



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES

LA MODERNIZACION DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO OTORGADO AL USUARIO EN LA SECCION DE RELACIONES PÚBLICAS DE LUZ Y FUERZA DEL CENTRO "AGENCIA XOCHIMILCO"

TESINA QUE PARA OBTENER EL TITULO DE : LICENCIADO EN CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRACION PUBLICA (ESPECIALIDAD EN ADMINISTRACION PUBLICA) PRESENTA

JUAN ALEJANDRO VALENTIN GUTIERREZ

ASESOR : LIC. JORGE AURELIO OCHOA MORALES



MEXICO, D. F.

2002

TESIS CON FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS.

De Juan Alejandro para:

Mis padres por su apoyo incondicional, por su comprensión, ejemplo y entrega pero sobre todo por darme la dicha y oportunidad de vivir.

Mis hermanos por todo su apoyo y por estar siempre conmigo.

Mi esposa Laura por todo lo que haces por mí, por tu preocupación, por tu carácter para realizar las cosas, por tus consejos, por tus ganas de superación; y por tu apoyo en los momentos más críticos.

Mis hijos Juan Alejandro y Carlos Eduardo que son mi motivo para seguir adelante y cumplir una meta más.

Francisco Javier por su valiosa colaboración y asesoría para la realización del presente trabajo.

Mi familia, por su paciencia, esfuerzo, comprensión y por inspirarme confianza e impulsarme a obtener una de mis principales metas en la vida.

Todos mis amigos y cada persona que contribuyó con su tiempo, capacidad y empeño para poder terminar con este trabajo tan largo, al final valió la pena.

Nuestros maestros y sinodales, por sus atinados consejos y acertadas sugerencias ya que sin ellos hubiésemos perdido el rumbo en esta investigación.

La UNAM y Luz y Fuerza del Centro por todo lo que nos han brindado como instituciones para nuestra formación profesional.

I N D I C E

INTRODUCCIÓN	1
METODOLOGÍA	2
I. LA REFORMA DEL ESTADO Y LA MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	
A. EL ESTADO, GOBIERNO Y LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	6
1. Estado	7
2. Gobierno	8
3. Administración Pública	9
4. Políticas Públicas	12
B. LA REFORMA DEL ESTADO Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA EN MÉXICO	13
1. Reforma del Estado	14
2. Modernización Administrativa	15
3. Técnicas de Administración	17
II. LA INDUSTRIA ELÉCTRICA	
A. ANTECEDENTES HISTÓRICOS, CONTEXTO MUNDIAL	21
B. ANTECEDENTES EN MÉXICO	22
1. La industria eléctrica a finales del siglo XIX	22
2. La industria eléctrica a principios del siglo XX	25
3. Creación de la Comisión Federal de Electricidad	26

C. NACIONALIZACIÓN DE LA INDUSTRIA ELÉCTRICA	27
1. Creación de la Compañía de Luz y Fuerza del Centro, S.A.	29
2. Evolución.	29
III. LUZ Y FUERZA DEL CENTRO	
A. OBJETIVO	34
B. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	34
IV. MARCO REGULATORIO DEL SECTOR ELÉCTRICO EN MÉXICO	
A. PRECEPTOS CONSTITUCIONALES	37
B. MARCO LEGAL	39
C. MARCO REGLAMENTARIO	42
V. PROCESO COMERCIAL DE LUZ Y FUERZA DEL CENTRO	
A. FUNCIONAMIENTO	44
B. PROYECTO DE MODERNIZACIÓN	46
VI. PROPUESTA	56
CONCLUSIONES	60
ANEXOS	63
BIBLOGRAFÍA	68

INTRODUCCIÓN

La industria eléctrica nacional ha sido protagonista del desarrollo económico y social de México. Durante mucho tiempo el sistema eléctrico en México, ha asegurado el suministro de energía que demanda el aparato productivo nacional y con esto se han beneficiado las industrias, comercios y en general a la población.

Los sucesos más importantes a lo largo de la historia del sector eléctrico, que marca el desarrollo del país y la evolución de este son: la creación de Comisión Federal de Electricidad y la nacionalización de la industria eléctrica.

La transformación de Luz y Fuerza del Centro S.A. y sus asociadas en una empresa competitiva y rentable, fue considerada por el Gobierno Federal como uno de los elementos esenciales para alcanzar la necesaria modernización integral del sector eléctrico.

La presente investigación tiene como objetivo conocer y analizar cómo ha sido la modernización del sector eléctrico y la propuesta de cambio estructural de la industria eléctrica en México, en particular de Luz y Fuerza del Centro en el servicio atención al público, tomando como referencia la agencia foránea Xochimilco

La tesina se divide en seis apartados para su estudio. En el primer apartado se conceptualiza los términos del Estado, Gobierno, Administración Pública, Políticas Públicas, con el fin de comprender la Reforma del Estado y el paso a la modernización administrativa en México. Esto conlleva al organismo Luz y Fuerza del Centro a mejorar el servicio, como prestadora del servicio eléctrico, en respuesta a las demandas de los usuarios y del público en general.

El segundo apartado describe la creación, de la compañía de Luz y Fuerza del Centro, sus antecedentes, desarrollo y su influencia para el crecimiento del país.

El tercer apartado, estudia los objetivos, funciones y características del organismo descentralizado Luz y Fuerza del Centro y su estructura orgánica.

En el cuarto apartado se considera el marco jurídico pertinente a la actividad de Luz y Fuerza del Centro, así también se analizan las modificaciones experimentadas en el periodo que esta pasando la industria eléctrica.

En el quinto apartado, se menciona el programa del proceso comercial, como la acción indispensable para mejorar el servicio de atención al usuario. También se toca el tema del problema laboral, financiero y administrativo que representa la supervivencia de la antigua Compañía de Luz y Fuerza del Centro y afiliadas, debido a lo antiguo e inadecuado, de sus sistemas operativos y de su contrato colectivo, lo que provoca que el organismo opere en forma lenta e ineficiente.

El sexto y último apartado, se refiere a la propuesta de cambio estructural de la industria eléctrica en México, que hace el Ejecutivo Federal y la propuesta de modernización de Luz y Fuerza del Centro.

METODOLOGÍA.

El presente estudio tiene por objetivo conocer y analizar cómo ha sido la modernización del Sector Eléctrico proponer un modelo de cambio estructural de la industrial eléctrica en México, en particular de Luz y Fuerza del Centro para dar el servicio, tomando como referencia la agencia foránea Xochimilco, con el que se pretende dar mayor eficiencia funcional a la actual estructura orgánica de esta dependencia del sector público.

Este modelo de cambio planificado, esta sustentado en el método científico que se propone dar mayor eficiencia interna y confiabilidad a la institución, dando la pauta para que la gerencia comercial tenga la convicción de cambio efectivo, permitiendo el establecimiento de nuevas pautas de comportamiento organizacional, que unifiquen criterios sobre el desarrollo institucional, planeando las principales funciones de la agencia foránea.

El trabajo esta orientado a proponer un modelo de cambio en que la justificación principal se centra en la actitud que debe adoptar la institución, frente a la problemática resultante del análisis y diagnóstico practicado.

Con el propósito de ubicar la modernización administrativa de Luz y Fuerza del Centro en el marco de la crisis, se realiza el presente estudio. Por lo tanto, el trabajo se integra de la siguiente manera: investigación documental y de campo.

a) Investigación documental: Con el propósito de ubicar el tema, fue indispensable recopilar todos aquellos aspectos que vienen dando origen a la modernización de Luz y Fuerza del Centro lo que implicó partir de un diseño general de lo que en esta sé a hecho en nuestro país, así mismo determinar la situación actual de la institución a partir de un análisis histórico y regulatorio, ya que estos elementos sirven para establecer el contexto del problema.

En este sentido, el trabajo se apoya bibliográficamente en las siguientes técnicas de investigación: recopilación de material bibliográficos y observación directa.

1.- Revisión bibliográfica sobre los aspectos teóricos a profundizar.

2.- Recopilación y sistematización temática de los documentos disponibles, cuyo origen son: de la Compañía de Luz y Fuerza del Centro; de la Secretaría de Energía, Secretaría de Hacienda, de la Secretaría de la Contraloría y Desarrollo Administrativo así como del Sindicato Mexicano de Electricistas y del Diario Oficial.

b) Investigación de campo: El juicio de la investigación se apoya en experiencias sobre los instrumentos de apoyo a la modernización al visitar a las agencias foráneas, con el apoyo de algunos jefes inmediatos de los empleados así como el sindicato.

Para rescatar la información se utilizó la técnica de la entrevista cuyo objetivo fue profundizar en aquellos aspectos donde está fallando y hace falta poner atención en la agencia foránea considerando lo más importante para enriquecer la investigación.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La actual crisis económica del país afecta la vida de todos los mexicanos, y también ha afectado a las instituciones de gobierno, esto lleva a una serie de cambios. Un área de investigación poco estudiada es

la de las transformaciones que esto conlleva, por tal motivo elegí el presente tema de estudio, pretendiendo ayudar a esclarecer las transformaciones que se están realizando por medio de varias acciones para lograr modernizar la institución Luz y Fuerza del Centro, apuntando hacia la atención al usuario.

Tomando en cuenta lo anterior se puede establecer una relación entre Luz y Fuerza del Centro y el público usuario.

Lo antes mencionado conduce a la problemática de saber ¿Qué estrategia ha seguido la institución para la aplicación de la modernización?. ¿Qué efectos puede tener entre los trabajadores? ¿Los trabajadores ante la modernización qué papel jugarán?. La modernización es una realidad ante tal crisis, que alternativas puede dar el Administrador Público.

OBJETIVOS

- 1) Iniciar el camino hacia la necesidad de comprender el papel que tiene el organismo de Luz y Fuerza del Centro de modernizar su administración en las agencias foráneas por medio de un proyecto de modernización.
- 2) Proponer estrategias capaces de cambiar e innovar la relación empresa y usuario para subsanar conflictos que se presentan entre los usuarios y los empleados.
- 3) Revisar normas y políticas que actualmente ya no son funcionales.

Estos cambios que se pretenden son orientados para poder alcanzar un modelo de país al que todos los mexicanos aspiramos: más democrático, más justo en la distribución del producto social y más capaz de asegurar los mínimos de bienestar que garanticen un desarrollo pleno y humano para su población.

JUSTIFICACIÓN

El estado actual de las relaciones entre los trabajadores y los usuarios, hace pensar que el problema no

esta únicamente en pocas personas si no por el contrario todos influimos de alguna manera por pequeña que sea y no hacemos nada para cambiarla, la monotonía o falta de interés hace que las soluciones solo las aborde la empresa y un grupo de empleados, por lo que se propone elaborar un estudio que conlleve la evaluación de las relaciones.

MARCO TEÓRICO

Este trabajo parte de la conceptualización de la crisis como una manifestación del desarrollo del desarrollo de un país capitalista en un momento necesario de su crecimiento, que cumple una función de reajuste.

La crisis son etapas de reajustes, transición y rupturas, es en esos momentos cuando las fuerzas sociales entran en conflicto entre sí. Por lo tanto el estado mexicano interviene, implantando políticas de austeridad y de modernidad para reconstruir las condiciones para una nueva fase de expansión económica. Así la política de austeridad en el terreno del propio estado mexicano encierra un doble objetivo: Enfrentar la crisis de las finanzas públicas (gasto superiores a los ingresos) y la exigencia de una modernización del aparato administrativo a partir de la profesionalización de sus trabajadores.

En otras palabras la modernización de Luz y Fuerza del Centro no se podrá llevar a cabo mientras en el país la elaboración de planes por parte del estado responda más a una necesidad de legitimidad política que a una necesidad de brindar mayor optimización a la organización y funcionamiento de esta. Lograrlo implica la participación conciente y democráticamente de sus trabajadores con el fin de rebasar las disposiciones tradicionales de inculcación de sentimientos de disciplina y conformidad.

HIPÓTESIS

Por tal causa nace la hipótesis, que es relevante. Hasta que punto puede considerarse que la actual organización administrativa de Luz y Fuerza del Centro cumple eficazmente con las funciones para la cual fue creada. Al menos tentativamente se tratará de llegar a comprobar tal hipótesis.

I. LA REFORMA DEL ESTADO Y LA MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

El gobierno mexicano indica que es necesario e imperativo realizar una reestructuración en el organismo público descentralizado de Luz y Fuerza del Centro, a efecto que sea una empresa rentable y competitiva, por tal motivo se inició un proceso de modernización administrativa en esta entidad.

Para entender este proceso de modernización administrativa es necesario, analizar la idea de Estado, Gobierno, y Administración Pública, con el fin de fundamentar un marco teórico conceptual de análisis, que nos sirva comprender y dar respuestas al objeto de estudio: La Administración Pública.

El cambio en las estructuras que se dan en la Administración Pública se debe a una serie de reformas que esta haciendo el Estado, en respuesta a las necesidades, demandas y aspiraciones de la sociedad mexicana, esto deriva la creación de sistemas de planeación democrática que permita el crecimiento económico, sólido dinámico, permanente y equitativo del país. Los cambios también se dan a nivel mundial, por lo tanto la nación es parte de este proceso global y no puede estar ajeno a este fenómeno, la influencia y las necesidades de nuestra sociedad mexicana justifican las reformas, van variando de acuerdo a las etapas, y es necesario actualizarse, adecuarse al cambio, es la decisión más acertada que puede tomar el estado, considerando todos los elementos que lo conforman y sus necesidades.

En una sociedad moderna las demandas son mucho mayores, por tal motivo, hoy juega un papel más activo, y participativo en los cambios, que conjuntamente con el Estado toman decisiones y acciones eficientes para el bien del país.

A. EL ESTADO, GOBIERNO Y LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

En primer lugar para conocer el proceso de la reforma del Estado y modernización administrativa es necesario analizar los conceptos de Estado, Gobierno y Administración Pública.

1. Estado.

Desde la antigüedad el hombre ha tenido la necesidad de agruparse, con limitaciones y principios de orden, para satisfacer sus necesidades elementales. Al Estado en un principio se le dotaba fundamentalmente de poder de dominación y territorio, es decir, la concentración de un poder central y único frente a los demás, posteriormente la evolución que ha tenido a lo largo de un proceso histórico, lleno de cambios y luchas sociales, cambió su estructura y su organización.

El Estado fue creado por la sociedad, por lo tanto está limitado por leyes y normas, creadas para ordenar y servir a la sociedad humana, su fin es luchar por un ideal determinado, servir a todos sin excepción, sin tener grupos privilegiados, manteniendo el equilibrio y armonía de la vida social. Tiene un territorio, esta organizado políticamente con independencia y autodeterminación.

Conforme va evolucionando la sociedad, el Estado se vuelve mucho más complejo, actualmente se define como un conjunto de organizaciones políticas soberanas de una sociedad humana, autónomo, tiene un territorio determinado y regulado, una cultura, y con un grupo de instituciones de gobierno y de administración, bajo un conjunto de leyes, que persiguen un fin.

“1.- Es la organización política de una sociedad humana que corresponde a un tiempo y espacio determinados.

2.- Su realidad está constituida por los siguientes elementos:

- a) Una agrupación social humana, que viene a ser la población;
- b) Un territorio, que es la realidad físico-geográfica;
- c) Un orden jurídico;
- d) Soberanía, que implica independencia y autodeterminación; y
- e) Un Gobierno.”¹

¹ Acosta Romero, Miguel, *Teoría General del Derecho Administrativo*, México, Editorial Porrúa, 1983, p. 38.

El Estado no debe entenderse únicamente como una idea, sino como realidad objetiva y concreta, es decir, un ente latente, capaz de crear, reformar y transformar por medio de instituciones, con una función. También está regulado por normas y tiene una relación muy estrecha con la sociedad por que surge de ella, atendiendo sus necesidades.

El Estado es la organización de un grupo social, es un producto de la sociedad, que por medio de instituciones, toma decisiones para satisfacer necesidades, e impulsar el desarrollo económico, moral y cultural.

El Estado actual no es una creación reciente ni tampoco inmóvil, ha ido evolucionando, es un producto social derivado de la propia sociedad, "...es una necesidad que nace de la vida en asociación y es respuesta para entender y solucionar los problemas, carencias y expectativas de la propia sociedad."²

2. Gobierno.

"El Estado moderno representa por medio de su gobierno un sistema ampliamente ramificado de controles políticos, administrativos y judiciales. Dentro de las funciones de gobierno se encuentran las de bienestar social, representación política de sus asociados, y la de regular y mantener el orden jurídico que representa. En el gobierno radica la soberanía del pueblo, éste le imprime una forma y delega su representatividad en un cuerpo, en la figura de ese pueblo."³

El gobierno se determina como el conjunto de los órganos públicos que funcionan como el aparato a través del cual el Estado ejerce su poder sobre la sociedad. La estructura y funciones, que constitucionalmente se les esta confiando en el ejercicio del poder, determinando la forma política que adopta una sociedad.

La función del Gobierno es dirigir y conducir el rumbo de la sociedad por medio del poder que se delega en las instituciones del Estado.

² Uvalle Berrones, Ricardo, *Los Nuevos Derroteros de la Vida Estatal*, México, IAPEM, 1994, p. 52.

³ Sánchez González, José Juan, *Administración Pública y Reforma del Estado en México*, México, INAP, 1998, p. 32.

Se legitima por una serie de procedimientos legales, permitiendo a la sociedad valorar su eficiencia y ser efectivo en las tareas que la sociedad le confió, aquí es donde radica su importancia, por que conforme de respuestas eficientes (tiene la virtud y competencia para lograr un efecto deseado) y haga acciones efectivas (resultado de una causa, fin o propósito), los mismos ciudadanos valorizarán las acciones de gobierno, la cual se manifiesta en el voto ciudadano.

Los gobiernos modernos no son entes que funcionan sin tomar en cuenta a los ciudadanos. Son organizaciones públicas que reciben demandas, resuelven problemas y deciden cómo dar prioridad a los recursos limitados, dirigiendo y coordinando esfuerzos privados y públicos, con un objetivo común.

“Un Gobierno tiene por principal objeto difundir y conservar la nacionalidad e independencia del país, mantener inviolables sus instituciones políticas y proteger al pueblo en el goce de sus derechos...”.⁴

La forma de Estado se refiere al todo y la forma de gobierno a una parte de ese todo; otra manera de decirlo: son los poderes u órganos del Estado que lo ejercitan. Aún cuando el gobierno esta fundamentado en el Estado, adquiere una forma particular delegando los trabajos a un grupo determinado de funcionarios que ejercen el poder en un tiempo determinado, estos funcionarios son los representantes del Estado ante la sociedad, están encomendados a cumplir con las funciones de la Administración Pública (servicios públicos), y cumpliendo las decisiones del gobierno.

3. Administración Pública.

La Administración Pública ha existido desde los tiempos más remotos. “En Egipto, en la época de Ramsés, ya existía un manual de jerarquía. En China, 500 a.c., existió un manual de organización y gobierno. En Grecia y en Roma también se observan estructuras administrativas. Desde luego, en la Edad Media y en el Renacimiento hubo sistemas de administración que se van perfeccionando y agrandando cada vez más.

⁴ Guerrero Orozco, Omar, *Introducción a la Administración Pública*, México. Harla, 1985, p. 276.

La Administración Pública moderna ha visto ampliada cada vez más su estructura y misiones o cometidos que, podríamos decir, corren paralelas con la ampliación de la actividad del Estado.”⁵

La Administración Pública es la parte de los órganos del Estado, que tiene la función de la actividad estatal, que depende directa o indirectamente del Poder Ejecutivo, cuyo buen funcionamiento, permite cumplir los objetivos propuestos por el poder público, su desarrollo debe ser continuo y permanente, con un enfoque en el interés público. Cumple con la función de organización y ejecución, adopta una posición administrativa y dominio, estas actividades las realiza con el apoyo de sus estructuras institucionales, organizacionales y funcionales, además ejerce una organización jerarquizada. El poder Legislativo y Judicial no ejercen esta actividad.

“La administración pública tiene por objeto satisfacer las necesidades más imperiosas y exigentes de toda sociedad: la seguridad personal y las propiedades; la salubridad y la higiene pública; la instrucción pública; el socorro de la miseria y calamidades a que están sujetas las clases más menesterosas de la sociedad; y si es posible, el goce de todos los beneficios, de todas las comodidades y ventajas que proporciona al hombre la civilización.”⁶

Para realizar su actividad, cuenta con una estructura jurídica, con elementos materiales (el conjunto de bienes), que en un momento dado tiene a su disposición y el elemento personal (el conjunto de servidores públicos, empleados y trabajadores que prestan sus servicios a la administración).

En México hay dos formas de organización administrativa pública federal, centralizada y paraestatal.

a. Centralización administrativa.

Es la forma de organización administrativa en la cual, los órganos, y unidades de la administración pública, se acoplan bajo un orden jerárquico, a partir del presidente de la República, con el objeto de unificar criterios en las decisiones, la acción, el mando y la ejecución.

⁵ Acosta Romero, Miguel, *Teoría General del Derecho Administrativo*, México, Editorial Porrúa, 1983, p. 61.

⁶ Guerrero Orozco, Omar, *Introducción a la Administración Pública*, México, Harla, 1985, p. 276.

b. Descentralización administrativa.

La descentralización administrativa, es la técnica de organización jurídica de un ente público, que integra una personalidad a la que se le asigna una limitada competencia territorial o aquella que parcialmente administra asuntos específicos, con determinada autonomía o independencia, y sin dejar formar parte del Estado, el cual no prescinde de su poder político regulador y de la tutela administrativa. Existe cuando se crean organismos con personalidad jurídica propia, mediante disposiciones legislativas, para realizar una actividad que compete al Estado, o que es de interés público.

“Características de los organismos descentralizados:

1. Son creados, invariablemente, por un acto legislativo, sea ley del Congreso de la Unión, o bien, decreto del Ejecutivo.
2. Tienen régimen jurídico propio.
3. Tienen personalidad jurídica propia que les otorga ese acto legislativo.
4. Denominación.
5. La sede de las oficinas y dependencias y ámbito territorial.
6. Tienen órganos de dirección, administración y representación.
7. Cuentan con una estructura administrativa interna.
8. Cuentan con patrimonio propio.
9. Objeto.
10. Finalidad.
11. Régimen Fiscal.”⁷

⁷ Acosta Romero, Miguel., *Teoría General del Derecho Administrativo*, México, Editorial Porrúa, 1983, p. 218.

c. Desconcentración administrativa.

La desconcentración se da un una distribución de facultades entre los órganos superiores y los órganos inferiores. Consiste en una forma de organización administrativa en la cual se otorga al órgano desconcentrado, por medio de acto materialmente legislativo (ley o reglamento), determinadas facultades de decisión y ejecución limitadas, que le permiten actuar con mayor rapidez, eficacia y flexibilidad, así como el tener manejo autónomo de su presupuesto, sin dejar de existir el nexo de jerarquía, con el órgano superior.

4. Políticas Públicas.

“Se entiende como una tecnología de gobierno que tiene como propósito publicitar el proceso de la toma de decisiones relacionadas con el bien común, incorporando la opinión, iniciativas, información recursos y cooperación de los ciudadanos y sus organizaciones públicas para mejorar las formas y modos de la vida ciudadana”.⁸

El gobierno trata de resolver los problemas que surgen de la relación entre la sociedad y el Estado, mediante un proceso llamado Políticas Públicas, manteniendo una cooperación y una relación cordial, para dar respuestas a estos problemas y solución de una manera eficiente, con la participación de sus instituciones públicas.

La importancia de la participación de la sociedad en las tareas del gobierno y la toma de decisiones, hace que la misma sociedad asuma un papel recíproco y el sentido de gobernar no gire en una dirección y mejore la relación Estado-Sociedad, a través de un nuevo acuerdo social de las responsabilidades del gobierno y una ubicación adecuada en los espacios de control, comunicación y supervisión social. Lo que resalta de la política pública en la función del Estado y el gobierno, es que tiene una nueva manera de conjugar la teoría y la práctica para mejorar esta relación de la sociedad con el Estado.

⁸ Uvalle Berrones, Ricardo, *Los Nuevos Derroteros de la Vida Estatal*, México, IAPEM, 1994, p. 112.

“Las políticas públicas son el medio que reivindica la vida pública del Estado y son la opción para que la conducción de la sociedad pueda ser más democrática. Las políticas públicas son un sustento clave en la reforma del Estado”.⁹

La nueva forma de conducir la administración pública por medio de las políticas públicas se crea para llevar una nueva política de gobernar para la mayoría de la sociedad y no una manera de gobernar para unos cuantos. “Mediante las políticas públicas, la administración pública puede y debe acercarse más a los ciudadanos con objeto de evitar que sea una institución ajena a la vida social y política”.¹⁰

B. LA REFORMA DEL ESTADO Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA EN MÉXICO.

La reforma del Estado es un proceso permanente de transformación de las estructuras del Estado, que constantemente deben ser actualizadas y renovadas por el gobierno de acuerdo a las necesidades y reclamos de la sociedad, respondiendo así a las demandas del país, esto conlleva a una modernización administrativa.

Estos procesos de modernización administrativa llevan en nuestro país a una serie de cambios estructurales con el objetivo de dar respuestas y resolver problemas ante las necesidades sociales.

⁹ Uvalle Berrones, Ricardo, *La Transformación del Estado y la Administración Pública en la Sociedad Contemporánea*. México, IAPEM, 1998, p. 99.

¹⁰ Uvalle Berrones, Ricardo, *La Relación Profesional entre las Políticas y la Administración Pública*, Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales No. 166, México, División de Estudios de Postgrado, FCPyS, UNAM, p. 57.

1. Reforma del Estado.

“La necesidad de una reforma estatal surge de una crisis de legitimidad del aparato; al aceptar ésta situación como premisa inicial, el proceso de cambio forma parte de una redefinición del papel estatal. Bajo este panorama las organizaciones públicas pasan a ser los mecanismos de ajuste e interlocución entre el Estado y la sociedad civil...”¹¹

La reforma del Estado es en respuesta al desgaste de un modelo de desarrollo económico y de la red de instituciones y prácticas políticas que lo sustentan. La clase que gobierna tienen que aplicar medidas para revitalizar sus capacidades de dirección.

Con los problemas de deuda externa y el término de las condiciones de intercambio en los años ochenta, se provocó una gran crisis en el país, tomando medidas inmediatas en un intenso proceso de modificaciones profundas y cambios en su estructura, en numerosos sectores e instituciones de la administración pública.

Los cambios se iniciaron con la descentralización política y administrativa, la privatización de las empresas paraestatales, despedir al personal y suprimir funciones del sector público, nuevos modelos de gestión gubernamentales, mayor eficacia gubernamental, la participación ciudadana en la toma de decisiones y considerando el papel que juegan las organizaciones no gubernamentales.

La reforma de Estado es el medio por el cual se llega a la modernización del gobierno, elevando la eficiencia y a la competitividad que demanda la sociedad, garantizando mayor democracia y justicia social.

¹¹ Cabrero, Enrique y Escotto, Teresita, *Evolución Reciente de los Procesos de Reforma de la Administración Pública y su efecto en los Modelos Organizacionales*, Documento de trabajo 8, México, CIDE, 1992, p. 24

"Las condiciones del nuevo escenario impulsan a un cambio; el supuesto de un estado no centralizado, más participativo y sensible a la sociedad, obliga a crear estructuras más horizontales, flexibles y con papeles cambiantes que permitan movilidad ante nuevas demandas y procesos de transformación de las sociedades con las que interactúan".¹²

2. Modernización Administrativa.

La forma de gobernar, como Estado benefactor, trajo como consecuencia una crisis y se han buscado nuevas formas de organizar el que hacer del Estado. La administración pública en el país se ha ido transformando desde la década de los ochenta, como efecto de la instrumentación de nuevas formas de gobierno, mediante la readecuación de sus funciones, objetivos y las formas de operación.

"La modernización administrativa se define como la adecuación y ajuste de la gestión estatal para lograr que el flujo de acciones sociales predominantes en una sociedad logren la coherencia y organización necesarias."¹³

La modernización administrativa, es un mecanismo de cambio de estructuras administrativas y del estado, debe ser permanente, para conseguir metas como incrementar eficacia del aparato administrativo gubernamental y la eficiencia del aparato gubernamental .

"La administración pública desempeña un papel esencial en el cambio que el gobierno mexicano se propone por la diversidad e importancia de las funciones y responsabilidades que le competen, tales como proveer de servicios básicos a la población; suministrar insumos energéticos e industriales a la planta productiva; intervenir en el diseño, la construcción, la operación y el mantenimiento de infraestructura; regular y promover numerosas actividades económicas realizadas por los particulares, así como proporcionar, en la medida de lo posible, la generación de empleos."¹⁴

¹² Cabrero, Enrique, y Escotto, Teresita, *Evolución Reciente de los Procesos de Reforma de la Administración Pública y su efecto en los Modelos Organizacionales*, Documento de trabajo 8, México, CIDE, 1992, p. 27.

¹³ Pardo, Ma. Del Carmen, *La Modernización Administrativa en México*. México, El Colegio de México, 1995. p. 19.

¹⁴ Secretaría de la Contraloría y Desarrollo Administrativo, *Programa de Modernización de la Administración Pública 1995-2000*, México, SHyCP, 1996, p. 1.

El país requiere de una administración pública acorde a las necesidades de la población, que sea eficiente, moderna, que cumpla con las expectativas programadas, que realice tarea sobresaliente, incrementado la productividad global de la economía, pensando en el desarrollo y sin olvidar también el trabajo de la democracia que requiere el país; es indispensable que el servidor público actúe con profesionalismo y dignidad, proporcionando los elementos adecuados y necesarios para que realice una buena labor, con ética e honradez y actitud de servicio de la función pública como al ciudadano, un servicio de calidad; rapidez y eficiencia en sus tramites, evitando la corrupción.

“El desenvolvimiento de México requiere de una administración pública orientada al servicio y cercana a las necesidades e intereses de la ciudadanía, que responda con flexibilidad y oportunidad a los cambios estructurales que vive y demanda el país, que promueva el uso de los recursos públicos y cumpla puntualmente con programas precisos y claros de rendición de cuentas.”¹⁵

Es necesario la modernización administrativa, para responder a las expectativas que requiere el país en su desarrollo y atender a los reclamos de la ciudadanía, que sea flexible y de oportunidad a los cambios estructurales que se demande la población, cumpliendo los programas establecidos, que los servicios gubernamentales sean transparentes en sus acciones, que se haga el uso eficiente y honesto de los recursos públicos, que exista una mejora permanente de los servicios públicos y un proceso de rendición de cuentas completas y claras.

“-Transformar a la Administración Pública Federal en una organización eficaz, eficiente y con una arraigada cultura de servicio para coadyuvar a satisfacer cabalmente las legítimas necesidades de la sociedad.

- Combatir la corrupción y la impunidad a través del impulso de acciones preventivas y de promoción, sin menoscabo del ejercicio firme, ágil y efectivo de acciones correctivas.”¹⁶

¹⁵ Secretaría de Hacienda y Crédito Público, *Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000*, México, SHyC.P, 1995, p. 63.

¹⁶ Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo, *Programa de Modernización de la Administración Pública 1995-2000*, México, SECODAN, 1998, P. 35.

La cultura de servicio tiene como principio la superación y el reconocimiento del individuo, a partir de la cual el servidor público encuentre que su capacidad, honestidad, dedicación y eficiencia es la forma de alcanzar su propia realización.

Son líneas directrices que requiere la administración pública para la modernización del país por la vía de un cambio estructural y abatir las deficiencias de la gestión gubernamental.

3. Técnicas de Administración.

En acción del gobierno, se ha iniciado una influencia de técnicas empresariales, y técnicas de gestión privada que sean incorporarlas a la administración pública, rescatando los valores de cliente, calidad, valor, servicio, incentivos, innovación y flexibilidad.

Para la adecuada instrumentación de procesos de modernización administrativa es frecuente acudir al auxilio de las diversas técnicas y metodologías de administración, lo cual debe efectuarse, reconociendo la especificidad propia de la administración pública, así como la problemática particular de cada instancia gubernamental.

“Un proceso de reformas organizativas implica un conjunto de decisiones. Preguntas como ¿qué está mal?; ¿qué se necesita cambiar?... están presentes en todo proceso de cambio y suponen la existencia de individuos que, consciente o inconscientemente, están tomando decisiones constantemente”.¹⁷

No todas las decisiones tienen la misma importancia, cada organización tiene su proceso de la toma de decisiones, por lo general en contexto las decisiones se retroalimentan para alcanzar un objetivo. El Estado tiene la necesidad de cambiar, su manera de gobernar con técnicas de administración nuevas que permitan reformar sus instituciones y adecuarlas a la época, tomando en cuenta las necesidades, opinión y participación de los ciudadanos, de una manera integral, adaptable y funcional.

¹⁷ Del Castillo, Arturo, *El Cambio en Organizaciones Gubernamentales: entre Planeación y la Ambigüedad*, Documento de trabajo No. 47, México, CIDE, 1996, p. 5.

Hay un gran número de enfoques de administración, de entre ellas se destacan: 1) administración del tiempo, 2) administración por objetivos, 3) desarrollo gerencial, 4) desarrollo organizacional, 5) auditoría administrativa, 6) empowerment, 7) gestión de calidad y 8) la reingeniería. Son sustentadas en diferentes enfoques teóricos y prácticos, y van apareciendo en épocas diferentes, van variando creando nuevas de acuerdo a las necesidades vigentes.

De las técnicas mencionadas se destacan la gestión de calidad y la reingeniería por su impacto, empleadas en la modernización del gobierno, esto es que el aparato gubernamental logre alcanzar una organización en un grado alto de desempeño, donde los parámetros de comportamiento respondan a un proceso de continuo cambio y aprendizaje, orientado a conseguir el reconocimiento del ciudadano como una organización excelente. Por lo tanto se presenta un breve comentario acerca de ellas.

a. Gestión de Calidad ó Control de Calidad.

Control de calidad o la gestión de calidad, es un conjunto de técnicas que procuran mejorar periódicamente la labor del personal a todos los niveles operativos y en cada área que participa en una organización, aprovechando el capital y todos los recursos humanos disponibles. Que resulta elemental en la aptitud de los empleados y es un proceso controlable y medible.

“ Un sistema eficaz para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo de calidad y mejoramiento de calidad realizados por los diversos grupos en una organización, de modo que sea posible producir bienes y servicios a los niveles más económicos y que sean compatibles con la plena satisfacción de los clientes” .¹⁸

La calidad total se entiende como la forma de trabajar con cero defectos a través de la motivación y el compromiso que debe existir con el personal de todos los niveles mediante la fijación del desempeño del proceso integral hasta el desempeño individual.

¹⁸ Ishikawa, Kaoru, *¿Qué es el control de la Calidad?*. Colombia. Editorial Norma. 1988. p. 84.

Objetivos:

- Mejorar la productividad en la organización.
- Mejorar la calidad de los productos que se elaboran.
- Aplicar la calidad a todas las actividades de la compañía.
- Que los beneficios que se obtengan se dividan entre consumidores, empleados y accionistas.
- Mejorar el nivel de vida de la gente.

Los elementos fundamentales del control de calidad son: visión organizativa, eliminación de las barreras de comunicación, evaluación permanente, mejoramiento continuo, otorgamiento de facultades para la toma de decisiones al trabajador y capacitación.

“Los principios de calidad son:

- Modificar la estructura formal de la organización y orientarla hacia los procesos antes que los resultados.
- Fomentar el sentimiento de pertenencia a una organización, a partir de la descripción de cada tarea o función y su divulgación entre los miembros de la organización.
- Involucrar a todos los miembros de la organización en la toma de decisiones.
- Crear la infraestructura que apoye los esfuerzos de la gestión de calidad. Por ejemplo, por medio de la institución de un consejo de la calidad, selección de proyectos para el mejoramiento y la designación de equipos de trabajo.
- Proporcionar capacitación acerca de cómo mejorar la calidad.
- Determinar las necesidades de los consumidores y planear las rutas de acción que mejor satisfagan sus requerimientos.
- Evaluar regularmente los progresos de la gestión de calidad”.¹⁹

¹⁹ Del Castillo, Arturo, *El cambio en Organizaciones Gubernamentales: entre planeación y la Ambigüedad*, Documento de trabajo No.47, México, CIDE, 1996, p. 13.

b. La Reingeniería de Procesos.

La técnica reingeniería de procesos es el cambio total desde la revisión esencial y el rediseño radical de procesos para lograr cambios verdaderos en medidas críticas y acorde al tiempo actual.

“Reingeniería es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez”.²⁰

La reingeniería determina cuales cambios que debe hacer una organización y luego como hacerlo, no dar nada por hecho, e iniciar un cambio total de lo que es en lo que debe ser, de acuerdo a las nuevas exigencias del mercado y la sociedad.

En los procesos de cambio la mentalidad es rediseñar, crear nuevas ideas y acciones, no quedarse en mejoras. La reingeniería intercede por la reestructuración de la organización alrededor del concepto de administración de procesos, es decir hacer un cambio desde la esencia misma de la organización, no tratarlo de arreglarlo sino inventar estructuras nuevas y procedimientos. Inventar nuevas maneras de hacer las cosas.

La aplicación que da el Estado para gobernar, es lograr cambios radicales en su desempeño, por la aplicación de una variedad de herramientas técnicas es decir en la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en áreas críticas y de atención, tales como costos, calidad, servicio y rapidez.

²⁰ Hammer, Michael y Champy, James, *Reingeniería*, Colombia, Editorial Norma, 1994, p. 34.

II. LA INDUSTRIA ELÉCTRICA.

A. ANTECEDENTES HISTÓRICOS, CONTEXTO MUNDIAL.

El hombre se distingue de las demás especies que habitan la tierra, porque es un ser pensante que asimila lo que observa y lo reflexiona, por lo tanto tiene la capacidad de transformar, crear o modificar la naturaleza de acuerdo a sus necesidades en el tiempo y espacio que este viviendo, muchas veces a circunstancias impredecibles como pueden ser naturales (fenómenos naturales), o y sociales (guerras, migración, congregaciones, etc).

Los griegos sabían que algunas sustancias atraían objetos ligeros al frotarlos con un paño, pero no comprendían realmente que era este fenómeno. Tales de Mileto fue más observador, en base a sus estudios con el ámbar, que al ser frotado atraían partículas de polvo, lo llamo electrón, fue el descubridor de la electricidad. Fue hasta el año de 1600 que William Gilbert estudio científicamente los fenómenos eléctricos. La primera aplicación práctica de la electricidad fue con la del pararrayos, inventado por Benjamín Franklin en 1750, haciendo volar un cometa observó que el rayo producía una descarga eléctrica. Posteriormente a principios del siglo XIX, Alejandro Volta ideó la construcción del primer circuito eléctrico, era generar energía eléctrica y transportarla en una pila eléctrica.

Empezaba una nueva etapa de la electricidad, el hombre empezó con la investigación y desarrollo tecnológico de ésta; Andrés Ampere inventó la bobina eléctrica, Michael Faraday y Joseph Henry inventaron el generador de energía eléctrica, esto cambio por completo la vida de la humanidad. Con el crecimiento de zonas urbanas e industriales, tuvo que ir a la par la tecnología generadora de energía eléctrica, construyendo generadores con más capacidad y eficiencia acorde a las necesidades del momento. Se empezaron a construir centrales hidroeléctricas, estas abastecían de energía eléctrica y operaban como centros nerviosos de las grandes ciudades y núcleos industriales. Tomás Alva Edición otro gran inventor, creador de la bombilla eléctrica, hecha de filamentos de carbón, lo cual provocó que las ciudades empezaron a iluminarse. Otra de las utilidades de la energía eléctrica es en la comunicación: el telégrafo, inventado por Oersted, que sugiere Ampere que sea utilizado para enviar mensajes a grandes distancias.

Con la Segunda Guerra Mundial, se dio un gran desarrollo en las telecomunicaciones y un gran desarrollo industrial, esto demandó gran demanda de electricidad, por lo que se tuvo que transformar y modernizar la industria eléctrica.

Una de las mayores utilidades que proporcionó la energía eléctrica en el siglo XX es en el uso de los medios masivos de comunicación; la televisión, teléfono y la informática, de manera especial el internet, son los medios de comunicación con más desarrollo y avance tecnológico para el servicio de la humanidad. Esta expansión a rebasado limites no previstos por el hombre, un ejemplo claro de la utilidad que le da, es la información y comunicación a grandes distancias.

“ La energía eléctrica está presente prácticamente en todos los ámbitos de la vida cotidiana. Es indispensable para el desarrollo de actividades económicas, científicas, culturales, recreativas y del hogar. Sería imposible el funcionamiento de una sociedad moderna sin energía eléctrica. ”²¹

B. ANTECEDENTES EN MÉXICO.

La industria eléctrica en México inició su desarrollo a finales del siglo XIX con la participación de capitales privados, principalmente extranjeros para beneficio de sus instalaciones industriales. Las compañías textiles y mineras colocaron pequeñas plantas eléctricas cuya producción satisfacía sus propias necesidades.

1. La industria eléctrica a finales del siglo XIX.

El gobierno de Porfirio Díaz se caracterizó por el fomento del capital extranjero en nuestro país, con privilegios y muchas facilidades para inversión en la industria y la explotación de los recursos naturales como: la minería, el petróleo, los ferrocarriles, la eléctrica, etc.

²¹ Secretaría de Energía, *Propuesta de cambio estructural de la industria eléctrica en México*, México, SE, 1999. p. 5.

La introducción de la inversión extranjera a México le dio un impulso al desarrollo económico e industrial, sobre todo en las grandes ciudades. En cuanto a la industria eléctrica se desarrolló rápidamente y se extendió por toda la nación, dando concesiones a capitales de Estados Unidos, Canadá, Inglaterra, Francia, Suiza y Alemania.

En el año de 1879 en la ciudad de León, Guanajuato, se introdujo la energía eléctrica por primera vez en México, en una fábrica de hilos y tejidos, de ahí se expandió a todo el país. En la ciudad de México se empezaron a instalar los primeros dos focos en una esquina del jardín y kiosco de la plaza de la constitución en el año de 1880, un año después la Compañía Mexicana de Gas (compañía que suministraba el alumbrado de gas en la ciudad, que posteriormente se llamó Compañía Mexicana de Gas y Luz) hace arreglos con el ayuntamiento para iniciar la actividad de suministrar energía eléctrica, una vez dada la concesión que le otorgo el gobierno, la compañía, inicio suministrando el servicio para uso domestico y alumbrado público, instalando focos por la ciudad y para el año de 1890 la capital contaba con 2,054 focos, ya para entonces varias ciudades de los estados contaban con alumbrado público como: Guadalajara (1884), Monterrey (1888), Veracruz y Mérida (1889).

Al principio surgen varias empresas eléctricas, eran pequeñas y dispersas creadas en función a las necesidades de cada región, muchas se fusionan y otras crecieron, daban el servicio primeramente para la minería y fabricas, posteriormente apoyaron los servicios urbanos como tranvías eléctricos, alumbrado público etc.

**COMPAÑÍAS DE LUZ Y FUERZAS ELÉCTRICAS REGISTRADAS EN MÉXICO ENTRE
1887 Y 1911**

COMPAÑÍAS	AÑO	CAPITAL (MILES DE PESOS)
Cía. Anónima de Alumbrado de Puebla	1897	100 000.00
Cía. Nacional de Luz Eléctrica	1892	200 000.00
Cía. de Luz y Fuerza Motriz Eléctrica	1892	100 000.00
Cía. de Transmisión Eléctrica de Potencia del Estado de Hidalgo	1894	380 000.00
Guanajuato Power Company	1896	3 000 000.00
Cía. Eléctrica e Irigadora de Hidalgo	1897	100 000.00
Cía. Explotadora de San Ildefonso	1897	Sin datos
Cía. Mexicana de Electricidad	1898	Sin datos
Cía. de Tranvías, Luz y Fuerza de Puebla	1902	Sin datos
Cía. Eléctrica Potosina	1902	70 000.00
Cía. Mexicana de Luz y Fuerza	1902	50 000.00
Cía. de Ferrocarriles Eléctricos de Tampico	1902	155 000.00
Cía. Industrial El Oro	1903	175 000.00
Cía. Hidroeléctrica Queretana	1898	500 000.00
Cía. Eléctrica e Irigadora de Aguascalientes	1904	500 000.00
Michoacán Power Company	1904	1 000 000.00
Cía. de Luz y Fuerza Eléctrica de Campeche	1907	250 000.00
Cía. de Tranvías y Fuerza de Guadalajara	1907	3 000 000.00
Cía. de Luz y Fuerza del Istmo de Tehuantepec	1908	525 000.00
Veracruz Electric Light Power and Traction Co.	1908	2 500 000.00
Cía. Hidroeléctrica del Río Alameda	1909	2 000 000.00
Santiago River Power Company	1909	100 000.00
Cía. de Luz y Fuerza de Campeche	1910	250 000.00
Cía. Hidroeléctrica Irigadora de Chapala	1910	14 000.00
Cía. de Luz y Fuerza de Pachuca	1910	4 000 000.00
Cía. Eléctrica de Zacatecas	1910	300 000.00
Cía. Tabasqueña Electromotriz	1910	250 000.00

Fuente: Diego G. López Rosado, Historia y Pensamiento económico de México, México, FCE, 1970, p. 259.

2. La industria eléctrica a principios del siglo XX.

El pasado de electrificación en México a principios de siglo se encontraba en tres empresas: la Mexican Light and Power Company, la Compañía Eléctrica de Chapala, la American and Foreign Company, la función principal era abastecer de energía eléctrica a industrias de textiles, mineras, y fabricas, el excedente la vendía a la población y poblados cercanos.

En las ciudades grandes ya se utilizaba en gran proporción la energía eléctrica, para el uso doméstico, comercial, en talleres, tranvías eléctricos y alumbrado público.

a. La Mexican Light and Power Company.

Se creó en Ottawa, Canadá en 1902, su principal objetivo era instalar plantas hidroeléctricas en el país, aprovechando los recursos naturales, como las corrientes y caídas de los rios. Tuvo el apoyo del Gobierno para instalar plantas generadoras de energía eléctrica, haciéndose cargo de la demanda del suministro de energía eléctrica de la ciudad de México, de los estados de Morelos, México, Hidalgo y en una gran parte en Michoacán, Puebla, y Guanajuato, Guerrero y Querétaro, adquiriendo empresas con sus bienes e instalaciones, por mencionar algunas: Compañía Mexicana de Gas y Luz, la Robert Electric Company, la Compañía Irrigadora de Luz y Fuerza del Estado de Hidalgo (suministraba la energía eléctrica en la zona minera de Pachuca) la Compañía de Luz y Fuerza de Guadalupe (Cuautitlán), la del Oro, su zona de acción era parte del Estado de México y Acambaro Michoacán. Construye en Necaxa, Puebla una planta hidroeléctrica, adquirió una planta en Río Alameda, la Compañía de Luz y Fuerza de Toluca, Temazacaltepec y la de Cuernavaca Morelos.

b. La Compañía Eléctrica de Chapala.

También había mucho interés en invertir en el sector eléctrico al occidente del país para la generación y distribución de energía eléctrica, como punto central fue el estado de Jalisco, en el estado se estableció una empresa llamada Compañía Hidroeléctrica de Chapala, conocida comúnmente como la

Compañía de Chapala, iniciaron instalando plantas hidroeléctricas llamadas El Salto Potrero bajo la razón social de Guadalajara Tramway Light and Power Company en el año de 1907, esta empresa fue creciendo y comprando pequeñas empresas formando la Compañía Hidroeléctrica Irrigadora de Chapala, construyendo la planta hidroeléctrica de Puente Grande.

La Compañía Eléctrica de Chapala estaba formada por varias filiales que controlaba parte del occidente del país: la Compañía Eléctrica de Morelia, la Compañía Eléctrica Guzmán, la Hidroeléctrica Occidental, la Compañía Eléctrica de Manzanillo y la Compañía Hidroeléctrica Mexicana.

c. La American and Foreign Power Company.

La actividad de esta empresa se caracterizó principalmente por practicas monopólicas adquiriendo empresas ya establecidas y en función, bajo el control y la administración de la Compañía Impulsora de Empresas Eléctricas. En los años de 1928 y 1929 creció rápidamente, hasta tener sistemas interconectados, integrado por tres bloques que abarcaban gran parte del territorio nacional y operaba de esta manera: (1) Puebla – Veracruz (Puebla, Tlaxcala y Veracruz); (2) Guanajuato (Michoacán , Querétaro, San Luis Potosí, Jalisco y Guanajuato); (3) Torreón-Chihuahua (Coahuila, Durango, y Chihuahua). Y cuatro compañías dispersas, la Compañía Eléctrica de Tampico, la abastecedora de Luz-Fuerza y Agua de Mazatlán, y la Compañía Nacional de Electricidad con sus divisiones en Aguascalientes, Durango, Saltillo y Zacatecas.

3. Creación de La Comisión Federal de Electricidad.

Las compañías extranjeras encargadas de suministrar el servicio de energía eléctrica, no cubrían las demandas que requería el país, sobre todo en las zonas rurales que abarcaban la mayor parte del territorio nacional, estas empresas favorecían a las ciudades y zonas industriales, esto generó un descontento, por otro lado la poca eficiencia y el mal servicio con que operaban estas empresas en el país provocó que el Estado tuviera que intervenir, escuchando a la mayoría de la población creando un

organismo en materia energética, para promover un desarrollo de la energía eléctrica (generación, transmisión y distribución) con un sentido social, regulador e equitativo, iniciando con ello una nueva etapa en el desarrollo de la industria eléctrica.

El 2 de diciembre de 1933 el presidente Abelardo L. Rodríguez envió al Congreso de la Unión una iniciativa para la creación de la Comisión Federal de Electricidad, aprobada el día 29 de diciembre de 1933 promulgando el decreto de la creación de dicho organismo encargado del servicio público de energía eléctrica, tres años más tarde el 14 de agosto de 1937 el presidente Lázaro Cárdenas promulgó las bases jurídicas y económicas de la institución.

Una de las primeras iniciativas de la CFE fue la construcción de obras de electrificación en diferentes puntos del país. El 22 de enero de 1949 el presidente Miguel Alemán decreto a la CFE como un organismo público, descentralizado, con personalidad y patrimonio propio.

C. NACIONALIZACIÓN DE LA INDUSTRIA ELÉCTRICA.

Para el año de 1960 quedaban tres industrias que generaban, distribuían y vendían energía eléctrica en México: la Comisión Federal de Electricidad, la Mexican Light and Power Company y la American and Foreign Power Company.

Después de la creación de la CFE como organismo público descentralizado, el Estado inició la tarea de ser parte activa del servicio público de energía eléctrica. Con inversiones destinadas para la construcción de obras de infraestructura, con lo que abrió mercados propios de generación, distribución y venta, llegando también al sector rural; fue tan creciente el desarrollo de CFE que para el año de 1959 producía más del 50% de la energía eléctrica nacional, hasta inclusive vender el 70% de electricidad generada, a las dos grandes empresas que quedaban en el país.

La Comisión Federal de Electricidad era la única empresa que destinaba sus inversiones en la construcción de infraestructura nueva, en cambio las empresas extranjeras esperaban un incremento en las tarifas sin invertir en infraestructura.

En el sector eléctrico el país llevaba una política soberana de desarrollo y sentido social, y el gran crecimiento de la Comisión Federal de Electricidad motivó al presidente Adolfo López Mateos a la compra de acciones y bienes de las empresas extranjeras, para impulsar el desarrollo industrial y modernizar las actividades del país, se hicieron una serie de negociaciones planeadas y favorables a México.

El gobierno mexicano mandó a publicar avisos de compras de las acciones a la prensa de los países participes en la inversión que tenían en el país, con el apoyo de instituciones financieras bancarias como el Banco de México y de la Nacional Financiera, S.A. se culminó la compra y liquidación de las empresas.

Ya para 1960 NAFINSA era la que administraba las compañías que pertenecían a la American and Foreign Power Company, dos años después (1962) sus bienes pasaron a la Industrial Eléctrica Mexicana, S.A. de C.V., esta y otras empresas más pequeñas se adquirieron y liquidaron en el año de 1967 para formar la CFE quedando organizada en seis divisiones: Norte, Nacional, Centro, Sureste, Mérida, y Tampico.

En 1960, la empresa Mexican Light and Power Company (Compañía Mexicana de Luz y Fuerza Motriz) y sus filiales estaban integrados por varios capitales extranjeros dispersos en varios países, estaban en América del Norte (Canadá, Estados Unidos), e Europa (Bélgica, Inglaterra, Francia, y Suiza) y el gobierno mexicano realizó la operación de compra-venta de las acciones y bienes de estas empresas y anunció el fin de las negociaciones. Dado por hecho la operación el gobierno tomó posesión de la Compañía de Luz y Fuerza del Centro Motriz, S.A. y filiales.

El 27 de Septiembre de 1960 el presidente Adolfo López Mateos dio a conocer al pueblo de México la nacionalización de la industria eléctrica y promovió una iniciativa de adiciones al artículo 27 constitucional, siendo aprobada por el Congreso de la Unión el 23 de diciembre de 1960, con esto daba fin a las negociaciones con las empresas extranjeras. Adquiriendo sus acciones e integrándolas al patrimonio nacional.

1. Creación de la Compañía de Luz y Fuerza del Centro, S.A.

Una vez hecha la compra de las empresas y la nacionalización de la industria eléctrica, el gobierno tomó posesión de los bienes materiales y servicios, adquiriendo 19 plantas generadoras que alimentaban a las ciudades del Distrito Federal y a los estados de Puebla, México, Michoacán, Morelos e Hidalgo, cambiando sus directivos por funcionarios del gobierno, delegando en estos las funciones, celebrando la primera sesión del Consejo Administrativo de la Compañía de Luz y Fuerza Motriz, S.A. y filiales.

El presidente Adolfo López Mateos promovió reformas al artículo 27 Constitucional, habiendo aprobadas por el Congreso de la Unión el día 23 de diciembre de 1960, esta iniciativa señala, que la prestación del servicio público de abastecimiento de energía eléctrica (generación, transformación y distribución), debe ser realizado directamente por el Estado.

El 14 de agosto de 1963 por una resolución del Ejecutivo Federal autorizó a la Compañía de Luz y Fuerza Motriz, S.A. y a sus filiales de L.M. Guibara Sucesores y Compañía Mexicana Hidroeléctrica de Terreros, S.A., para enajenar a la Compañía de Fuerza del Suroeste de México, S.A., quedando constituida como Compañía de Luz y Fuerza del Centro, S.A. y Asociadas (Compañía de Luz y Fuerza Eléctrica de Toluca, S.A., Compañía de Luz y Fuerza de Pachuca, S.A. y Compañía Mexicana Meridional de Fuerza).

La nueva empresa tenía que desarrollar la misma función de prestadora del servicio público de energía eléctrica (generación, transmisión, distribución) con el mismo campo de acción como originalmente estaban trabajando.

2. Evolución.

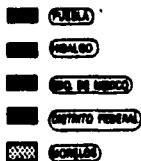
Ya conformada La Compañía de Luz y Fuerza del Centro, S.A. y Asociadas se autoriza en base al acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación del día 16 de diciembre de 1974, a ejercer las acciones necesarias a su disolución y liquidación, posteriormente en asamblea, en común acuerdo se

toma la decisión de la disolución anticipada y la liquidación, 17 de enero del mismo año en asamblea se reglamenta.

El 27 de diciembre de 1989 se publica en Diario Oficial de la Federación el decreto que reforma la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica por iniciativa del Ejecutivo Federal, para crear un organismo descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios. Finalmente, el 9 de febrero de 1994 se publicó en el Diario oficial de La Federación el decreto por el cual se crea el organismo descentralizado "Luz y Fuerza del Centro".

Actualmente Luz y Fuerza del Centro atiende a la Ciudad de México parte de los estados de México, Morelos, Hidalgo y Puebla.

AREA ATENDIDA POR LFC



ASPECTOS RELEVANTES

Superficie territorial	23,300	km ²
Usuarios (*)	4,718,257	
Ventas (*)	23,940	GWh
Producción (*)	5,835	Miliones kWh
Demande (*)	5,224	MW
Longitud líneas de transmisión (*)	3,552	km
Capacidad en subestaciones (*)	17,907	MVA
Longitud líneas de distribución (*)	23,251	km

(*) Valores estimados a dic/04

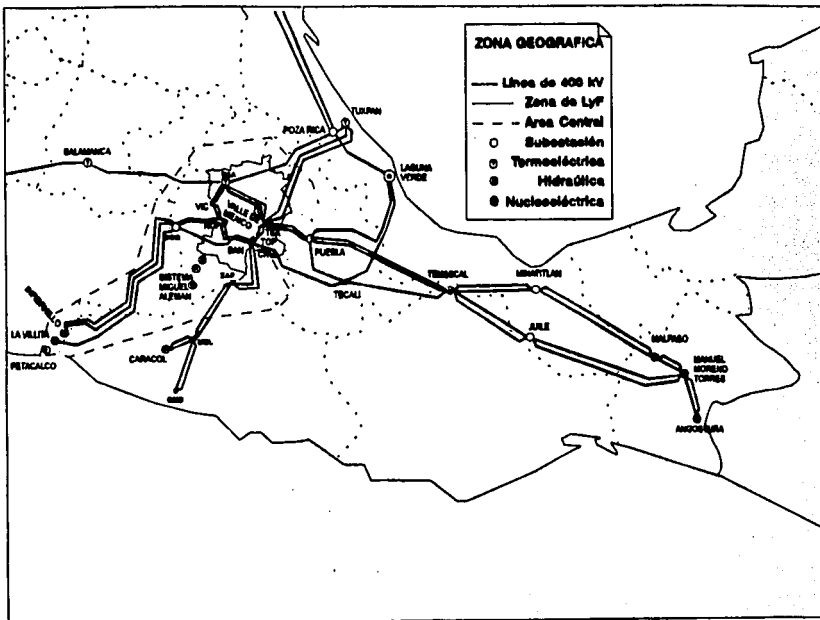
III. LUZ Y FUERZA DEL CENTRO.

Las reformas al artículo 27 párrafo sexto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece el derecho, que corresponde a la nación generar, conducir transformar, distribuir y abastecer energía eléctrica que tenga por objeto la prestación de servicio público.

Con base a este precepto se crea Luz y Fuerza del Centro por Decreto Presidencial el 8 de febrero de 1994, sustituyendo a la Compañía de Luz y Fuerza del Centro, S.A., Compañía de Luz y Fuerza de Pachuca, S.A., Compañía Mexicana Meridional de Fuerza, S.A., y Compañía de Luz y Fuerza Eléctrica de Toluca, S.A. quedando como organismo público descentralizado del Gobierno Federal, con personalidad jurídica, y patrimonio propios, que tendrá a su cargo la prestación del servicio público de energía eléctrica, con fundamento en la Ley Federal de las Entidades Paraestatales que reglamenta al artículo, 90 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, cuyo objeto es regular la organización, funcionamiento y control de las Entidades Paraestatales de la Administración Pública Federal, por lo tanto se expide un estatuto orgánico en el que se establezcan las bases de organización, así como las facultades y funciones que corresponda a las distintas áreas que la integran, reglamentando claramente su funcionamiento, operación, desarrollo y control.

La zona más importante que atiende por su dimensión e importancia económica y servicios, principalmente es el área de la capital mexicana y la zona conurbana por ser la más poblada del mundo y ahí se concentra el área comercial de servicios, los poderes de gobierno y gran concentración industrial. El área de atención de Luz y Fuerza del Centro es la Ciudad de México y parte de los estados de México, Morelos, Hidalgo y Puebla, que abarca una superficie aproximada de 23,300 Km².

AREA CENTRAL



Fuente: SEMIIP, CIDE. *La Modernización del Sector Eléctrico*, México, 1994, p. 25.

Con el fundamento de los objetivos nacionales, así como la reestructuración del sector de la energía, el objetivo general consiste en fortalecer el propio sector, en contribuir, participar y colaborar en un desarrollo económico y social vigoroso, sustentable y equitativo, con esto se fortalece la dirección del Estado en materia para contribuir a la creación de un México más próspero y soberano.

En la reestructuración del sector de la energía, en congruencia con los objetivos nacionales y del desarrollo integral del país, se concede una alta prioridad al impulso de la investigación y modernización tecnológica, describiendo las estrategias y políticas que deben seguir para asegurar la satisfacción de la demanda en materia de energía eléctrica.

A. OBJETIVO.

El objetivo de Luz y Fuerza del Centro como organismo descentralizado, personalidad jurídica y patrimonio propios, es tener a su cargo la prestación del servicio público de energía eléctrica, que venían proporcionando la Compañía de Luz y Fuerza del Centro y Asociados, fundamentalmente en el área central del país y difundir los avances alcanzados para vincularlos al desarrollo económico, social, científico y tecnológico del país.

B. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

Se elaboró y aprobó la nueva estructura organizacional en el decreto de creación del nuevo organismo descentralizado Luz y Fuerza del Centro, publicado en Diario Oficial, de la Federación el 9 de febrero de 1994. que esta vigente a la fecha.

“La estructura del nuevo organismo se estableció con base a la premisa de que esta deberá estar enfocada a satisfacer seis objetivos principales.

- Ser una organización dedicada, principalmente, a la distribución y comercialización de energía eléctrica, conservando su capacidad de generación.

- Tener la flexibilidad estructural requerida para reaccionar eficientemente ante las necesidades de los usuarios.
- Reducir costos de operación asociados e ineficiencias operativas.
- Mejorar la calidad del servicio y orientar las funciones hacia la satisfacción de los usuarios.
- Asignar responsabilidades integrales a cada una de las áreas de la nueva estructura.
- Reconocer/segregar las funciones de distribución (incluyendo comercialización) y sus resultados y financieros de las funciones que realiza LFC.”²²

Establece las bases de organización, así como las facultades y funciones que corresponden a las distintas áreas que integran el Organismo y tiene por objeto establecer las normas para la organización, operación, desarrollo, control y productividad, la que el Gobierno Federal le ha encomendado la prestación del servicio público consistente en la generación, conducción, transformación, distribución y abasto de energía eléctrica en la zona central del país, comprendida por el Distrito federal y parcialmente por los estados de México, Morelos, Hidalgo, Puebla y Michoacán.

Luz y Fuerza del Centro se rige por los lineamientos generales que establece el Gobierno Federal .

Su órgano superior de gobierno es una Junta de Gobierno de la cual depende el Director General .

La estructura orgánica de LFC esta establecida por seis subdirecciones. Tres de ellas tendrán una responsabilidad primordialmente normativa: Subdirección de Relaciones Laborales, Subdirección de Administración y Finanzas, Subdirección Técnica, las otros tres restantes se conocen por ser operativas; Subdirección de Distribución y Comercialización, Subdirección de Producción y la Subdirección de Construcción y Servicios.

²² Jiménez Villafuerte, Jesús, *La Modernización del sector Eléctrico*, SEMIP-CIDE, México, 1994, p. 28.

LUZ Y FUERZA DEL CENTRO
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

DIRECCION GENERAL

UNIDAD DE
ASUNTOS
JURIDICOS

CONTRALORIA
INTERNA

UNIDAD DE
COMUNICACION
SOCIAL

SUBDIRECCION
DE RELACIONES
LABORALES

SUBDIRECCION
DE ADMON. Y
FINANZAS

SUBDIRECCION
TECNICA

SUBDIRECCION
DE DISTR. Y
COMERCIALIZACION

SUBDIRECCION
DE
PRODUCCION

SUBDIRECCION
DE CONSTR. Y
SERVICIOS

NORMATIVAS

OPERATIVAS

IV. MARCO REGULATORIO DEL SECTOR ELÉCTRICO EN MÉXICO

La industria eléctrica es sumamente importante para el país por ello el Estado se encarga de regular el sector eléctrico, crea los instrumentos legales básicos que reglamenta la industria eléctrica, para seguir líneas rectoras de acuerdo a los intereses nacionales y las necesidades de la población del país.

En este apartado se efectuara el análisis correspondiente al marco normativo que rige al sector eléctrico mexicano.

A. PRECEPTOS CONSTITUCIONALES.

Los Artículos 25, 27, 28 , 73 fracciones X y XXIX y 90 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, son la base para regular la industria electrica en México.

1. Artículo 25 Constitucional.

El artículo 25 constitucional menciona al Estado mexicano como el rector de la actividad económica, y del desarrollo social de nuestro país, viendo también por el crecimiento del empleo, y distribuyendo los ingresos , para el interés y responsabilidad social.

Hace mención que el sector público tendrá a su cargo las áreas estratégicas, bajo el control del Gobierno Federal .

“El Estado planeará, conducirá, coordinara y orientará la actividad económica nacional, y llevará al cabo la regulación y fomento de las actividades que demande el interés general en el marco de libertades que otorga esta Constitución...El sector público tendrá a su cargo, de manera exclusiva, las

áreas estratégicas que se señalan en el artículo 28, párrafo IV de la Constitución, manteniendo siempre el Gobierno Federal la propiedad y el control sobre los organismos que en su caso se establezcan.”²³

2. Artículo 27 Constitucional.

El artículo 27 constitucional sobresale por su trascendencia sobre la industria eléctrica en nuestro país. Establece el derecho e inalienable y exclusivo de la nación en la prestación del servicio público para la generación, transformación, distribución y abastecimiento de la energía eléctrica así como las operaciones o alguna activa de las que puedan ser objeto deben ser realizadas directamente por el Estado, a través de los órganos competentes. Ya que esta fuente de energía básica han de estar al servicio de la colectividad y de la elevación de los niveles de vida del pueblo mexicano.

Con el objeto de garantizar que la generación, transformación, distribución y abastecimiento de energía eléctrica, se apoya en razones de beneficio social y no a los intereses particulares. Por lo que el artículo 27, párrafo sexto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos queda establecido así:

“Corresponde exclusivamente a la Nación generar, conducir, transformar, distribuir y abastecer energía eléctrica que tenga por objeto la prestación de servicio público. En esta materia no se otorgarán concesiones a los particulares y la Nación aprovechará a los bienes y recursos naturales que se requieren para dichos fines.”²⁴

3. Artículo 28 Constitucional.

El control y funciones que realiza el Estado en las áreas estratégicas no son consideradas prácticas monopólicas, por lo tanto la energía eléctrica entra en esta área, su manejo llevará un rumbo para el

²³ Editorial Porrúa, *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, México, 2000, p. 22-23.

²⁴ Editorial Porrúa, *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, México, 2000, p. 26, 27.

desarrollo nacional y bien común del país. "telégrafos, y radiotelegrafía; petróleo y los demás hidrocarburos; petroquímica básica; minerales radioactivos y generación de energía nuclear; electricidad".²⁵

4. Artículo 73 Constitucional.

El artículo 73 fracciones X y XXIX apartado 5º. inciso a) faculta al Congreso a legislar en toda la República y establecer contribuciones especiales sobre la energía eléctrica, estas fracciones están Relacionadas directamente con la Institución prestadora del servicio público.

5. Artículo 90 Constitucional.

Este artículo establece que la Administración Pública Federal será centralizada y paraestatal conforme a la Ley Orgánica, esta definirá las bases generales de creación de las entidades paraestatales (Luz y Fuerza del Centro) y contiene las bases generales de creación de las entidades, y la relación con el Ejecutivo Federal.

B. MARCO LEGAL.

La industria eléctrica cuenta con una base constitucional reguladora, también cuenta con una serie de leyes, que rigen a los organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, prestador del servicio público de energía eléctrica, se caracterizan por ser generales; (Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y Ley Federal de las Entidades Paraestatales) y especial; (Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica) y dentro de esta Ley especial hay normas reglamentarias que se refieren a la energía eléctrica; (Reglamento de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica y Manual de Servicios al Público en Materia de Energía Eléctrica), la Institución Luz y Fuerza del Centro se sujeta a estas Leyes.

²⁵ Editorial Porrúa, *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, México, 2000, p. 34.

1. Leyes Generales del Sector Eléctrico.

Estas Leyes consideras generales, son aplicables al organismo descentralizado Luz y Fuerza del Centro, como parte de la Administración Pública Federal-Paraestatal. Estas leyes son las que establecen las bases del funcionamiento y organización de las entidad pública, como prestadora del servicio público de energía eléctrica.

a. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

Esta Ley establece las bases de la organización de la Administración Pública Federal, centralizada y paraestatal, así como sus fundamentos y reglas en los cuales se dan las funciones fundamentales de estas entidades. La cual Luz y Fuerza del Centro se sujeta a esta ley.

“Son organismos descentralizados las entidades creadas por la ley o decreto del Congreso de la Unión o por decreto del Ejecutivo Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, cualquiera que sea la estructura legal que adopten.”²⁶

El Poder Ejecutivo aprobará iniciativas y regulaciones en materia de electricidad por conducto de la Secretaría de Energía (coordinadora del sector eléctrico), en coordinación con entidad paraestatal y conducirán sus programas para el buen desempeño y los logro de los objetivos para el bienestar del país.

b. Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

Esta Ley sienta las bases para regular, la organización, el funcionamiento y control de las entidades de la administración pública paraestatal como Luz y Fuerza del Centro, prestador del servicio público que realiza actividades, lo ubica en el área estratégica, por lo que este organismo se sujetará a lo establecido en esta ley.

²⁶ Editorial Porrúa, *Ley Orgánica de la Administración Pública Federal*, México, p, 2000, p. 41.

2. Leyes Especiales del Sector Eléctrico.

Esta Ley se refiere de manera especial a la entidad paraestatal prestadora de servicio público y la actividad que realiza, en materia de la energía eléctrica .

a. Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica.

Esta Ley reafirma y define a la actividad de la energía eléctrica que van desde la generación, conducción, transformación, distribución y abastecimiento de esta, y el objeto de la prestación del servicio público de la energía eléctrica, la realización también de obras, instalaciones y que requieran la planeación operación y mantenimiento del sistema eléctrico nacional.

El art. 3 menciona una serie de actividades que por su propia naturaleza no constituye un servicio público;

- La generación de energía eléctrica para autoabastecimiento, cogeneración o pequeña producción;
- La generación de energía eléctrica que realicen los productores independientes para su venta a la Comisión Federal de Electricidad;
- La generación de energía eléctrica para su exportación, derivada de cogeneración, producción independiente y pequeña producción;
- La importación de energía eléctrica por parte de personas físicas o morales, destinada exclusivamente al abastecimiento para usos propios, y
- La generación de energía eléctrica destinada a uso en emergencias derivadas de interrupciones en el servicio público de energía eléctrica.

Pero se han hecho reformas importantes a la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica, se han hecho adecuaciones, para que estas actividades puedan ser realizadas por los particulares sin contradecir al art. 27 constitucional, que reserva a la Nación la prestación del servicio público de energía eléctrica.

El art. 36 , establece los requisitos y condiciones para el otorgamiento de los permisos necesarios siempre que no resulte inconveniente para el país a juicio de la Secretaría de Energía (SE), que sería el autoabastecimiento, de cogeneración, de producción independiente, de pequeña producción o de importación o exportación destinada a la satisfacción de necesidades propias de personas físicas o morales.

También menciona en aprovechar la producción de energía eléctrica en el corto como en el largo plazo que resulte de menor costo y de óptima estabilidad, calidad y seguridad en la prestación de dicho servicio.

C. MARCO REGLAMENTARIO.

Es el conjunto de normas de la industria eléctrica, que regulan en detalle; principios, procedimientos, actividades y organismos de la industria eléctrica.

Además nos guía en la manera de llevar a cabo los trámites del público usuario en general, con relación a la industria eléctrica.

1.- Reglamento de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica.

En este reglamento se detalla el procedimiento de cogeneración, autoabastecimiento, producción independiente, pequeña producción, importación y exportación por particulares.

Luz y Fuerza del Centro establecerá el procedimiento de licitación y adjudicación de los respectivos contratos, dependiendo cómo se produce la energía eléctrica.

En los procedimientos de licitaciones como condiciones, plazos, firma y adjudicación de contratos se tiene que tomar medidas fundamentales, bajo la supervisión de la entidad paraestatal, la autoridades competentes y los particulares participantes.

2.- Manual de Servicios al Público en Materia de Energía Eléctrica.

Tiene por objeto establecer los conductos y formularios para la recepción y el trámite de los asuntos en reglamento de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica.

El manual de servicios del sector eléctrico, es el medio administrativo con el cual se busca dar solución legal entre el prestador de servicios y sobre todo, al usuario en materia de servicios como; toma de lecturas, las estimaciones, los avisos de adeudo, las solicitudes para obtener permisos de generación privada y las instalaciones. Además hace la relación más formal en el cobijo normativo que permite dar solución y simplificar los tramites administrativos.

V. PROCESO COMERCIAL DE LUZ Y FUERZA DEL CENTRO.

A. FUNCIONAMIENTO.

Tiene como principal objetivo proporcionar un servicio de calidad, del servicio público de energía eléctrica al usuario, mediante la capacitación y actualización de conocimientos del personal de Luz y Fuerza del Centro (Agencia Foránea Xochimilco), así como establecer las vías y formulas para dar una solución a los problemas y hacer las aclaraciones necesarias en relación al servicio de energía eléctrica que presta.

Los servicios más importantes que proporciona LFC, en la Agencia Xochimilco son los siguientes: contratación, facturación, aviso recibo- aviso, toma de lecturas, estimaciones, solicitudes de libranza, quejas y reclamaciones.

1. Contratación.

Es un convenio por lo que Luz y Fuerza del Centro entre una o varias personas, celebran un contrato para el suministro de energía eléctrica, y estos se efectuarán en las oficinas o módulos administrativos del suministrador.

2. Facturación.

Luz y Fuerza del Centro emitirá un aviso –recibo en el que aplicará las cuotas y los conceptos previstos expresamente en la tarifa respectiva y sus disposiciones complementarias el suministro correspondiente por un período determinado.

Se facturará cada dos meses los servicios domésticos y comercial con demanda contratada no mayor a 25 Kw.

3. Aviso-Recibo.

Mediante formatos de aviso-recibo, Luz y Fuerza emitirá y entregará bimestralmente el importe del suministro de energía eléctrica.

4. Toma de lecturas.

Se efectuará periódicamente las mediciones de energía eléctrica de los aparatos de medición consumida, dentro del tiempo periodo de facturación , entre cincuenta y siete y sesenta y cuatro días con el fin de determinar la facturación bimestral.

5. Estimaciones.

Se estimará los consumos de los usuarios en caso cuando un servicio se conecte sin instalar el equipo de medición.

Cuando sufre algún daño el equipo de medición (roto, sufra un desperfecto interno, o sea manipulado), robo.

6. Solicitudes de Libranza.

Cuando el usuario de servicio, requiera realizar reparaciones, mantenimiento a sus instalaciones o cualquier actividad que implique suspender temporalmente la corriente, solicitará a Luz y Fuerza del Centro, la libranza respectiva.

7. Quejas y Reclamaciones.

Los usuarios del Servicio Público de Energía Eléctrica que se consideren afectados en sus derechos y los solicitantes del servicio podrán presentar sus quejas y reclamaciones en la oficina.

B. PROYECTO DE MODERNIZACIÓN.

Luz y Fuerza en su proceso de modernización comercial está apoyado en el programa de Sistema Administrador Informático.

Estos sistemas son conocidos como los Sistemas de Gestión, con tecnología informática de punta y que tiene en común la estructuración de la información en tres niveles: Alta Dirección, Gerencial y Transaccional.

También tiene en común tres altos grado de integración: Interna (todas las actividades del área), Horizontal (interfaces entre distintos sistemas), Vertical (en un Sistema integrado de Gestión).

1. Objetivos.

- Dar soporte y seguimiento a los objetivos corporativos y planes de la empresa.
- Enlazar la planeación estratégica con el presupuestos.
- Facilitar la descentralización operativa.

2. Características.

- Integrales.
- Integrados.
- Homogéneos.
- De misión crítica.
- Con diseño orientado a la operación descentralizada, con control centralizado.

3. Clasificación.

- I.- De apoyo a la Dirección.
Sistema Integrado de Gestión (SIG).

II.- De apoyo a la Operación.

a) **De alcance general:**

Sistema de Información Económica (SIE).

Sistema de Gestión de Abastecimiento (SGA).

Sistema de Administración de Recursos Humanos. (SARH).

b) **De alcance específico:**

***Sistema de Gestión Comercial (SGC).**

Sistema de Gestión de Distribución (SGD).

Sistema de Gestión de Producción (SGP).

Sistema de Gestión de Transmisión (SGT).

III.- De apoyo a la Planeación.

Sistema de Planeación Estratégica (SPE).

De alcance general:

- Sistema de Información Económica (SIE).

Objetivos.

- **Soportar el modelo económico de operación descentralizada.**
- **Soportar distintas contabilidades de manera unificada e integrada.**
- **Mejorar la calidad de la información económica financiera.**
- **Ofrecer la información económica al servicio de la corporación.**

Acciones a desarrollar.

- **Administración por áreas de responsabilidad.**
- **Optimización de la operativa diaria.**
- **Independencia del entorno contable del usuario.**
- **Descentralización operativa.**

- **Información oportuna y disponible ON-LINE para todas las unidades de la entidad.**
- **Resultados por unidad a través del presupuesto de gestión.**
- **Seguimiento presupuestario.**
- **Gestión de inversiones.**

Metas Específicas.

- **Definir catálogos de cuentas.**
- **Inventariar procesos y operaciones económicas de la entidad**
- **Revisar y simplificar los procedimientos actuales.**
- **Revisar la estructura organizativa.**
- **Establecer normas presupuestarias.**
- **Implantar sistemas de información económicas.**

- Sistema de Gestión de Abastecimiento (SGA).

Objetivos.

- **Agilizar los procesos de compra.**
- **Mejorar el servicio a los compañeros.**
- **Mantener unos niveles óptimos de inventarios y reducir costos de los mismos.**
- **Disminuir los costos de adquisición de los artículos.**
- **Proporcionar información puntual y exacta.**

Plan de acción.

- **Revisar la estructura organizativa de abastecimientos.**
- **Conformar nueva estructura de almacenes.**
- **Mejorar normas, procedimientos y lineamientos.**
- **Diseñar programa de capacitación permanente.**
- **Depurar catalogo de bienes y servicios.**
- **Implantar un sistema informativo integral.**

Metas específicas.

- **Mejora de la atención al usuario.**
- **Mejorar de la gestión del área.**
- **Incremento de la rentabilidad económica.**
 - **Reaprovechamiento de las instalaciones.**
 - **Reducción de los activos ociosos.**
 - **Adquisición de bienes en mejores condiciones.**
- **Mejora de la calidad de información.**
- **Simplificación de procedimientos de trabajo.**
- **Personal capacitado y motivado.**

- Sistema de Administración de Recursos Humanos (SARH).

Objetivos.

- **Descentralización de las funciones operativas de los recursos humanos.**
- **Centralización de políticas y del control.**
- **Agilización de las actividades.**
- **Asegurar la homogeneidad de procedimientos y cumplimiento de los plazos.**
- **Mejora de la cantidad y calidad de la información.**

Metas específicas.

- **Centralizar la información.**
- **Retroalimentar la información sobre gestión de Recursos humanos.**
- **Crear una adecuada Normatividad.**

De alcance específico:

*** Sistema de Gestión Comercial (SGC).**

¿Qué es el SGC?

Es el sistema de información que soporta de modo integral la gestión del área comercial de cualquier tipo de empresa de servicios públicos, en cualquier entorno regulatorio y de mercado.

+ Política Comercial:

Proporcionar a los usuarios en todo momento y en el lugar que lo requieran, un servicio e información de alta calidad, al menor costo, confiable, oportuno y amable, que permita satisfacer todas sus expectativas.

+ Beneficios Funcionales:

- Mejorar el servicio al cliente.
- Permite homogeneizar las políticas comerciales.
- Estructura funcional parametrizada y flexible.
- Soportar la gestión de servicios durante su ciclo de vida.
- Posibilidad de reducción del ciclo comercial.
- Ayuda en a la detección de problemas y causas de los mismos para la toma de decisiones.

+ Beneficios Técnicos y de Implantación:

- Parametrización del sistema por tipología de clientes.
- Integración de actividades comerciales.
- Fácil integración con otros sistemas de la empresa.
- Facilita los procesos de control.
- Fácil operación del sistema bajo esquema tutorial.

4. Visión global .

1. Gestión de Mercado:

Gestión de Instalaciones (lecturas, irregularidades y fraudes),

Gestión Económicas (facturación, cobros).

a. Gestión de Instalación;

- **Lecturas.-** Módulo que engloba los procesos necesarios para la obtención de los consumos en los aparatos de medida (rutas, itinerarios, tomas de lecturas, tratamiento itinerarios).

Beneficios.- Reducción el ciclo comercial, incremento de calidad en al toma de lecturas adaptación de la función de lectura a la realidad.

- **Irregularidades y Fraudes.-** Conjunto de procesos que tiene como objetivo la detección inspección y corrección de las irregularidades detectadas en al medición con origen intencionado (detección , revisión, impacto económico, puesta al cobro).

Beneficios.- Soporte de la actividad de detección y gestión de fraudes de la empresa, análisis de irregularidades e inspección según su prioridad, detección automática de anomalías en la facturación. Facturación del fraude y acciones de cobro, planificación de revisiones a suministros fraudulentos e identificación de clientes fraudulentos / reincidentes.

b. Gestión Económica;

- **Facturación.-** El objetivo del módulo de facturación es el cálculo de la factura que deberán abonar los clientes como pago a los productos y servicios que hayan contratado (entrada de facturación; toma de lecturas, refacturaciones, cambios de medidor, alumbrado público, bajas de contrato., Mantenimiento tarifas, calculo de facturas, aviso de recibo, tratamiento anómalos).

Beneficios.- Flexibilidad de la facturación: orientación a módulos de cálculo y parametrización de tarifas, facturación de conceptos medibles o no medibles, gestión de suministro con anomalía sin impedir facturación del ciclo, refacturación o baja al momento o diferida, interfaz contable automática.

- **Cobros.-** El objetivo del módulo de gestión de cobros engloba todas las actividades dirigidas tanto al pago de facturas por parte de los clientes como la gestión de impagados (puesta al cobro, gestiones previas, gestión de impagados).

Beneficios.- Personalización de la puesta al cobro a medida del cliente, envío del aviso-recibo por correo o a la mano por personal de LFC, a cualquier dirección dentro del ámbito de acción de LFC, seguimiento de cheques devueltos, gestión de clientes en suspensión de pago, identificación y gestión de la deuda del cliente, actualización de los cobros realizados en la oficina comercial y banco, interfaz automática con el sistema contable.

2. Gestión de Usuario:

Atención al usuario (solicitud de suministro, contratación, reclamaciones).

a. Atención al Usuario:

- **Solicitud de suministro.-** Módulo que da respuesta a la petición de un cliente de suministrarle un servicio que necesita de una conexión, y ésta no existe o no es suficiente (solicitud cliente, obra, resolución).

Beneficios.- Posibilidad de revisar la conexión de modo automático, agilizando plazos de ejecución, agilización del proceso de contratación con el precontrato, determinación de tipos de solicitudes de suministro y establecimiento de flujos de procesos simplificando la operativa.

- **Contratación.-** En el proceso de contratación se establece una relación empresa-cliente, mediante la cual la empresa se compromete a brindar el servicio bajo condiciones estipuladas, permite gestionar la contratación de forma inmediata, permite establecer: contratos, y contratos temporales (solicitud cliente, recolección de datos).

Beneficios.- Comprobación de la instalación / conexión. Bonificaciones / Cargos en conceptos de facturación, a nivel de servicio contratado y/o cliente. Contratos pendientes / en espera, Condiciones de contratación parametrizable por tarifa. Unificación de los requisitos de contratación, integración del proceso contratación-conexión, Emisión automática del contrato. Asociación de clientes existentes y nuevos contratos.

- **Contratos temporales.-** Contratos con una duración fija en el tiempo establecida en el momento de su realización. Posibilidad de facturación única o periódica. Cálculo automático única (solicitud, recolección de datos; Generales- titular, forma de pago. Particulares- Giro demanda fechas de conexión y corte).

Beneficios contratos temporales.- dar servicio a necesidades puntuales de un segmento de clientes(ferias, ambulantes, servicios profesionales de pulir, encerar, lavar, soldar etc...). Posibilidad de modificar el tiempo de duración del contrato y recálculo de la aportación única. Generación puntual de órdenes de servicios de inspección o revisión. Generación automática de la orden de desconexión.

- **Reclamación.-** Las reclamaciones se pueden realizar en persona, por correo o internas LFC. Pueden clasificarse en: Clientes:- servicio eléctrico, calidad del servicio, facturación, cobros. No Clientes.

Beneficios.- Registro y control en la resolución de reclamaciones, posibilita la priorización de las reclamaciones, mejora la calidad de atención, tratamiento de cualquier tipo de reclamación, facilita el seguimiento de tareas pendientes para la resolución de una reclamación, posibilita el estudio de las causas que provocan las reclamaciones, medición del grado de satisfacción del cliente, derivación automática de reclamos, otras unidades de la empresa, emisión de constancia del reclamo al cliente, manejo de plazos promedio para la resolución de la reclamación.

3. Órdenes de trabajo.

Módulo que tiene como objetivo la generación, gestión y resolución de los trabajos comerciales, ya sean en relación con el cliente y/o suministro.

- **Actividades de campo.**- Cualquier actividad que exige el desplazamiento al predio, suministro o punto de medida, por existir la necesidad de realizar un trabajo sobre él (generación, planificación, ejecución, tratamiento).

Beneficios.- Resolución diferenciada de todos las OS. Generadas en los procesos comerciales, generación automática de determinadas OS., registro y control en la resolución de OS., posibilidad la priorización de las OS., tratamiento de cualquier tipo de O.S., facilita el seguimiento de tareas pendiente para la resolución de una OS., derivación automática de OS., a otras unidades de la empresa, manejo de plazos promedio para la resolución de la O.S.

- **Actividades de control y planificación.**- Resolución de diferentes necesidades de comunicación con los clientes (cita previa, tiempo estimado de atención, comunicación telefónica, notificación de resolución), Planificación de carga de trabajo por centro técnico, diferenciación de tipos de OS., que puede atender un centro técnico, manejo dinámico de personal de campo, máximo aprovechamiento de recursos, proceso integral de definición de campañas (generación, control y seguimiento automático), definición flexible de tipología de campañas (revisión, cambio medidores, inspección posible fraudes, etc.), control de calidad, actualización inmediata en el sistema, relación de trabajo pendientes (generación, asignación, ejecución).

4. Control de gestión.

- Toda la actividad diaria en el sistema es sumariada y elaborada en la base de datos comercial para su posterior empleo.
- Información actualizada diariamente y presentada a través de distintos ámbitos y criterios de selección.
- Permite el seguimiento y control de la actividad, siendo de gran ayuda en la toma de decisiones.

- **Tipología de información:**

Evolución.- Información de evolución y estadística con periodicidad, diaria, mensual y anual.

Indicadores.- Del negocio que miden la gestión en base al cumplimiento de objetivos. Periodicidad mensual.

- **Características funcionales.-** Agilidad y flexibilidad ante los cambios internos y externos del negocio. Potencia el análisis de información, información no manipulada. Comunicación e información compartida. Perfiles de usuario: Ejecutivo y Analista, información actualizada, Presentación de la información clasificada por centro de gestión.

- **Beneficios.**

- Mejorar el Servicio.

Simplificación de los procesos comerciales relativos a Solicitud del Servicio y Contratación.

Fiabilidad y puntualidad en la Toma de Lectura y Facturación.

Confiabilidad en las operaciones realizadas en los Centros de Cobro.

- Mejorar la Atención al Cliente "Atención al Primer Contacto".

Igual calidad de servicio en todas las oficinas comerciales.

Atención personalizada.

- Mejorar la Imagen Corporativa.

El S.G.C. supone una importante mejora de la imagen externa de la empresa, generada a través de toda una cultura de servicio integral al cliente, dinámica y altamente tecnificada.

- Mejorar la Eficiencia.

Descentralización de los procesos comerciales.

Capacitación del personal en el uso de herramientas y técnicas más sofisticadas.

Homogenización de políticas, procesos y procedimientos.

- Mejorar la Gestión.

Descentralización operativa, y centralización funcional.

Proporciona la información necesaria para apoyar la toma de decisiones

Control del progreso y resultado de la actividades de la operativa comercial.

VI. PROPUESTA.

El papel que realiza hoy el Estado mexicano es de promotor más de la actividad económica, y menos de interventor, sin dejar a un lado su política de bienestar social y seguridad, por que la sociedad depende de lo que éste haga para el mejoramiento de su nivel de vida.

Lo que realice el Estado se refleja en Luz y Fuerza del Centro, por que los avances que se logren mejoraran la institución; los cambios en la modernización administrativa mejoran la infraestructura a sus recursos (humanos y materiales) así como a la situación financiera.

Una de las razones por la que Luz y Fuerza del Centro fue creada, que funcionara libre de la problemática organizacional, financiera, laboral y administrativa que la afectaba. El aparato administrativo de la empresa era centralizado, por lo tanto resultaba obsoleto y lento el proceso de la toma de decisiones, pegado al poco personal de dirección que dificultaba el desarrollo nivel gerencial, y a la naturaleza del crecimiento de la empresa misma. La proporción de trabajadores de confianza a sindicalizados es de 452 a 35,698. Cabe mencionar que la situación en la empresa es inoperante para los tiempos que se viven y necesidades actuales, un ejemplo claro es la proporción, en las gerencias operativas, el personal de confianza es alrededor de 200 empleados, los que deben atender alrededor de 23 000 trabajadores, esto a obligado a operar con centros de trabajo donde empleados de base llevan el control de la operación.

La empresa se quedo atrás en aplicar nuevas tecnologías e incorporarlas a su sistema administrativo para sus funciones productivas y administrativas, estas nuevas tecnologías han avanzado tan rápido, que Luz y Fuerza del Centro, debe implementarlas, de lo contrario tiene como consecuencia una funcionalidad deficiente y poco operativa para el desarrollo de sus funciones.

Por lo antes expuesto, Luz y Fuerza del Centro debe continuar modernizándose para cumplir mejor con los usuarios en la área de relaciones públicas de la agencias foráneas. Para ello, debe llevar a cabo las siguientes acciones:

I

Tener una administración accesible, moderna y eficiente, para contribuir al incremento de la productividad. Debe estar al servicio y a las necesidades de la zona, es decir integrada al usuario para dar una atención adecuada, eficiente, rápida y sin corrupción.

II

La estructuración, debe tener presente sus procesos operativos básicos; sus recursos humanos y su situación financiera. La estructuración estará centrada en cumplir los puntos, que se proponen para satisfacer los objetivos siguientes:

- Tener la flexibilidad estructural mediante la aplicación de formas de organización como la desconcentración y descentralización, que le permitan reaccionar eficientemente a los requerimientos de los usuarios.
- Mejorar la calidad del servicio y orientar las funciones hacia la satisfacción de las necesidades de los usuarios.
- Asignar responsabilidades integrales a cada una de las áreas.

III

Seleccionar al personal en base al nivel académico y colocarlo de acuerdo a sus aptitudes y conocimientos en los puestos adecuados. Para ello contar con análisis de puestos profesionalmente elaborados, ejercer una selección de personal especializado mediante el apoyo de psicólogos industriales o laborales.

IV

Fomentar al empleado a través de juntas, platicas y folletos la dignidad y profesionalización de la función pública en cual se desarrolla; que sea un trabajador comprometido, capaz y activo en la transformación y modernización de la institución, con elevada vocación del deber y de servicio y cumpla con su labor.

V

Llevar a cabo los programas de acciones perfectamente definidos: tiempo, recursos materiales y áreas participantes. Ejerciendo el proceso administrativo mediante la planeación, la organización, la dirección y el control. Utilizar cronogramas de actividades a nivel general y en cada área. Aplicar la planeación Estratégica.

Dar los elementos y herramientas que requiere el trabajador para estar en condiciones de proporcionar el servicio que el usuario espera. Procedimientos de trabajo apoyados por sistemas automatizados para facilitar la atención al usuario.

VI

Para ello se propone un análisis de las necesidades en materia de automatización para definir el tipo y capacidades de equipos en materia y sistemas de computo que se requieren.

Implementar un sistema de computo en el cual el servidor se encuentre en las oficinas centrales, se guarde la información, y toda consulta o movimiento este segura y sea confiable además cuente con las medidas de seguridad apropiadas.

VII

Capacitación, en base a programas bien estructurados, que permiten que todo el personal de la agencia cuente con los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar su función. Fomentar la disposición para comprometerse con su trabajo. Mediante la elaboración de un programa general de capacitación que incluya un diagnóstico para conocer la situación en este ámbito.

Sistema de incentivos por ejemplo surtir vales de despensa, acuerdos con tiendas comerciales para descuentos de ropa, para ir bien presentados y dar una buena imagen del empleado, aparatos electrodomésticos y reconocimientos como becas o diplomas.

VIII

Proporcionar al cliente en todo momento y en el lugar que lo requiera, un servicio e información de alta calidad , al menor costo, confiable, oportuno y amable, que permita satisfacer todas sus expectativas. Para ello se requiere capacitación con cursos relativos a la atención y servicio al usuario.

Esto da pauta a que los movimientos, operaciones que haga el usuario sea rápido, confiable y se pueda hacer en un mismo día y en cualquier oficina de Luz y Fuerza.

CONCLUSIONES

La industria eléctrica en sus inicios, a finales del siglo XXIX fue manejada y controlada (generada, transmitida, distribuida y comercializada) por organismos privados, para su autoconsumo, en sus industrias textiles y mineras, y los excedentes se comercializaban, pero era insuficiente para la demanda de otros sectores y la población en general del país.

A principios del siglo pasado se inicio un paso para normar la industria eléctrica con la creación del Código Nacional Eléctrico y en 1934 se reformó la fracción X del art. 73 de la Constitución Política de los estados Unidos Mexicanos, en lo que respecta a la facultad del H. Congreso de la Unión para legislar en materia de energía eléctrica.

En los años treinta, el Estado empezó a decretar y expedir normas jurídicas para el sector eléctrico y a desarrollar una estructura institucional. Se creó la Comisión Federal de Electricidad con el objetivo de ampliar el suministro de luz.

El Estado en la década de los cuarenta, adquirió un papel creciente en la industria eléctrica a través de una actividad política de inversión, por que durante este periodo la mitad de la población contaba con el servicio, era en las ciudades y zonas industriales, esto se debía a la poca capacidad de generación de electricidad.

En los años cincuenta, se avanzó hacia la electrificación del país y se le dio impulso especial a la electrificación rural.

En 1960 se nacionalizó la industria eléctrica. La reforma constitucional del artículo 27 párrafo sexto, estableció la exclusividad de la Nación: generar, conducir, transformar , distribuir y abastecer energía eléctrica para la prestación del servicio público. En este periodo el gobierno federal había adquirido las acciones de las empresas eléctricas privadas. A raíz de la fusión y compra de acciones de diversas empresas que prestaban el servicio eléctrico en la región central del país, surgió la Compañía de Luz y Fuerza del Centro.

En el decenio de los setenta, en el año de 1975 hubo avances en la legislación secundaria, se establecieron en la Ley del Servicio Público de Energía las normas de funcionamiento de la nueva industria eléctrica bajo el criterio de exclusividad estatal en la prestación del servicio público.

Las reformas a la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica, de diciembre de 1992, abrieron un espacio limitado para la participación privada nacional y extranjera en el sector, al precisar el criterio de servicio público y delimitar las actividades que están a cargo del estado en forma exclusiva y aquellas en las que pueden participar los particulares.

Con la nacionalización de la industria eléctrica respondió a las necesidades de una rápida integración del sistema eléctrico nacional y de extender la cobertura de los servicios eléctricos en el país. Los objetivos que llevaron a la nacionalización de la industria eléctrica han sido cumplidos .

La industria eléctrica nacional a jugado un papel importante para el desarrollo económico y social de México, su evolución ha sido constante y regulada, de acuerdo a las necesidades y exigencias del país, que son todos los sectores económicos, lo es también la población mexicana, y depende del uso de energía eléctrica suficiente , confiable, de calidad, y a precios competitivos

El sector eléctrico, ha sido el aparato de desarrollo nacional, por tal razón su estructura constantemente se ha modificado, para actuar y dar respuesta efectiva a los requerimientos de la economía mexicana y de su sociedad.

En la actualidad, las exigencias de desarrollo del sector eléctrico, los cambios tecnológicos y la transformación de las condiciones en las que opera, han dejado de ser compatibles, esto requiere nuevas formas que permitan sumar al esfuerzo del sector público el del sector privado para enfrentar el enorme reto que tiene el país, una nueva transformación de la industria eléctrica, que reafirme la rectoría del Estado en un entorno de mayor apertura y competencia en el sector. Una transformación que proteja la seguridad y al soberanía de la Nación y que garantice el crecimiento de la industria eléctrica, la competitividad de nuestra economía y el bienestar de la población, para que nuestro país no se quede rezagado frente a otros muchos que ya han iniciado la reforma de sus sectores eléctricos.

La promesa de esta reforma de la industria eléctrica en México, como en
Cuba, es asegurar a las empresas para cubrir las necesidades de todos los
sectores.
Cada una de ellas, en su momento, debe tener un plan de desarrollo y ejecución
para cumplir un programa de desarrollo de acuerdo con
las necesidades de cada uno de ellos, para fortalecer el desarrollo de cada una de ellas.

Respecto a la política de inversión eléctrica y apoyo del gobierno a las empresas
de energía eléctrica, se debe tener en cuenta que el desarrollo de la industria eléctrica y de los servicios
de energía eléctrica depende de la inversión, tanto en el sector público como en el privado.
Por lo tanto, se debe tener en cuenta que el desarrollo de la industria eléctrica y de los servicios
de energía eléctrica depende de la inversión, tanto en el sector público como en el privado.

Respecto a la política de inversión eléctrica y apoyo del gobierno a las empresas
de energía eléctrica, se debe tener en cuenta que el desarrollo de la industria eléctrica y de los servicios
de energía eléctrica depende de la inversión, tanto en el sector público como en el privado.
Por lo tanto, se debe tener en cuenta que el desarrollo de la industria eléctrica y de los servicios
de energía eléctrica depende de la inversión, tanto en el sector público como en el privado.

El proceso de transformación de Luz y Fuerza del Centro a un sistema de que se permite ser una
empresa con facultades financieras y operativas, se requiere que el sistema público de energía eléctrica en
el país que le corresponde cumplir las funciones que corresponden a las empresas, sean nacionales
comerciales e industriales que le proporcione el suministro de energía eléctrica o mejorada con relación
a la industria y a las empresas extranjeras.
Como forma para lograr que Luz y Fuerza del Centro alcance la independencia financiera, se requiere
que, en forma organizada la estructura del Sindicato Mexicano de Electricistas se transforme para
responder a los requerimientos de inversión de los nuevos proyectos operativos y ser congruente con
la descentralización del organismo.

La propuesta de esta reforma de la industria eléctrica en México tiene como fin:

Garantizar, el suministro de electricidad para cubrir las crecientes necesidades de todos los mexicanos.

Continuar, proporcionando un servicio eléctrico confiable, de alta calidad y precios competitivos para impulsar un mayor crecimiento de nuestro país.

Atraer, más inversión de todos los sectores para fortalecer el desarrollo de nuestra industria eléctrica.

Ampliar, la cobertura del servicio eléctrica y apoyar con subsidios a quienes más lo necesitan.

Crear, nuevos y mejores empleos para los trabajadores de la industria eléctrica y de todo el país.

Contar, con más recursos públicos para programas de educación, salud, agua y combate a la pobreza.

Reafirmar, la rectoría del Estado en un sector eléctrico fortalecido con más participación y competencia.

El proceso de transformación de Luz y Fuerza del Centro en particular es que le permita ser una empresa con factibilidad financiera y competitiva, otorgando el servicio público de energía eléctrica en al zona que le corresponde, cumpliendo los requisitos que imponen los usuarios; sean domésticos, comerciales o industriales, que la productividad del organismo sea equiparable o mejorada con relación a CFE o inclusive a una empresa extranjera.

Otro factor para lograr que Luz y Fuerza del Centro alcance la modernización planeada, se requiere que, en forma conjunta la estructura del Sindicato Mexicano de Electricistas se transforme para responder a los requerimientos de innovación de los nuevos procesos operativos y ser congruente con la desconcentración del organismo.

A N E X O

A. Función Administrativa. LyFC.

A continuación se enunciará la forma muy general las atribuciones conferidas a los órganos de dirección de Luz y Fuerza del Centro para su organización la organización, operación, desarrollo, control y productividad.

1. La Junta de Gobierno.

Como órgano máximo de administración de Luz y Fuerza del Centro, en cuanto a la prestación del servicio público de energía eléctrica, es la fijará las políticas administrativas y de organización que le permitan alcanzar una gestión eficiente, productiva, rentable y autosuficiente, acordes con las necesidades del usuario.

2. Director General.

Fungirá como el Representante legal del propio Organismo. Y será designado y removido libremente por el presidente de la República.

3. Subdirecciones.

Las tres primeras Subdirecciones se conocen como normativas, su trabajo es la función de administración y finanzas, recursos humanos y apoyo técnico.

a. Subdirección de Relaciones Laborales.

Será responsable de la normatividad del personal y la capacitación, así como de las negociaciones con el Sindicato. También se responsabilizará del control del personal corporativo.

b. Subdirección de Administración y Finanzas.

Contará con tres gerencias. Sus funciones estarán enfocadas primordialmente a normar las operaciones administrativas y financieras de la empresa y consolidar resultados.

c. Subdirección Técnica.

Se concibe como un área principalmente normativa, cuyas funciones comprenderán la planeación e ingeniería para la red, la automatización de equipos y procesos, y la planeación, desarrollo y normatividad de telecomunicaciones e informática. Asimismo, esta área se encargará de la función de aseguramiento de la calidad.

Las otras tres Subdirecciones se conocen como operativas, y su función es la distribución y comercialización ; producción, construcción y servicios, serán responsables por resultados operativas.

d. Subdirección de Construcción y Servicios.

Se contempla como área de apoyo a las Subdirección de Producción y Distribución. Esta área estará compuesta por residencias de construcción y talleres que se deberán administrar en forma autónoma, reflejando condiciones de operación semejantes a las de residencias de construcción y talleres ajenos a Luz y Fuerza del Centro.

e. Subdirección de Producción.

Se ha contemplado como área encargada de la operación y mantenimiento de las centrales generadoras, subestaciones y red de transmisión. Para realizar sus funciones cuenta con tres Gerencias y una Unidad de Coordinación Administrativa.

f. Subdirección de Distribución y Comercialización.

Esta formada por tres divisiones, dos Gerencias de Coordinación y una Unidad de Coordinación Administrativa: División Metropolitana Norte, División Metropolitana Oriente, División Metropolitana Poniente, Gerencia de Distribución, Gerencia Comercial y una Unidad de Coordinación.

La función de esta subdirección es examinar y encaminar la ejecución, de la operación comercial y el mantenimiento del sistema de distribución y mantener una coordinación.

Dispone las políticas a seguir para la planeación comercial, que fijan la contratación, conexión, medición, facturación y cobranza del servicio público de energía eléctrica. Y políticas de una constante preparación para cumplir los objetivos de calidad hacia el cliente en la prestación del servicio.

Estas tendrán por objetivo consolidar los resultados de las divisiones, normar y supervisar sus actividades, evaluar su desempeño y desarrollar sistemas comunes a todas ellas.

Esta última subdirección, y en particular la gerencia comercial, es punto de análisis por ser el tema de este trabajo, y su enfoque está precisado, en la prestación del servicio público al usuario.

1) Gerencia Comercial.

Tiene la función:

- Promover y gestionar el estudio, desarrollo y aplicación de nuevas tecnologías y sistemas administrativas en el proceso comercial.
- Fijar las políticas y lineamientos para la operación comercial en las Divisiones, Regiones y Unidades comerciales.
- Establecer normatividad para planear, organizar, dirigir, aplicar, desarrollar y supervisar, los programas de inspección y pruebas de servicios y nuevos métodos de medición, así como diseñar, implantar, controlar y actualizar los estándares, de servicios a usuarios, consolidando la planeación comercial.

- Estudiar y, en su caso, formular propuestas en materia tarifaria y modificaciones en la normatividad en materia comercial.
- Establecer las políticas, normas y procedimientos tanto para la celebración de convenios de pago a plazos, como para la cobranza centralizada.
- Establecer políticas, normas y procedimientos para mejorar los servicios y productos que les proporcione a los clientes.

a) Subgerencia Comercial Agencias Foráneas.

Esta subgerencia depende de la gerencia comercial, por lo tanto persigue los mismos objetivos de los ya mencionados con anterioridad. Esta a su vez tiene una ramificación, que es la sección de agencias foráneas. En un capítulo mas adelante voy a mencionar y detallar los puntos principales, función y objetivos que competen a la unidad Agencia Xochimilco en relación a su proceso comercial hacia la atención del usuario.

B. Relación empresa-sindicato.

El sindicato como una forma asociativa organizada en la actualidad, se desarrolla rápidamente en defensa de intereses económicos comunes, esto en una sociedad moderna y desarrollada industrialmente y económicamente, surgen estas agrupaciones de trabajadores de diferentes gremios, hasta alcanzar una fuerza contractual, en contraposición de los patrones.

Hoy en día el poder de los sindicatos llega a influir en la vida de una sociedad, tanto en lo político como en lo social, por que los intereses que persiguen se han ido expandiéndose en todos los sentidos, muchas veces van más allá de los intereses económicos que inicialmente pretendían.

Estos adquieren un peso político, que después se relacionan con determinadas fuerzas políticas u organismos científicos, profesionales etc, que influyen en la vida social del país.

En los años ochenta con la crisis en el país y prolongándose durante mucho tiempo se vino abajo el salario real, esta fue la única conquista verdadera y real que el sindicalismo logro, a partir de éste hecho, que puede ofrecer las organizaciones obreras. En la actualidad en el país ningún sindicato está lejos de ser una forma sindical adecuada para organizar a los trabajadores en las industrias de punta.

"El Sindicato Mexicano de Electricistas (SME), que pudo negociar en el año de 1936 cuestiones básicas características de un sindicalismo moderno, como las normas de trabajo, se encontró en 1984 que sus conquistas "obstruían" la productividad de la Compañía de Luz y Fuerza, y se vio enfrentando a la demanda de negociar sobre bases menos "viejas" su contrato colectivo." ²⁷

Esto acarrea una relación compleja y complicada, que afecta el progreso, la actualización y aplicación de tecnología moderna y mejorar las condiciones y organización de trabajo en el organismo.

²⁷ Aguilar Camín, Héctor., Meyer, Lorenzo, *A la Sombra de la Revolución Mexicana*, México, Cal y Arena, 2000, p. 304.

BIBLIOGRAFÍA

Acosta Romero, Miguel, *Teoría General del Derecho Administrativo*, México, Editorial Porrúa S.A., 1983.

Aguilar Camín, Héctor y Meyer, Lorenzo, *A la Sombra de la Revolución Mexicana*, México, Cal y arena, 2000.

Cabrero, Enrique y Esotto, Teresita, *Evolución Reciente de los Procesos de Reforma de la Administración Pública y su efecto en los modelos organizacionales*, México, Documento de trabajo 8, México, CIDE, 1992.

Carmona Lara, María del Carmen, *Régimen jurídico de la energía en México*. En Cuadernos del Instituto de Investigaciones Jurídicas, No.16, México, UNAM, enero-abril, 1991.

Cerroni, Humberto, *Política, Métodos, teorías, procesos, sujetos, instituciones y categorías*, México, Siglo Veintiuno Editores, 2000.

Comisión Federal de Electricidad, *Evolución del Sector Eléctrico en México*. México, CFE, 1976.

Comisión Federal de Electricidad, *Proyecto del Documento de Prospectiva del Sector Eléctrico*. México, CFE, 1994.

Crosby, Philip B, *La calidad no cuesta*, México, Compañía Editorial Continental, S.A., 1999.

Crozier, Michel, *Estado modesto, Estado moderno. Estrategia para el Cambio*. México, Fondo de Cultura Económica, 1992.

De La Garza, Toledo, *Historia de la Industria Eléctrica en México*, México, Vol. I, colección CSH-UAM, 1994.

Del Castillo, Arturo, *El cambio en organizaciones gubernamentales: entre la planeación y la ambigüedad*, Documento de trabajo No. 47, México, CIDE, 1996.

Diario Oficial de la Federación, *Decreto que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica*, México, 23 de diciembre de 1992.

Diario Oficial de la Federación, *Manual de Servicios al Público en Materia de Energía Eléctrica*, México, 29 de julio de 1993.

Diario Oficial de la Federación, *Reglamento de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica*, México, 31 de mayo 1993.

Editorial Porrúa, *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, México, 2000.

Editorial Porrúa, *Ley Federal de las Entidades Paraestatales*, México, 2000.

Editorial Porrúa, *Ley Orgánica de la Administración Pública Federal*, México, 2000.

Guerrero Orozco, Omar, *El estado y la Administración Pública en México*, México, INAP, 1989.

Guerrero Orozco, Omar, *Introducción a la Administración Pública*, México, Harla, 1985.

Hammer, Michael y Champy, James, *Reingeniería*, Colombia, Norma, 1994.

Ishikawa, Kaoru, *¿Qué es el Control Total de la Calidad?*, Colombia, Norma, 1988.

Koontz, Harold y Wehrich, Heinz, *Administración una perspectiva global*, México, Mc Graw-Hill, 1999.

Luz y Fuerza del Centro, *Manual de Trabajo (Depto. Agencias Foráneas)*, México, LFC, 1991.

Pardo, Ma. del Carmen, *La modernización administrativa en México*, México, El Colegio de México, 1995.

Sánchez González, José Juan, *Administración Pública y Reforma del Estado en México*, México, INAP, 1998.

Secretaría de Energía, *Propuesta de cambio estructural de la industria eléctrica en México*. México, SE, 1999.

Secretaría de Energía, Minas e Industrias Paraestatal, Centro de Investigación y Docencia Económicas. *La Modernización del Sector Eléctrico*, México, SEMIP, CIDE, 1994.

Secretaría de Hacienda y Crédito Público, *Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000*, México, SHCyP, 1995.

Secretaría de Hacienda y Crédito Público, *Programa de Desarrollo y Reestructuración del Sector de la Energía. 1995-2000*. México, SHCyP, 1995.

Secretaría de la Contraloría y Desarrollo Administrativo, *Programa de Modernización de la Administración Pública 1995-2000*. México, SHCyP, 1996.

Uvalle Berrones, Ricardo, *La relación profesional entre políticas públicas y la administración pública*, Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales No. 166. México. DEP, FCPyS, UNAM, 1997.

Uvalle Berrones, Ricardo, *Las Transformaciones del Estado y la Administración Pública en la Sociedad Contemporánea*, México, Instituto de Administración Pública del Estado de México, 1998.

Uvalle Berrones, Ricardo, *Los Nuevos Derroteros de la Vida Estatal*, México, Instituto de Administración Pública del Estado de México, 1994.