de energía eléctrica. Como resultado de la reunión, se propuso llevar a cabo la firma de un convenio para promover sus proyectos y programas en tres vertientes: la realización de proyectos industriales de ahorro de energía eléctrica con financiamiento del FIDE con los usuarios de la División; realizar reuniones con los Municipios para propiciar la realización de proyectos de alumbrado público y bombeo, así como promover la venta de refrigeradores y aires acondicionados de alta eficiencia y lámparas fluorescentes compactas con Sello FIDE, entre los empleados de las industrias, los comercios y servicios del estado. (ANEXO 38)

19. ¿La empresa maneja criterios de eficiencia ambiental dentro de su giro y de óptimo aprovechamiento de recursos para trabajar con proveedores, socios y otras instituciones, y sirve como ejemplo para las empresas competidoras?

La DCS tiene establecido el instructivo “Elaboración de Solicitud de Pedido” en donde se especifica la solicitud al proveedor, si así lo requiere, del cumplimiento de procedimientos o información relacionada con el Sistema de Gestión Ambiental. (ANEXO 28)

INSTALACIONES

20. ¿La empresa cuenta con instalaciones respetuosas del ambiente y condiciones laborales favorables para la salud ambiental y personal, que minimizan un eventual impacto ambiental adverso?⁹¹

Dentro del Mes de la seguridad se ha ce una campaña sobre el cuidado y limpieza de las instalaciones (ANEXO 39)

Se abarca el tema también dentro del mes de la seguridad recorridos de la comisiones de seguridad y constantemente se hacen simulacros dentro del plan de emergencias Se tiene el reporte de programas ambientales que incluyen cuestiones que vigila que las instalaciones impacten en menor medida al ambiente como es la reforestación, el control de poda y brecha en líneas y redes de distribución, la Conversión y construcción de redes subterráneas entre otros. (ANEXO 40).

⁹¹ Por ejemplo: buena iluminación y ventilación; plantas naturales; espacios abiertos; limpieza y orden; edificios inteligentes o diseño arquitectónico de alta eficiencia ambiental.

CFE DCS ha ganado el premio en primer lugar a nivel nacional de promotores de seguridad e higiene **(ANEXO 41)**.

Existe un procedimiento llamado Seguridad Industrial en subestaciones el cual en la búsqueda de cumplir con las disposiciones legales, la eliminación, disminución y control de riesgos así como la mitigación de sus posibles efectos, trata de mejorar las imágenes de sus instalaciones y lograr una mejor protección al ambiente. (ANEXO 42)

Si es el caso, entonces...

a) cuenta con iluminación y ventilación adecuada para las condiciones climáticas locales.⁹²

Existe un procedimiento llamado Seguridad Industrial en subestaciones el cual en la búsqueda de cumplir con las disposiciones legales, la eliminación, disminución y control de riesgos así como la mitigación de sus posibles efectos, trata de mejorar las imágenes de sus instalaciones y lograr una mejor protección al ambiente. (ANEXO 42)

b) cuenta con procesos e instalaciones que minimicen un eventual impacto ambiental

CFE DCS cuenta con los recursos de los presupuestos de inversiones y de gastos de explotación de los cuales para el presupuesto de inversiones debe elegir las tecnologías limpias para cada uno de sus procesos y del presupuesto de gasto de explotación lleva a cabo los diferentes programas de orden y limpieza de todas las instalaciones o infraestructura para la operación del sistema eléctrico y administrativo. **Reporte de programas ambientales que resultan de la asignación de presupuesto para el bienestar ambiental (ANEXO 5)**

ENTRADA Y SALIDA DE RECURSOS

21. ¿La empresa cuenta con un programa integral de materiales en general (residuos materiales, energía, agua, etc.), considerando su separación, disposición correcta y, cuando es posible, su reciclaje o reutilización?⁹³

⁹² ¿Es posible modificar la infraestructura de las áreas de trabajo que no son saludables o ambientalmente amigables (áreas verdes, iluminación natural, ventilación adecuada, etc.)?, ¿los espacios cerrados tienen adecuada iluminación natural, ventilación y ambiente verde (plantas naturales)?

⁹³ Por ejemplo, dentro de estas acciones puede estar canalizar los residuos sólidos a centros de reciclaje, entre otros. Criterio Esencial número 16. Afín a los siguientes estándares: Directriz para la Elaboración del Reporte de Sustentabilidad GRI; Objetivos de Desarrollo del Milenio; *The Natural Step* (TNS) www.naturalstep.org.

La DCS está en proceso de implantación sistemática de programas de separación adecuada de residuos, se han adquirido los recipientes especializados para este fin **(ANEXO 43).**

La Subdirección de Distribución maneja el programa que se basa en la guía de auto evaluación de cumplimiento ambiental que en el punto 6 contiene un capítulo sobre residuos y residuos peligrosos. **(ANEXO 44)**

22. ¿La empresa cuenta con equipo, maquinaria y procesos que disminuyen el consumo de recursos, la generación de residuos y promueven el ahorro de energía?

Sustitución de interruptores de potencia obsoletos, estos equipos en promedio manejan el siguiente rango de aceites dieléctricos de 200 a 8000 litros por equipo con la implementación de las nuevas tecnologías a nivel mundial ya se utiliza interruptores de vacío y de gas sf6 que nos permite disminuir en un 100% la utilización de aceite dieléctrico para mantenimiento en los interruptores de potencia. Procedimiento de sustitución de interruptores obsoletos. **(ANEXO 6)**

Otro programa que se utiliza es el mantenimiento a los transformadores de potencia críticos, como mencionamos anteriormente el uso de aceite es estos equipos oscila entre los 12000 y 20000 litros de aceite por transformador de potencia, que realizamos en el mantenimiento mayo se cambia los empaques, se sustituye el sistema de preservación de aceite, se filtra el aceite, se aprieta el embobinado actualmente estamos realizándolo en 10 transformadores a nivel divisional. Manejo de Aceite Dieléctrico en Transformadores e Interruptores de Potencia y equipo eléctrico de distribución DGDTSB-I01 **(ANEXO 45),**

Se cuenta con un mecanismo para el mantenimiento y conservación en buen estado de los bancos de baterías para el respaldo de corriente directa para los equipos de control, protecciones y medición de las subestaciones. **(ANEXO 46),**

Programa de ahorro en el consumo de energía eléctrica como servicios propios es importante hemos pensado no por ser los distribuidores de esta energía debemos de no tener un uso racional, por lo que se hacen importantes esfuerzos en dos importantes instalaciones como son los edificios administrativos y las subestaciones de distribución. Reglamento del programa de ahorro en el consumo de energía **(ANEXO 47)**

23. ¿La empresa da un aprovechamiento alternativo (reutilización, reciclaje, donación, venta) o una disposición adecuada a sus residuos, subproductos y desechos?

Almacén Divisional licita de acuerdo al programa de enajenación de bienes muebles no útiles y se venden en su mayoría los materiales de desecho. Licitaciones **(ANEXO 48)**

En CFE ya no contamos con baterías de plomo y ácido debido a que nivel nacional se firmo un contrato con la empresa Enertec de México para que realizara la recolección de estos materiales concluyendo en este año 2005 con esta actividad **(ANEXO 49).**

Si es el caso, entonces...

a) da una disposición adecuada a todo su inventario muerto de mobiliario y equipo.⁹⁴

En el programa de donación de acuerdo a los procedimientos de C.F.E. se busca dar disposición adecuada a todo su inventario muerto de mobiliario y equipo. Se hacen donaciones a escuelas **(ANEXO 50)**

b) hace inversiones con el objetivo de reducir y substituir recursos de entrada y desarrolla un programa de reutilización de residuos por la propia empresa o por terceros.

CFE DCS cuenta con los recursos de los presupuestos de inversiones y de gastos de explotación de los cuales para el presupuesto de inversiones debe elegir las tecnologías limpias para cada uno de sus procesos y del presupuesto de gasto de explotación lleva a cabo los diferentes programas de orden y limpieza de todas las instalaciones o infraestructura para la operación del sistema eléctrico y administrativo. **Reporte de programas ambientales que resultan de la asignación de presupuesto para el bienestar ambiental (ANEXO 5)**

A través de las auditorías de PROFEPA como parte del reporte de auditoría de Industria Limpia se incluye los presupuestos requeridos estimados para atender las situaciones encontradas en la evaluación mismo que son considerados en el presupuesto del siguiente año para ser atendidas. **(ANEXO 17)**

La DCS cuenta con el anteproyecto de presupuesto 2007 para incluir partidas presupuestales anuales exclusivas para los programas de conservación o protección ambiental que incluye reforestación y reciclaje entre otros programas de acción, esto está en el Plan Operativo Ambiental **(ANEXO 18)**.

24. ¿La empresa considera utilizar productos y/o tecnologías respetuosos del ambiente en su producción, servicio y labores administrativas?^{95, 96}

Sustitución de interruptores de potencia obsoletos, estos equipos en promedio manejan el siguiente rango de aceites dieléctricos de 200 a 8000 litros por equipo con la implementación de las nuevas tecnologías a nivel mundial ya se utiliza interruptores de vacío y de gas SF₆ que nos permite disminuir en un 100% la utilización de aceite dieléctrico para mantenimiento en los interruptores de potencia. Procedimiento de sustitución de interruptores obsoletos. **(ANEXO 6)**

Si en CFE desde el 2006 aplica y desarrollo de manera pionera y sin necesidad de ejercer presupuesto alguno un nuevo sistema para el abatimiento de las pérdidas de energía eléctrica MONYC@M (Monitoreo y Control de Aseguramiento de Medidores) (ANEXO 9)

⁹⁴ Inventarios muertos.

⁹⁵ Afín al Principio número 9 del *UN Global Compact*.

⁹⁶ Ejemplos de productos respetuosos del ambiente son materiales reciclados, insumos de bajo impacto ambiental, detergentes biodegradables, piezas restauradas, entre otros.

Con la Finalidad de conservar el medio ambiente se estableció un instructivo para el mantenimiento y limpieza con productos biodegradables **(ANEXO 51)**.

En materia de limpieza de brecha y poda de árboles para que nuestras líneas no sean tocadas por ramas y estas a su vez provoquen fallas que interrumpan el servicios de energía eléctrica a nuestros clientes se realizan las siguientes acciones , instalación de cable semiaislado en áreas arboladas como son las zonas valle de bravo y Toluca que por su situación geográfica estas beneficiadas con el crecimiento de árboles del tipo pinos y “gigantes” así también en materia de limpieza y poda de árboles se ve disminuido por estas acciones. **(ANEXO 52)**.

Los trabajadores como son los linderos de distribución y lecturitas del los medidores que toman las lecturas del consumo de energía eléctrica, anteriormente llevaban grandes cantidades de papel que utilizaban para tomar notas de el consumo de nuestros clientes, lo que ocasionaba grandes cantidades de papel para cada una de las rutas si estamos hablando que la división centro sur tiene 1,350000 clientes multiplicado por seis estaríamos hablando de 8,100,000 hojas de papel al año, actualmente con la utilización de la “TP” la toma de datos de campo es de manera electrónica eficientando a los procesos de clientes y distribución.**(ANEXO 53)**

Si es el caso, entonces...

- a) trabaja en el diseño de sus productos y servicios, para aumentar su eficiencia ambiental.

Se tiene un proyecto para administrar el uso racional de energía en las oficinas divisionales de la DCS que consiste en un sistema programado para que en las horas no hábiles las luces se apaguen previa alarma. **.(ANEXO 54)**

Si en CFE en este 2006 se desarrollo de manera pionera y sin necesidad de ejercer presupuesto alguno un nuevo sistema para el abatimiento de las pérdidas de energía eléctrica MONYC@M (Monitoreo y Control de Aseguramiento de Medidores) **(ANEXO 9)**

TRANSPORTE⁹⁷

25. ¿La empresa realiza sus envíos y mensajería en transportes ambientalmente eficientes?⁹⁸

⁹⁷ Impacto y características de los envíos y mensajería, eficiencia ambiental de los vehículos internos e impacto ambiental de los viajes del personal.

⁹⁸ Por ejemplo: vehículos eléctricos, correo terrestre, medios electrónicos.

El proceso de Control de gestión a través del departamento de telecomunicaciones y informática ponen a nuestra disposición como empleados los sistema FTP, Lotus Notes, Computadoras a todo nuestro personal administrativo, R/3 con los cuales podemos comunicarnos de manera electrónica sin que tengamos que manejar cantidades enormes de papeles, y gastos por mensajería y con ello disminuir el uso de los vehículos y contaminar menos, se notifica a las persona involucradas de las necesidades de los procesos, se manejan archivos electrónicos disminuyendo las copias de los documentos, proporciona teléfonos celulares al personal, permitiendo con estos medios de comunicación que se respete la generación indebida de papeles, utilizando tecnologías limpias y cumplimos con nuestro compromiso como organización. **(ANEXO 55).**

Para el mejoramiento de los servicios se hizo una inversión de varios millones de pesos en la compra de 148 nuevos vehículos con lo cual se cuanta para todas las zonas con transportes nuevos, funcionales y eficientes. **(ANEXO 56).**

26. ¿La empresa mmantiene acciones de control de las emisiones contaminantes de vehículos propios y de terceros a su servicio?

Para el mejoramiento de los servicios año con año se hace una renovación cada vez mayor del parque vehicular de la empresa esta vez se hizo una inversión de varios millones de pesos en la compra de 148 nuevos vehículos con lo cual se cuanta para todas las zonas con transportes nuevos, funcionales y eficientes. **(ANEXO 57).**

El departamento de servicios generales realiza acciones para el control Vehicular en cuanto a emisiones contaminantes llevando controles **(ANEXO 58)**

MANEJO DEL IMPACTO AMBIENTAL⁹⁹

27. ¿La empresa define su actuación por comparación con empresas de su ramo líderes en el cuidado ambiental?

El liderazgo de la DCS se han estableciendo alianzas y convenios con diferentes organizaciones de diferentes una de ellas se dio a través del primero consejo consultivo de ahorro de energía en Morelos donde El Gerente Divisional de la CFE invitó a CANACINTRA-Morelos, CANACO y COPARMEX a promover los apoyos financieros del FIDE entre sus agremiados y propuso realizar reuniones con los socios para presentarles dichos apoyos, a fin de propiciar la realización de proyectos de ahorro de energía eléctrica. Como resultado de la reunión, se propuso llevar a cabo la firma de un convenio para promover sus proyectos y programas en tres vertientes: la realización de proyectos industriales de ahorro de energía eléctrica con financiamiento del FIDE con los usuarios de la División; realizar reuniones con los Municipios para propiciar la realización de proyectos de alumbrado público y bombeo, así como promover la venta de refrigeradores y aires acondicionados de alta eficiencia y lámparas fluorescentes compactas con Sello FIDE, entre los empleados de las industrias, los comercios y servicios del estado. **(ANEXO 59)**

⁹⁹ Evaluación y monitoreo, medidas para su solución, minimización y prevención.

Si es el caso, entonces...

- a) además de recurrir a comparaciones con empresas de excelencia, desarrolla programas de mejoría y conservación medioambiental en escala comparable a los impactos que causa.

La empresa realizó una campaña en relación al uso de la energía a través de una Expo infantil de ahorro de energía, a en la cual se busca generar conciencia a la comunidad desde los niños hasta los adultos donde se resalta la importancia del ahorro de energía eléctrica para reducir la contaminación que arroja la quema de combustibles para generar energía, así como para moderar el agotamiento de los recursos no renovables como el petróleo y que debemos cuidar la Luz esto se dio a través de enseñanzas importantes para cuidar el medio, ambiente y los recursos no renovables, y esto coadyuva a la creación de una sociedad con mayor responsabilidad ecológica y social. EN esta expo se dieron a conocer en los diferentes módulos de la Exposición que el 70 por ciento de te generación eléctrica de México aún depende de la generación termoeléctrica a través de combustóleo y carbón, y se enseñó a los participantes cómo funciona el medidor de energía eléctrica, el consumo de los aparatos eléctricos y las estrategias de ahorro de energía más importantes en el hogar **(ANEXO 23)**

- b) desarrolla nuevos negocios o ha adoptado un nuevo modelo para un negocio ya existente, procurando aprovechar oportunidades relacionadas a la sustentabilidad medioambiental.

NO APLICA

28. ¿La empresa adopta una gestión responsable (conoce, evalúa y monitorea) sobre el impacto ambiental completo de sus productos y/o servicios, así como de su cadena productiva sobre la comunidad donde opera?^{100, 101, 102}

Con el EI SGA (Sistema de Gestión Ambiental) se realiza periódicamente la Identificación de los Aspectos Ambientales de cada uno de los procesos de la DCS, para cada uno de estos aspectos ambientales, realiza la Evaluación de Impacto Ambiental y con los resultados obtenidos determina los objetivos y metas ambientales, traduciéndolos en programas específicos y actividades que integran la propuesta de Programa Ambiental, la cual es presentada a la Alta Dirección, en las reuniones del Comité de Calidad Divisional, para su aprobación. Para cada uno de los programas de acciones del SGA, se definen los responsables, a nivel de Zona y a nivel Divisional, así como las metas, de tal manera que se facilite su evaluación y seguimiento. **(ANEXO 11)**

¹⁰⁰ ¿La comunidad en dónde está su empresa recibe información del impacto ambiental que generan sus instalaciones?

¹⁰¹ Este indicador también aborda el tema de información y comunicación.

¹⁰² Criterio Esencial número 15. Afín a los siguientes estándares: Convención de Viena para la Protección de la Capa de Ozono; Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; Declaración de Río sobre Desarrollo y Medioambiente; Directriz para la Elaboración del Reporte de Sustentabilidad GRI; ISO 14000; Principios del Pacto Mundial ONU; Objetivos de Desarrollo del Milenio; Indicadores Ethos; Carta de la Tierra.

Nuestro propio sistema de gestión integral de calidad tiene implementado un procedimiento que se llama “identificación de Aspectos Ambientales “ DGDTSB-P04 que nos permite evaluar nuestros aspectos ambientales donde determinamos los que son significativos deberán atenderse como prioritarios para manejar adecuadamente nuestro sistema en esta División centro Sur. Informe sobre el enfoque seleccionado para identificar los aspectos ambientales por la CFE DCS. **(ANEXO 60)**

Si es el caso, entonces...

- a) conoce la Ruta Ambiental completa de sus productos (desde su fabricación hasta su disposición final) y toma medidas para disminuir su impacto ambiental.¹⁰³

Se cuenta con una tabla de procesos y aspectos ambientales sobre toda la etapa del servicio que incluye todas las áreas, procesos y servicios y productos resultantes con una identificación clara de los aspectos ambientales y su impacto, a partir de este análisis se inicia la definición de los planes operativos ambientales para los cuales se definen objetivos y metas congruentes con nuestro objetivo estratégico que es “ Minimizar el impacto ambiental ocasionado por los procesos” y en consecuencia las cuales se llevan a cabo regularmente cada dos meses **(ANEXO 8)**

- b) realiza estudios de impacto medioambiental, independientemente de las obligaciones legales.

Se cuenta con una tabla de procesos y aspectos ambientales sobre toda la etapa del servicio que incluye todas las áreas, procesos y servicios y productos resultantes con una identificación clara de los aspectos ambientales y su impacto, a partir de este análisis se inicia la definición de los planes operativos ambientales para los cuales se definen objetivos y metas congruentes con nuestro objetivo estratégico que es “ Minimizar el impacto ambiental ocasionado por los procesos” y en consecuencia las cuales se llevan a cabo regularmente cada dos meses **(ANEXO 8)**

- c) sus procesos de gestión medioambiental están estandarizados y formalizados, e incluyen la determinación de metas, plan de acción y asignación de recursos.

Las zonas de Distribución realizan su análisis de identificación de aspectos ambientales y obtiene los impactos ambientales que interactúan con La Flora, el Aire, la Fauna, el Suelo, el Agua y los seres humanos a partir de este análisis se inicia la definición de los planes operativos ambientales para los cuales se definen objetivos y metas congruentes con nuestro objetivo estratégico que es “ Minimizar el impacto ambiental ocasionado por los procesos” y en consecuencia las cuales se llevan a cabo regularmente cada dos meses. **(ANEXO 8)**

- d) lleva a cabo regularmente actividades de control, monitoreo y auditoría.

¹⁰³ Tiene conocimiento de los principales impactos medioambientales causados por su actividad y enfoca su acción preventiva en los procesos que corren el riesgo de causar un daño potencial a la salud y seguridad de sus empleados.

Dentro de las políticas que conforman la planeación estratégica se cuenta con la Política Integral (Calidad y Ambiental) que es el lineamiento base del sistema de gestión ambiental de la DCS certificado bajo la norma internacional ISO 14001 para el cual realizan auditorías internas y externas para el mantenimiento de la certificación **(ANEXO 4)**

e) realiza estudios de impacto de la cadena productiva y del ciclo de vida de sus productos.

NO APLICA

f) aplica medidas para su solución, minimización y prevención.

Nuestro propio sistema de gestión integral de calidad tiene implementado un procedimiento que se llama "identificación de Aspectos Ambientales " DGDTSB-P04 que nos permite evaluar nuestros aspectos ambientales donde determinamos los que son significativos deberán atenderse como prioritarios para manejar adecuadamente nuestro sistema en esta División centro Sur. Informe sobre el enfoque seleccionado para identificar los aspectos ambientales por la CFE DCS. **(ANEXO 61)**

g) busca abastecerse de fuentes de energía renovable.

Se firmó convenio para el desarrollo de energías renovables **(ANEXO 62)**

h) busca disminuir la generación de desechos.

En CFE ya no contamos con baterías de plomo y ácido debido a que nivel nacional se firmó un contrato con la empresa Enertec de México para que realizara la recolección de estos materiales concluyendo en este año 2005 con esta actividad **(ANEXO 49)**.

i) busca la transformación de productos y servicios hacia una oferta sustentable.

Se firmó convenio para el desarrollo de energías renovables **(ANEXO 62)**

29. ¿La empresa ha recibido premios o reconocimientos por su eficiencia ambiental y/o por su interés en los temas ambientales?

Dentro de las políticas que conforman la planeación estratégica se cuenta con la Política Integral (Calidad y Ambiental) que es el lineamiento base del sistema de gestión ambiental de la DCS certificado bajo la norma internacional ISO 14001 **(ANEXO 4)**

La DCS cuenta con el Certificado Industria Limpia. Programa impulsado por la Procuraduría Federal de Protección al Medio Ambiente PROFEPA, máxima autoridad en la materia en el país, de participación voluntaria, obteniendo el reconocimiento en cinco subestaciones eléctricas y una línea de alta tensión del estado de Morelos. (ANEXO 13)

CFE DCS ha ganado el premio en primer lugar a nivel nacional de promotores de seguridad e higiene **(ANEXO 41)**.

Sí, en el 2004, como parte de la planeación estratégica se estableció dentro del plan operativo obtener la certificación como Empresa Socialmente Responsable. Para lo cual se estableció la relación y contacto con el Centro Mexicano de la Filantropía, como apoyo especializado en el tema y se ha obtenido el distintivo de ESR ya por varios años. **(ANEXO 63)**

30. ¿La empresa emplea tecnologías y procedimientos encaminados a minimizar o erradicar factores de riesgo que sus productos pudiesen tener sobre las personas, las comunidades o el medioambiente?

Sustitución de interruptores de potencia obsoletos, estos equipos en promedio manejan el siguiente rango de aceites dieléctricos de 200 a 8000 litros por equipo con la implementación de las nuevas tecnologías a nivel mundial ya se utiliza interruptores de vacío y de gas sf6 que nos permite disminuir en un 100% la utilización de aceite dieléctrico para mantenimiento en los interruptores de potencia. Procedimiento de sustitución de interruptores obsoletos. **(ANEXO 6)**

Si en CFE desde el 2006 aplica y desarrollo de manera pionera y sin necesidad de ejercer presupuesto alguno un nuevo sistema para el abatimiento de las pérdidas de energía eléctrica MONYC@M (Monitoreo y Control de Aseguramiento de Medidores) (ANEXO 9)

Con la Finalidad de conservar el medio ambiente se estableció un instructivo para el mantenimiento y limpieza con productos biodegradables **(ANEXO 51).**

En materia de limpieza de brecha y poda de árboles para que nuestras líneas no sean tocadas por ramas y estas a su vez provoquen fallas que interrumpan el servicios de energía eléctrica a nuestros clientes se realizan las siguientes acciones , instalación de cable semiaislado en áreas arboladas como son las zonas valle de bravo y Toluca que por su situación geográfica estas beneficiadas con el crecimiento de árboles del tipo pinos y “gigantes” así también en materia de limpieza y poda de árboles se ve disminuido por estas acciones. **(ANEXO 52).**

Los trabajadores como son los linderos de distribución y lecturitas del los medidores que toman las lecturas del consumo de energía eléctrica, anteriormente llevaban grandes cantidades de papel que utilizaban para tomar notas de el consumo de nuestros clientes, lo que ocasionaba grandes cantidades de papel para cada una de las rutas si estamos hablando que la división centro sur tiene 1,350000 clientes multiplicado por seis estaríamos hablando de 8,100,000 hojas de papel al año, actualmente con la utilización de la “TP” la toma de datos de campo es de manera electrónica eficientando a los procesos de clientes y distribución.**(ANEXO 53)**

Si es el caso, entonces su empresa...

- a) informa detalladamente a sus consumidores sobre los daños medioambientales resultantes del uso y destino final de sus productos.

NO APLICA

- 31) Otra(s) variable(s) aplicada(s) en la empresa:

NO APLICA