

## **Gestión de la responsabilidad corporativa: Análisis del sector eléctrico mexicano (Corporate social responsibility management: An analysis of Mexican power sector)**

**García, M.**

Universidad Nebrija. España (UANL) [mayra\\_garcia\\_gzz@hotmail.com](mailto:mayra_garcia_gzz@hotmail.com)

**Palabras Clave:** Grupos de interés, Responsabilidad Social Corporativa, Reforma Eléctrica en México, Sector Eléctrico Mexicano.

**Resumen.** El presente estudio tiene como objetivo analizar y evaluar la gestión de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en el Sector Eléctrico Mexicano, analizando a detalle la Comisión Federal de Electricidad (CFE). La investigación es planteada con carácter exploratorio; la población del estudio es la Industria eléctrica en México, enfocándonos en la Comisión Federal de Electricidad, -el monopolio mexicano en el sector eléctrico-. Se utilizarán elementos del tipo explicativo para validar los hallazgos en la gestión de RSC que lleva a cabo la empresa.

Se observa que la empresa ha dedicado esfuerzos y ha invertido en los temas que más relevancia tienen en cuanto a su RSC, como son las relaciones con sus empleados, proveedores, medioambiente y sociedad en general. No obstante, se requiere la creación de un Comité de Políticas en materia de Responsabilidad Social Corporativa que se encargue de coordinar, difundir y mejorar la gestión en materia de RSC, mediante la implementación de índices y objetivos en materia social y medioambiental.

Al margen de los acontecimientos en materia de Reforma Eléctrica que tengan lugar en los próximos años, la publicación de "Memorias de Sostenibilidad" es recomendable en el corto plazo, como un medio de información hacia los grupos de interés en el sector eléctrico mexicano.

**Key words:** Corporate Social Responsibility, Mexican Electric Sector, Mexican Electric Reform. Stakeholders.

**Abstract.** This study has the objective of analyzing and evaluating the management of Corporate Social Responsibility (CSR) in the Mexican Electric Sector, it will be analyze the case of the "Comision Federal de Electricidad (CFE)". The research has an exploring purpose; the study population is the electrical industry in Mexico, and we focus on the *Comision Federal de*

*Electricidad*, -the Mexican Electric Monopoly-. Explaining tools will be used in order to valid the results of the CSR Management in this company.

We observe that CFE has dedicated efforts and has invested in relevant topics related with CSR, like employees, suppliers, environment and society. We recommend create a Political Board in Corporate Social Responsibility that will be on charge of coordinating, promoting and improving the management in CSR, through the implementation of index and objectives in social and environmental topic.

In the margin of the situation in Mexican Electrical Reform that will take place in the next years, the publication of "Sustainability Memories" is recommended on a short time, as a way to inform the interested groups related with Mexican Electric Industry.

## **Introducción**

La responsabilidad corporativa como tal es un tema que ha venido tomando fuerza en todo el mundo, esto no se debe a una moda sino a un cambio de paradigma en la relación de las organizaciones con su entorno. Este interés ha suscitado que la aparición de informes que se centran en el análisis de áreas concretas relacionadas con responsabilidad social. En la actualidad 122 grandes corporaciones son responsables del 89% de las emisiones de CO<sub>2</sub>, el 70% del comercio internacional, 90% de las patentes de tecnologías y productos y el 80% de la inversión en el exterior en el mundo esta en manos de 500 multinacionales (Finger y Kilcoyne, 1997), es evidente que las empresas tienen un papel fundamental en el desarrollo sostenible a través de estrategias de responsabilidad corporativa.

Los países más avanzados en RSC son EU, Reino Unido, Holanda, Alemania y Australia, entre otros. En la actualidad la mayor parte de empresas que componen el Fortune 500, describen en su página web los logros en material de RSC, y casi la mitad de las incluidas en el Fortune 250 elaboran informes específicos sobre aspectos sociales y medioambientales de sus actividades. En América Latina también hay algunos esfuerzos –políticamente aislados por ahora- de impulsar la participación social de las empresas; existen ya algunos organismos que están empujando la puerta hacia un futuro más igualitario en condiciones sociales y económicas.

Uno de los problemas de esta región son los recursos limitados, y siendo realistas los esfuerzos aun no son comparables con los de la Comunidad Europea, pero estoy segura que si los organismos internacionales colaboran de cerca en esta transición se lograra una mayor participación empresarial en las cuestiones sociales.

El objetivo del estudio es analizar la Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa en la Comisión Federal de Electricidad (CFE). Esta empresa es un organismo clave para lograr mantener la competitividad industrial de México, y cuyo papel en el sector eléctrico es fundamental clave ante el actual clima político que priva en el país derivado de la Reforma en el Sector Eléctrico pendiente de autorización por el Congreso. La relevancia del estudio radica en el papel fundamental que tiene la CFE en cuestiones medioambientales, sociales y de respeto a los derechos humanos, dado que es la empresa que se encarga de generar, distribuir, y comercializar la energía eléctrica en todo el país.

El estudio se dividirá en dos partes; en primer término se presenta la metodología y los objetivos del estudio; se definirá la Responsabilidad Social Corporativa (RSC); se presentara un resumen de la Industria Eléctrica en México y un Análisis Corporativo de la CFE.

En la segunda parte se presentara el análisis empírico de la Gestión de RSC que la CFE lleva a cabo en el país, orientada a la creación de valor económico, medioambiental y social. Sin la intención única de criticar las acciones en materia de RSC llevadas a cabo por esta empresa, se expondrá la situación en la que se encuentran los temas principales en materia de responsabilidad social describiéndose la evidencia encontrada. Finalmente se expondrán algunas conclusiones y propuestas de mejora de la Gestión de RSC en esta empresa.

## **Metodología y objetivos**

El presente estudio se plantea como una investigación de carácter exploratorio, con el fin de realizar un análisis de la gestión de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) que se lleva a cabo en la CFE. Se utilizarán elementos del tipo explicativo para analizar las razones que originaron el establecimiento de instrumentos de gestión de RSC en esta empresa. El alcance del estudio se circunscribe a los documentos públicos e información que la empresa CFE, como representante del sector eléctrico en México, proporciona a través de diversos medios como la página de Internet corporativa, información publicada por terceros como revistas del sector eléctrico, información oficial de la Secretaría de Energía, entre otros. La población del estudio es la Industria Eléctrica en México, por tanto se analizara

el monopolio gubernamental que la representa al 100%, en este caso, la Comisión Federal de Electricidad.

Los objetivos del estudio son: Analizar y Evaluar la Gestión de Responsabilidad Social Corporativa en la Comisión Federal de Electricidad, desde el punto de vista de creación de valor en materia social, medioambiental y económica.

Como segundo objetivo del estudio, se propondrán algunas acciones de mejora de la gestión de responsabilidad social corporativa en la CFE. El Análisis de la Gestión de RSC se centrará en la creación de valor que la empresa lleva a cabo en tres áreas:

- Medioambiental
- Social
- Económico

Al llevar a cabo la evaluación de la empresa, se muestran los resultados en materia de RSC y algunas recomendaciones para mejorar su gestión.

## **Marco de referencia**

La responsabilidad social corporativa es actualmente un tema de interés para diversos grupos de interés. Algunos autores sitúan el origen de la Responsabilidad Social de la empresa en los años cincuenta. Pero es a finales de los noventa cuando han ido apareciendo en el panorama internacional diferentes iniciativas, normas y códigos que promueven el comportamiento ético de las empresas.

Según el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación la RSC se define como el “Compromiso continuo de una organización en las preocupaciones sociales más allá de los señalamientos legales, a comportarse de manera ética y contribuir al bien común y al desarrollo económico de la sociedad respetando el entorno y mejorando la calidad de vida del personal y sus familias”.

Ante este nuevo paradigma de negocios, se identifican dos posturas relacionadas con el tema de responsabilidad social corporativa. Existe una corriente de pensamiento cuyo líder es Friedman, el cual argumenta en su texto de los años setenta que la única responsabilidad de la empresa es maximizar el beneficio, con el único límite de la ley y las costumbres

mercantiles (Friedman, 1970). La segunda postura de pensamiento relacionada con la RSC esta a favor de que las empresas lleven a cabo acciones diversas enfocadas a contribuir a la mejora del ambiente en el que operan, acciones que mejoren la calidad de vida de los trabajadores que forman del negocio; y que en la medida de sus posibilidades desarrolle programas de ayuda social para brindar soporte a las múltiples áreas de oportunidad y desarrollo sostenible que pueden llevarse a cabo en los países en que operan las empresas.

Entre estas dos posturas lo cierto es que es preferible adoptar una postura intermedia que equilibre los aspectos sociales y económicos de las empresas (Tua Pereda, González Angulo, 1987) sin que la atención en alguno de los dos aspectos provoque un descuido en el otro. El logro del bienestar social no puede lograrse si la empresa no es rentable y crea riqueza, y viceversa. Hasta hoy el tema de RSC aun esta sujeto a la voluntariedad, y algunas cuestiones de RSC como el cuidado del medio ambiente y las situaciones de pobreza son asuntos que afectan a todos los países, hace falta un marco regulatorio que ayude a las empresas que desean empezar a llevar a cabo labores de RSC, a tener una guía que les ayude en el proceso.

### **Gestión de responsabilidad social corporativa**

Conseguir eficiencia de forma socialmente responsable implica hacer un uso responsable de los recursos, evitar despilfarros de energía, reutilizando materias primas, y también usar mano de obra en condiciones justas, y pagar a los proveedores el precio justo por sus servicios o materiales (Argandoña y Sarsa, 2000; De la Cuesta, 2000).

Una guía para empezar a gestionar la Responsabilidad Social Corporativa en las empresas es reconocer las necesidades y demandas de los stakeholders, (Lozano, 1999; Goodpaster, 1991). La adopción de practicas de RSC varia entre cada empresa, la gestión de RSC que se lleve a cabo en la organización debe poder ser medida por sus grupos de interés como un medio de reconocer los esfuerzos, avances o retrocesos en esta materia.

Por buena gestión social o *performance* social (PS) se entiende la configuración del negocio de la organización, de principios, procesos, políticas, programas y resultados observables sobre responsabilidad relativos a la relación de la empresa con la sociedad (Wood, 1991a:693). La PS se mide a

través de información y transparencia en RSC, índices de reputación, auditoría social y valores inherentes a la cultura de la compañía.

Las directrices del GRI ayudan a las empresas a elaborar Memorias de Sostenibilidad o Memorias de “*triple bottom line*” -memorias de la empresa en la que se incluyen los logros y las acciones en materia social, medioambiental y económica-; y aunque el enfoque de estas prácticas tenga actualmente el carácter de “voluntario”, queda claro que este tipo de directrices ayuda a las organizaciones interesadas en evaluar la gestión de RSC a facilitarles todo el proceso.

La auditoría social se divide en dos fases, la primera es la normalización, que consiste en la elaboración, difusión y aplicación de unas normas (generales o sectoriales) por las que se establecen principios regulatorios de la RSC. La segunda fase consistiría en la certificación en RSC, (conocida como *social screening* o *social rating*) proceso que es llevado a cabo por una agencia independiente que garantiza que la empresa este sujeta a una norma o estándar.

Existen empresas independientes llamadas agencias de certificación que se encargan de contrastar la información proporcionada por la empresa recurriendo a agentes terceros independientes, (como Organizaciones No Gubernamentales- ONG’s-, Asociaciones de Derechos Humanos, de defensa del consumidor, de defensa del medio ambiente, sindicatos, etc.). Estas agencias ofrecen la información en bases de datos y el cliente determina los criterios excluyentes y valorativos cuando desee seleccionar una inversión. Los principales datos de RSC están ligados a SIRI Group.

## **La industria eléctrica en México**

La red eléctrica en México surgió con la instalación de la empresa “La Americana” en 1879; luego de dos años, la compañía *Knight* instaló las primeras lámparas incandescentes en la ciudad de México. En 1889 se inauguró la primera planta hidroeléctrica con capacidad de generación de 22 KW en Batopilas, Chihuahua; seis años mas tarde el empresario Francés Arnold Vaquié (representante de la *Société du Necaxa*) adquirió la concesión para aprovechar los recursos hidráulicos del río Necaxa en el estado de Puebla.

En el periodo de 1880 a 1920 la industria eléctrica nacional estuvo dominada por tres compañías: Mexicana de Luz y Fuerza Motriz (*Mexican*

*Light and Power Company Limited*), Impulsora de Empresas Eléctricas, y Eléctrica de Chapala. Originalmente, el sector eléctrico nacional fue impulsado por capital nacional, siendo desplazado por inversión extranjera. Asimismo, estas empresas aprovecharon la formación de economías de escala, formaron un mercado monopólico de la electricidad y se orientaron por el criterio de maximización del beneficio, puesto que se concentraron en los segmentos más redituables de la sociedad (sector industrial) desatendiendo a la mayor parte de la población rural.

Sin embargo, el evidente carácter estratégico y prioritario, sus prácticas monopólicas y la necesidad de sacrificar la orientación del máximo beneficio privado por el mayor bienestar social (hacer llegar a todas las capas de la sociedad las bondades de la electrificación) obligó a las autoridades mexicanas a regular y controlar esta industria. El Presidente Adolfo López Mateos realizó la nacionalización de la industria eléctrica en 1960. El Congreso adicionó el artículo 27 constitucional para disponer lo siguiente:

"Corresponde exclusivamente a la nación generar, transformar, distribuir y abastecer energía eléctrica que tenga por objeto la prestación del servicio público. En esta materia no se otorgarán concesiones a los particulares y la nación aprovechará los bienes y recursos naturales que requiere para dichos fines".

En 1975 se emitió la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica (LSPEE), mediante la cual se unificó el servicio en una sola entidad: CFE. En adelante se le asignó la responsabilidad de llevar a cabo todas las actividades relacionadas con generación, conducción, transformación, distribución y venta de energía eléctrica.

Para resumir, en el análisis realizado en estas dos etapas históricas de la industria eléctrica nacional encontramos dos posiciones irreconciliables, relacionadas con los principios económicos y sociales. Así, en la primera etapa, la industria eléctrica nacional estuvo orientada por los principios de la maximización del beneficio; sin embargo, los sectores rurales de la sociedad mexicana no disfrutaron las bondades de la electrificación nacional.

La segunda etapa histórica, pasó por la nacionalización y culminó en 1989, se caracterizó por priorizar los objetivos sociales en detrimento de los económicos. Así el Estado fue capaz de llevar los beneficios de la electricidad a todos los sectores de la sociedad gracias a la instrumentación de una política de distorsión de precios en la que el precio de mercado fue inferior a los costos de producción. Queda claro que el Estado dio prioridad a la

maximización del bienestar social y no a la optimización de la rentabilidad privada.

Pero fue en 1994 luego de la firma del Tratado de Libre Comercio con América del Norte (TLCAN) cuando el entonces presidente Carlos Salinas de Gortari, adecuó la legislación eléctrica para garantizar la participación de capital privado en la industria eléctrica, a través de nuevas figuras jurídicas en autoabastecimiento, cogeneración y productores independientes de electricidad (PIE). Este acto marco el origen de las dos posturas en relación a la propuesta de Reforma Eléctrica enviada primero por el Presidente Ernesto Zedillo y rechazada el 24 de Abril del 2002 durante el Gobierno actual bajo el mando del Presidente Vicente Fox, quien ha sido líder de la postura pro-privatización eléctrica.

El dictamen de la Auditoria Superior de la Federación en relación a los permisos otorgados en materia de inversión eléctrica por extranjeros decía que estos carecen de la fundamento y por tanto son ilegales. El Gobierno de Fox – que había promovido una Nueva Iniciativa de Reforma en agosto de 2002- presentó una controversia constitucional ante la Suprema Corte de Justicia de la Nación, demandando la suspensión provisional de esos dictámenes, con el propósito de seguir avanzando en la privatización eléctrica.

A la fecha, por lo menos un 23% de la capacidad instalada de generación en el sector eléctrico está en manos del capital privado y de acuerdo al cálculo del Gobierno de Fox, para el 2006 este porcentaje ascenderá a un 48%.

El Sindicato Mexicano de Electricistas (SME) y el Sindicato Único de Trabajadores Electricistas de la República Mexicana (SUTERM) mantienen una fuerte postura en contra de la Reforma Eléctrica, y presionan a la Suprema Corte de Justicia y al Congreso de la Unión para que se hagan valer los artículos 27 y 28 constitucionales; argumentan que durante los últimos 20 años se han realizado miles de ventas de empresas -no estratégicas- atendiendo la demanda del mercado global y el comercio internacional; sin embargo, en este mismo periodo, la deuda externa ha crecido como nunca antes en México y los efectos sociales son el deterioro de los servicios públicos, el desempleo masivo, y la nulificación de contratos colectivos, entre otros. Los líderes sindicales proponen que se aborde y resuelva la problemática en el sector eléctrico mediante una reforma a la Ley Eléctrica respetando la Constitución, esta postura fue comunicada públicamente por el



Secretario General del Sindicato Mexicano de Electricistas en Septiembre del 2004.

Es claro que la reforma enviada por el Presidente Vicente Fox busca volver a poner en primer lugar la lógica económica (maximizar la rentabilidad privada); y los opositores a dicha reforma buscan asegurar un equilibrio los beneficios económicos y los sociales. Esta situación es foco de atención dado el inicio de las campañas electorales rumbo al cambio de Presidente en México, y será clave para el desarrollo económico del país.

### **Análisis corporativo de la comisión federal de electricidad**

La Comisión Federal de Electricidad (CFE) es la empresa que genera, transmite, distribuye y comercializa energía eléctrica para 23 millones de clientes, lo que representa casi 80 millones de mexicanos; la empresa fue creada el 14 de Agosto de 1937.

La Visión de CFE es “ser una empresa de clase mundial que participa competitivamente en la satisfacción de la demanda de energía eléctrica nacional e internacional, que optimiza el uso de su infraestructura física y comercial, a la vanguardia en tecnología, rentable, con imagen de excelencia, industria limpia y recursos humanos altamente calificados”.

La Misión de la CFE es “asegurar el servicio de energía eléctrica, en condiciones de cantidad, calidad y precio, y con la adecuada diversificación de fuentes de energía; optimizar la utilización de la infraestructura física, comercial y de recursos humanos”. Proporcionar una atención de excelencia a nuestros clientes; proteger el medio ambiente, promover el desarrollo social y respetar los valores de las poblaciones donde se ubican las obras de electrificación”.

La empresa CFE establece como objetivos estratégicos mantenerse como la empresa de energía eléctrica más importante a nivel nacional; operar con base en indicadores internacionales en materia de productividad, competitividad y tecnología; ser reconocida por los clientes como una empresa de excelencia.

El organigrama principal de la empresa esta formado por el Director General, quien tiene a su cargo la Dirección de Operaciones, la Subdirección de Programación, la Coordinación del PAESE- Programa de Ahorro y Energía-, la Gerencia de Comunicación Social y la Coordinación de Asesores (Figura I).

### **Responsabilidad corporativa**

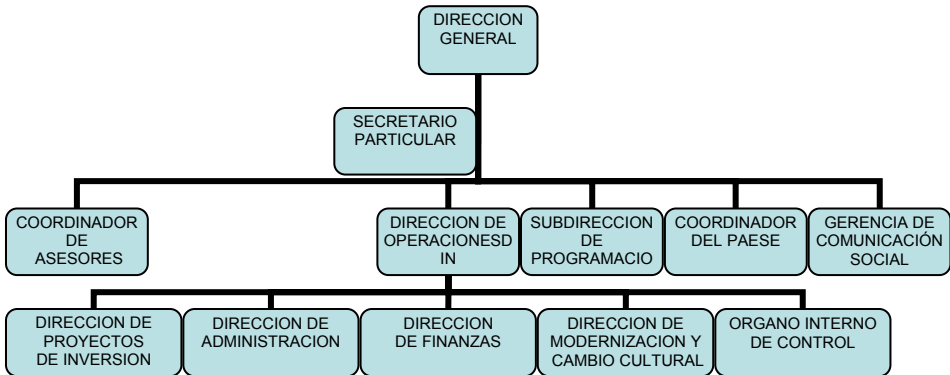


Figura I: Organigrama CFE.

El personal que labora en la empresa esta conformado por personal sindicalizado adherido al Sindicato Único de Trabajadores Electricistas de la República Mexicana (SUTERM) y “personal de confianza”- llamado así por ejercer funciones de mando medio o jefatura-. La empresa tiene en su plantilla laboral 79,696 trabajadores activos, entre trabajadores permanentes, temporales y eventuales (Cuadro I).

La CFE es el único organismo encargado de suministrar energía eléctrica al país, lo cual lo convierte en un monopolio. Esta empresa no tiene actualmente ningún competidor en la distribución, generación y comercialización de energía (Tabla 1); la única área en la que ha recibido inversión externa es en lo que corresponde a generación, dada la reforma de 1994.

Tabla I: Total de plazas y vacantes CFE.

CUADRO I: TOTAL DE PLAZAS Y VACANTES CFE			
PERSONAL	CONFIANZA	SINDICALIZADO	TOTAL
Permanente	11,305	44,940	56,425
Temporal	2,459	12,723	15,182
Eventual	3,866	4,676	8,542
<b>Total</b>			79,969
Fuente: CFE 2005			

La CFE se ha distinguido desde sus orígenes por someterse siempre al cumplimiento de la legislación correspondiente. El Marco jurídico que rige a la Comisión Federal de Electricidad esta compuesto por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; Ley Federal de Entidades Paraestatales; Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006; Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y Desarrollo Administrativo 2001-2006; Contrato Colectivo de Trabajo de la CFE; Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente del Trabajo entre otros.

### **Evolución productiva de la CFE**

A partir de 1960, la CFE ha dedicado sus esfuerzos a la creación de plantas generadoras de energía, para abastecer la demanda del insumo en el país. Se han logrado avances importantes en esta materia y el nivel de electrificación en el país ha pasado del 44% en 1937 al 95% en el 2004 (Serrato Ángeles, 2000). La capacidad instalada en MW ha pasado de 2,308MW en 1960 a 46,171MW en el 2005 (Tabla 2).

Tabla 2. Evolucion de Capacidad Efectiva Instalada de generacion de energia electrica.

<b>CUADRO II: Evolución de Capacidad Efectiva Instalada de generación de energía eléctrica</b>	Incremento Capacidad Instalada (MW)	Incremento Capacidad Instalada (%)
1960: Nacionalización de Industria eléctrica.	2,308	100%
1971: Expansión de Plantas Generadoras en el país.	7,874	341%
1991: Mas del 90% de electrificación Nacional -rural y urbano-.	26,797	1161%
1995: Apertura a la inversión extranjera en generación de EE.	32,166	1394%
2005: Preparación para la Reforma eléctrica (Privatización de la EE).	46,171	2000%
Fuente: Elaboración Propia con datos de Galarza, E (1994); Flores, R. (2004); Comisión Federal de Electricidad; Secretaría de energía.		

No obstante el crecimiento en generación, debido a la falta de inversión en los últimos años en el sector eléctrico, ha disminuido el margen de reserva -definido como la diferencia entre la capacidad bruta y la demanda máxima- de 35.8% en 1992 a 26.2% en el año 2000 (SE, 2000), la demanda eléctrica del país es hoy en día mayor a las tasas de crecimiento en materia de generación de energía eléctrica que la CFE puede mantener en base a los presupuesto de inversión establecidos por el Gobierno.

### **Responsabilidad corporativa**

Se puede constatar durante el periodo de 1994-2000, un retraso importante en el programa de inversiones publicas. Las inversiones realizadas por la CFE con recursos propios pasaron, en pesos constantes del 2000, de 20,706 millones de pesos en 1994 a 16,851 millones en el año 2000 (Kessel, 2000) lo que representa una disminución del 19% a pesar del incremento promedio de demanda eléctrica de 5% aproximadamente en el mismo periodo (SE, 2000).

Para efectos de este estudio, y dado que el objetivo del mismo no es el análisis a profundidad de las cuestiones operativas de la empresa, solo se mencionaran algunos datos relevantes de los departamentos estrategicos que conforman la empresa, tales como Generación, Distribucion, Transmisión y Comercializacion de Energía Eléctrica, y por supuesto el Departamento Financiero.

La generación de energía eléctrica en la Comisión Federal de Electricidad se obtiene de las centrales hidroeléctricas, termoeléctricas, eólicas y nucleares. Actualmente, la capacidad instalada en el país es de 46,171.02 MW, en su mayoría energía generada de las plantas termoeléctricas, aunque también es notoria la participación de los productores independientes de electricidad (PIE) y en segundo lugar la hidroelectricidad. El total de centrales generadoras es de 172 (Tabla 3).

Tabla 3. Capacidad instalada (MW).

<b>CUADRO III: CAPACIDAD INSTALADA (MW)</b>		
Generación de Energía Eléctrica	(MW)	(%)
Termoeléctrica	23,233.26	50.32%
Productores Independientes	7,752.11	16.79%
Hidroelectricidad	10,259.20	22.22%
Centrales Carboeléctricas	2,599.43	5.63%
Geotérmica	960.36	2.08%
Núcleo eléctrica	1,366.66	2.96%
Eoloeléctrica*	2.31	0.01%
<b>Total Capacidad Instalada (MW)</b>	<b>46,171.02</b>	<b>100%</b>
Fuente: Elaboración Propia con datos de la Secretaria de Energía.(2004)		

En cuanto a las fuentes de generación de energía eléctrica, los hidrocarburos son lo que tienen un papel fundamental en la producción de la energía –más del 50%-; la producción hidráulica y los productores

independientes de electricidad (PIE) conforman el 31% de las fuentes de energía eléctrica.

Aunado a la mejora en la generación de energía eléctrica, no pueden dejar de mencionarse las mejoras realizadas en los últimos años en términos de eficiencia productiva y de la calidad del servicio (Bazua et al., 2001) que contrastan con las malas experiencias que se han tenido a raíz de la privatización de otros sectores de la economía nacional, como pueden ser el sector bancario y de telecomunicaciones, que hasta hoy no han obtenido los resultados esperados en reducción de precios al consumidor y de mejora del servicio (Serrato Ángeles, 2000). Actualmente la CFE posee 951 oficinas de atención al público y 1,505 cajeros *CFEmático*- cajeros que permiten el pago electrónico en un cajero automático los 365 días del año, las 24 horas del día.

La empresa divide sus clientes de acuerdo al uso que le dan a la energía eléctrica, siendo los clientes domésticos los que representan el mayor volumen para la empresa -87.88%-.

En cuanto al volumen de ventas totales, 74.2% lo constituyen las ventas directas al público; 24.8% se suministra a Luz y Fuerza del Centro, y 1.0% restante se exporta.

CFE proporciona servicio de energía eléctrica a 23 millones de clientes, los cuales han tenido una tasa de crecimiento medio anual de casi 4.4%, durante los últimos seis años, según reporte de la CFE con fecha del 31 de Marzo de 2005. Las ventas principales provienen de solo 10 Estados de la República, lo cual indica la gran desigualdad en material industrial que existe en el territorio nacional. La lista es encabezada por los estados de Nuevo León, Jalisco y Veracruz.

Según los balances generales de la CFE en 2003 y 2004, los cuales fueron avalados por la firma de consultoría *Deloitte*, la inversión en Plantas, Instalaciones y Equipos continua siendo el valor más representativo con el 89.1% de los activos totales; mientras que su pasivo estaba conformado en un 56.91% por patrimonio y un 26% por obligaciones laborales al retiro.

El Estado de Resultados de la CFE al cierre del 2004 indicaba ingresos por venta de energía por un valor de 163, 268,161 millones de pesos (11,663 millones de euros aproximadamente); pero los costos del ejercicio fueron de alrededor de 167, 910,767 mill. de pesos.

La pérdida neta del periodo fue de 8,313, 666 millones de pesos, y se debe en parte a dos causas, la primera es que el subsidio a las tarifas

deficitarias fue superior en 12, 882,598 millones al aprovechamiento a favor del Gobierno Federal, lo que afecto al patrimonio de la entidad; y en segundo termino, la perdida de operación por 4, 642,606 millones de pesos, derivada de mayores costos de energéticos que no se repercuten integralmente a las tarifas.

### **Análisis empírico**

Este análisis esta enfocado a la descripción de las iniciativas en materia de RSC que la empresa esta llevando a cabo. Las áreas de RSC que se incluirán en el estudio son la creación de valor de la empresa en relación al medio ambiente, a la sociedad y a los empleados.

La gestión de RSC se articula como una estrategia que se debe implicar en todas las políticas y procedimientos de las organizaciones. El camión de la RSC debe ser planeado a largo plazo, pues supone cambios sustantivos en todo el funcionamiento de la empresa.

Así mismo, para que la inversión, la innovación y el espíritu de empresa prosperen es necesario que exista un clima de estabilidad y confianza publica (Casilda Bejar, 2004), condiciones que solo se dan en un ambiente de participación social, basada en ciudadanos informados, libres y comprometidos con el desarrollo social y económico del país.

### **Medio ambiente**

Los indicadores de desempeño medioambiental reflejados en la información pública de la empresa, se refieren a los estudios de impacto realizados en las fases de diseño de nuevos proyectos y algunos programas de restauración acometidos para minimizar los impactos causados. No obstante no se exponen de forma clara y exhaustiva las externalidades provocadas con las operaciones de la empresa.

La empresa cumple con la normativa vigente en cuestiones medioambientales, de acuerdo a la "Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente", y su reglamento en Materia de Impacto Ambiental, en la que se indica que la empresa debe identificar las posibles implicaciones por la ejecución de proyectos y determinar las medidas pertinentes para prevenir o controlar efectos nocivos. Además la empresa declara que las condiciones

ambientales son un factor relevante para decidir la ubicación de las nuevas obras, con lo cual intenta mitigar la afectación de áreas o recursos naturales.

Los estudios de impacto ambiental son la base para elaborar el documento denominado "Manifestación de Impacto Ambiental", que se elabora para un alto porcentaje de las obras, y se entrega por normatividad a la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), para que analice y, en su caso, autorice la obra. En dicha Manifestación se indica los compromisos ambientales que la empresa asume para el desarrollo de los proyectos y se describen los elementos técnicos, legales y ambientales por los cuales se considera que es una obra factible.

Respecto a la construcción de centrales termoeléctricas también se realiza el análisis de riesgo, en el cual se plantean las medidas que se incorporarán al diseño del trabajo para garantizar su operación segura.

Este análisis también es sometido a la consideración de la SEMARNAT. Cuando el proyecto se desarrolle en terrenos catalogados como forestales, la empresa tramitará la "Autorización para el Cambio de Uso del Suelo de Terrenos Forestales", para lo cual se realiza el "Estudio Técnico Justificativo" correspondiente el cual se entrega a la SEMARNAT para análisis y, de proceder, obtener la autorización de la obra. Paralelamente, a través de equipos interdisciplinarios la empresa trabaja de forma coordinada con el Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH) en la identificación y posible salvamento de los vestigios arqueológicos o de otra trascendencia cultural que pudieran ser afectados con el desarrollo de las obras. Al inicio de la operación comercial de las unidades de generación, la SEMARNAT otorga la "Licencia Ambiental Única" que es el instrumento normado para vigilar el cumplimiento de los ordenamientos establecidos por la Secretaría.

En relación a los residuos como cenizas, escorias, aceites y baterías la empresa cuenta con personal especializado que se encarga de asegurar la calidad y el manejo adecuado de los residuos y materiales que se utilizan y generan en cada una de las instalaciones de la empresa. En la documentación revisada no se encontró ningún reporte relacionado con el destino de los residuos.

Aunque la empresa declara poner especial cuidado de evitar afectaciones relevantes a organismos vivos y a los ecosistemas en general, en la documentación revisada no se detallan los impactos a la biodiversidad derivados de la construcción de nuevas instalaciones para la generación, distribución, transmisión y/o comercialización de la energía eléctrica. En este

sentido se destaca lo reducido de la información, tanto en cantidad como en calidad (Tabla 4).

Tabla 4. acciones de la cfe para cuidar el medio ambiente.

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• LICENCIA AMBIENTAL UNICA</li> <li>• CERTIFICACIONES ISO140001</li> <li>• CAMBIO DE USO DE SUELO DE TERRENOS FORESTALES           <ul style="list-style-type: none"> <li>• COLABORACION CON EL <i>INAH</i> FORESTAL</li> <li>• ESTUDIOS TECNICOS JUSTIFICATIVOS</li> </ul> </li> <li>• MANIFESTACION DE IMPACTO MEDIOAMBIENTAL           <ul style="list-style-type: none"> <li>• COLABORACION CON LA <i>SEMARNAT</i></li> </ul> </li> <li>• LEY GENERAL DEL EQUILIBRIO ECOLOGICO Y DEL MEDIO AMBIENTE</li> </ul> |
|---|

La empresa declara que los proyectos eléctricos que desarrollan tienen una base sustentable, procurando la conservación del suelo, el agua, la calidad del aire y la biodiversidad, y se respeten el patrimonio y los valores culturales. Para ello la empresa cuenta con expertos en los diversos temas del desarrollo sustentable, que realizan estudios detallados para satisfacer los requisitos de la normatividad y a la vez plantear las medidas de prevención, mitigación, restauración o compensación necesarias.

Actualmente una gran parte de las Plantas Generadoras de energía eléctrica están certificadas en ISO14001; la empresa esta consciente del esfuerzo que hay que realizar en cuestiones medioambientales y mantiene un firme compromiso con sus grupos de interés en seguir invirtiendo recursos en el cuidado del medio ambiente. No se evidencian las resoluciones por incidentes ocasionados por no aceptar las declaraciones, convenciones, acuerdos nacionales o internacionales asociados con asuntos medioambientales.

Para resumir, de acuerdo a la definición de RSC se observa que la empresa CFE actúa con responsabilidad en aspectos medioambientales; al cumplir con la normatividad y legislación en la materia demuestra su responsabilidad con el medio ambiente que le rodea.

Es necesario que establezca políticas de cuidado del medio ambiente enfocadas a promover la Responsabilidad Social entre sus grupos de interés, como proveedores y clientes, en los que el efecto sinergia ayude a lograr resultados que puedan ayudarle a ser reconocida como una empresa socialmente responsable.



## Sociedad

La empresa CFE es reconocida como una organización en la que sus trabajadores gozan de prestaciones superiores a las de la ley, con una alta tasa de seguridad en el empleo, la fortaleza de los sindicatos eléctricos en México ayuda a que la empresa este en contacto con el personal que se encarga de la operación del servicio eléctrico a nivel nacional.

En lo que respecta a los trabajadores, la implicación, consulta y negociación laboral esta delegada en los representantes del Sindicato Mexicano de Electricistas, que constituye el principal mecanismo de participación en las políticas y actuaciones de la empresa. Sin embargo no se aporta información sobre el grado de cobertura de los empleados en los proceso de participación y no se muestran cifras acerca del porcentaje de trabajadores representados por sindicatos independientes y algún otro tipo de asociación (Figura 2).

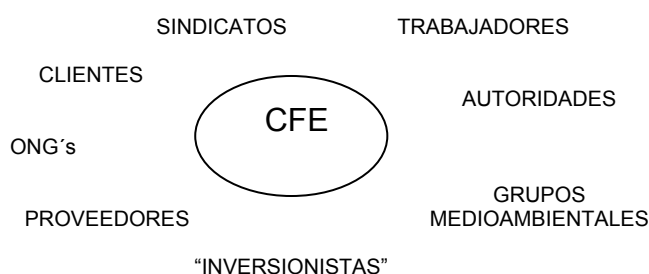


Figura 2: Grupos de Interes (o stakeholders).

En cuanto a Indicadores de Practicas Laborales, la empresa cuenta con sistemas de evaluación de desempeño para el personal de confianza y sindicalizado, además mantiene un sistema de productividad en el que equipos de trabajo son evaluados y en base a los resultados obtenidos anualmente en los índices de mejora. La empresa mantiene Programas de Capacitación permanentes, que ayudan a que los trabajadores mantengan la excelencia en el desempeño de sus actividades, fomentando su crecimiento individual. La inversión en capacitación sobrepasa la media hora de formación por año.

## Responsabilidad corporativa

La empresa otorga servicios médicos a todos sus empleados y trabajadores, además de proporcionarles ayuda para renta, ayuda para despena, ayuda para transporte, aguinaldo de 50 días, vacaciones promedio por encima de las establecidas en la Ley Federal del trabajo, ayuda para adquisición de patrimonio, entre otros.

La empresa ha realizado esfuerzos en la creación y mantenimiento de una cultura organizacional positiva, fomentando en su empedada lealtad a su empresa y el seguimiento del código de conducta de la empresa. La empresa realiza campañas constantes de uso de equipo de trabajo, cumplimiento de las medidas de seguridad, no fumar en áreas prohibidas, participar en los cursos de capacitación y adiestramiento, utilizar racionalmente el agua, energía eléctrica y combustible.

En la documentación revisada no se muestra información acerca de planes y/o programas encaminados a la incorporación laboral de personas con discapacidad, maternidad, educación y retiro. No se encontró evidencia de la presentación de información relevante sobre los sistemas de participación de los empleados en RSC, y no se evidencia el involucramiento de los trabajadores en materia de RSC.

En relación al compromiso con los Grupos de Interés, no se proporciona información acerca de políticas o procedimientos que ayuden al respeto y protección de los derechos de las comunidades indígenas en las publicaciones de la empresa, y en la información publicada no se menciona el establecimiento de estrategias con organizaciones no gubernamentales (ONG) y de la sociedad civil. Dada su pertenencia al gobierno, no se encontró evidencia de actividades filantrópicas llevadas a cabo por la empresa.

En resumen, la empresa CFE mantiene diversos programas y políticas internos enfocados a proporcionar la atención que requieren sus empleados y trabajadores. La empresa se preocupa por ofrecer ayuda a sus trabajadores, y asegurar las condiciones de seguridad que el sector eléctrico exige. Los programas de capacitación son extensos y reconocidos por ser de un alto nivel de excelencia.

## **Económica**

La relación de la empresa CFE con su comunidad es muy estrecha ya que el suministro de energía eléctrica la coloca como una empresa de servicio a nivel masivo en todo el país, cada uno de los clientes que la empresa

atiende deben recibir calidad en el servicio y una atención a sus problemas de suministro de manera inmediata.

Se detecta que los informes inherentes a lo económico son públicos, y accesibles para cualquier persona, la empresa pone a disposición los índices estratégicos que mantiene con la población, en los que se evidencia una alta tasa de cumplimiento en relación a mejora de reinstalación del suministro de energía eléctrica y atención a quejas por inconformidades de los clientes (Tabla 5)

Tabla 5. Indicadores de servicio de CFE.

<b>Calidad en el servicio</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>
Plazo de conexión a nuevos usuarios(días)	1.3	1.2	1.18	1.12	1.1	1.09
Cumplimiento de los compromisos de servicio (%)	96.2	96.8	95.39	95.93	96.11	95.6
Inconformidades por 1,000 usuarios-mes	4.9	4.53	4.23	4.09	3.75	3.59
<b>Calidad del suministro de energía eléctrica</b>						
Tiempo de interrupción por usuario (min.) sin afectación	129	128	124	121	89	13.51
Población con acceso al servicio de EE (%)	94.7	94.7	95	95	96	96
<b>Operación y productividad</b>						
Generación bruta (GWh)	189,995	190,881	177,047	169,316	159,532	38,021
Generación bruta (GWh) de PIE	1,205	4,036	21,829	31,623	45,855	11,017
Usuarios por trabajador de operación	313	320	326	335	356	357
Oportunidad de la cobranza (%)	98.8	99.2	97.26	98.5	96.6	96.96
Certificación de 353 centros de trabajo en ISO900 (%)	52	73.09	84.42	110.2	110.2	110.2
Fuente: CFE, Información al 31 de marzo de 2005						

La empresa mantiene relación con sus clientes a través de Centros de Servicio al Cliente (CSC) distribuidos en toda la república. La empresa cuenta con el número telefónico nacional 071, mediante el cual el cliente puede reportar fallas en el suministro del servicio, problemas con la facturación, dudas en cuanto a la tarifa de energía eléctrica que le están facturando, y cualquier tipo de problema relacionado con el servicio de energía eléctrica.

### Responsabilidad corporativa

Es necesario que se publique en la memoria de sostenibilidad de la empresa, el número de quejas y reclamaciones de los clientes, su resolución y los mecanismos de retroalimentación relacionados a la información suministrada por los clientes.

La CFE mantuvo una estrategia de certificación de calidad de todas sus unidades de servicio a nivel nacional, desde 1999 a la fecha, la mayor parte de las oficinas y centros de la CFE en toda la república están certificados en la norma ISO9001. La empresa mantiene relaciones con sus proveedores mediante las licitaciones públicas, de esta forma se garantiza la asignación transparente de proveedores, promoviendo la competencia, y asegurando el suministro del servicio bajo los estándares de calidad establecidos por la empresa.

Sin embargo no se encontró evidencia de políticas o procedimientos que permitan a la empresa establecer un dialogo constructivo con sus proveedores en el que se pongan de manifiesto limitaciones, necesidades y expectativas de RSC, y no solo sobre calidad y nivel de servicio. Por su carácter gubernamental la empresa no tiene establecidas alianzas con sus proveedores, y no lleva a cabo valoraciones de actuación ambiental, social o en derechos humanos.

En materia de transparencia y sobornos, según los resultados en general del Índice de Fuentes de Soborno publicado en el 2002 por Transparencia Internacional, -este índice clasifica a los principales exportadores en función de la percepción que se tiene de sus empresas mas importantes que operan internacionalmente-, hay un gran porcentaje de empresarios que no conocen o no están familiarizados con los acuerdos de 1999 en el marco de la “Convención Antisoborno de la OCDE”; el único país que desde 1977 establecio una legislación en materia de corrupción es Estados Unidos, que prohíbe cualquier tipo de soborno según su *Ley de Practicas Corruptas en el Extranjero*.

En la publicación del 2004 del Índice de Percepción de la Corrupción (IPC) -este índice indica 0 para el país con mas corrupción y 10 para un país limpio en términos de corrupción- elaborado por Transparencia Internacional (TI), México obtuvo una calificación de 3.6 ubicándose por debajo de paises como Chile, Uruguay, Costa Rica y Colombia.

La empresa CFE cuenta con un “Código de Conducta” para los trabajadores, el cual fue elaborado como parte del Programa de Integridad de CFE y se encuentra comprendido dentro de las acciones del “Programa de

Transparencia y Combate a la Corrupción” de la entidad, el cual tiene como punto de referencia inmediato el “Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y Desarrollo Administrativo 2001-2006”, instrumentado por el Presidente de México.

Dicho Código de Conducta contempla la adecuada aplicación del marco regulatorio, el uso del cargo público por parte de los empleados de la empresa, la asignación y el uso de los recursos; el manejo de la información interna y los conflictos de interés; la toma de decisiones; la atención a clientes; la relación entre los trabajadores de la empresa; la salud, la higiene y mejoramiento ecológico; y por último contempla el desarrollo personal, la capacitación y el adiestramiento.

La empresa no realiza inversiones socialmente responsables ya que es una empresa gubernamental. En cuanto a Gobierno Corporativo, la administración de la empresa no tiene implementado un Consejo de Administración ya que pertenece al Gobierno de México.

Actualmente los productores independientes de electricidad (PIE) conforman el 31% de las fuentes de energía eléctrica; en caso de realizarse las reformas en la industria eléctrica en México, la empresa CFE deberá agregar a sus stakeholders a los inversionistas; quienes a su vez decidirán los criterios de inversión a evaluar para llevar a cabo los proyectos de construcción de obras, dentro de los criterios a evaluar estará la gestión de RSC que la empresa haya llevado a cabo.

## **Recomendaciones a la gestión de RSC**

Desde el punto de vista de exhaustividad se detecta que la empresa necesita publicar información en relación a los temas de ámbito económico, social y medioambiental, en mayor cantidad y calidad de la que actualmente informa a sus grupos de interés.

El desarrollo del sector eléctrico en el país es de suma importancia para el desarrollo sostenible de México; dado que la CFE conforma el monopolio en dicho sector, su responsabilidad en materia de RSC es mayúscula y debe desarrollar planes nacionales de difusión de aspectos sociales y ambientales que promuevan la mejora dentro del país y la sociedad que lo compone.

Según el análisis realizado, la empresa debe incluir en su planeación estratégica ser una empresa socialmente responsable, y desarrollar e implementar un Programa de Gestión de RSC que incluya iniciativas específicas que permitan la medición de la mejora en RSC (Figura 3).



Figura 3. Modelo de gestión de responsabilidad social corporativa en CFE elaboración propia.

La Visión de “ser una empresa de clase mundial que participa competitivamente en la satisfacción de la demanda de energía eléctrica nacional e internacional...” sólo se logrará mediante la implementación de estrategias que promuevan la responsabilidad social de la empresa en los tres ámbitos en los que se desenvuelve: económico, social y medioambiental.

Para lograr el éxito en los mercados internacionales, los empleados y clientes deben estar satisfechos con la labor que desarrolla la empresa, siempre en un marco de legalidad y confianza ante sus actuaciones.

Para que los grupos de interés en RSC puedan apreciar las herramientas de gestión de RSC que la Comisión Federal de Electricidad utiliza, es necesario que la empresa comience a informar y publicar Responsabilidad Social Corporativa mediante informes periódicos, que sean elaborados en forma concreta y cuantificable.

No existe por parte de la empresa una memoria de sostenibilidad como tal, en la que la empresa se autopromueva como una empresa responsable y se publique el status/tipo de relación con proveedores, clientes,

sindicatos, gobierno y sociedad. Además debe incluirse en la memoria, una carta compromiso del Director General de la CFE, en la que externé su compromiso como empresa responsable socialmente, los valores, y los logros en Responsabilidad Social obtenidos por la empresa.

Se recomienda la Creación de un “Comité de Políticas (CP)” o un “Comité de Revisión de la Empresa (CRE)” en cuestiones de RSC, que se encargue de: Coordinar e implementar las iniciativas en RSC establecidas por el Director General de CFE, dentro y fuera de la empresa; la elaboración de las memorias de sostenibilidad de la empresa; el cumplimiento a los índices en materia de RSC; la administración -o creación si es necesario- de una fundación que trate temas de RSC; entre otras actividades.

La empresa debe establecer mecanismos de comunicación con sus stakeholders mediante encuestas de percepción de la gestión de RSC que la empresa lleva a cabo, estudios e investigaciones hacia temas concretos de RSC, reuniones y encuentros con organizaciones que representen los intereses de los stakeholders, como la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en el caso de los clientes domésticos; y por parte de los empleos, el Sindicato Mexicano de Electricistas (SME) y el Sindicato Único de Trabajadores Electricistas de la República Mexicana (SUTERM).

El hecho de ser una Empresa Pública Nacional afecta la Gestión de RSC desde el punto de vista de inversiones éticas, realización de actividades de filantropía, entre otros. No obstante lo anterior, se recomienda a la CFE participar activamente en los eventos, consultas o conferencias en temas de RSC organizadas por organismos involucrados en temas de RSC en México como el Comité Nacional de Productividad e Innovación Tecnológica (COMPITE).

Después de la privatización de la empresa, se recomienda su adición a los principios del GRI, y su adición al “Pacto Mundial” ya que este promueve el respeto a los Derechos Humanos, fomentar una cultura organizacional, pagar salarios dignos, etc. La adición al Pacto Mundial es utilizado como una plataforma de buenas prácticas en RSC a escala mundial (De la Cuesta et al., 2003)

Se recomienda el establecimiento de un Código de Compras Éticas, en las que se haga hincapié en el uso de productos amigables con el medio ambiente, y se establezcan las políticas de transparencia en la compra de materiales. Se recomiendan algunas estrategias a seguir en materia de medio ambiente, social y económico.

## Recomendaciones en medio ambiente

- Establecer una Política de Gestión de Residuos, e incluir en las memorias de sostenibilidad el destino de los residuos generados de las operaciones que la empresa lleva a cabo.
- Incluir dentro de las Políticas de RSC de la empresa no colocar anuncios que contribuyan a la contaminación visual del país, situación que es considerada crítica en la Cd. de México.
- Mantener e implementar un Sistema de Gestión Medioambiental -en todas las áreas de la empresa- que cumpla con los requisitos de la Norma ISO14001, de forma que se garantice la mejora continua de la Gestión Medioambiental de la Compañía.
- Cumplir con la Legislación y Normativa Medioambiental aplicable a nivel nacional e internacional, y otros requisitos que establezca el sector eléctrico.
- Establecer periódicamente objetivos medioambientales de mejora, como asegurar la compra de productos y servicios respetuosos del medio ambiente, utilizar gasolina sin plomo en los vehículos de uso oficial, conservar las áreas naturales, fomentar que los proveedores lleven a cabo sus funciones en consonancia a la legislación medioambiental vigente, establecer y poner a disposición de empleados, clientes y público en general la Política Medioambiental de la Compañía, entre otros.
- Se recomienda seguir manteniendo los programas de cuidado ecológico que sensibilizan a sus empleados, y además proponer iniciativas para mejorar la fauna y flora del entorno, como pueden ser campañas de "Cuidado a los bosques", campañas "Planta un árbol", y ayuda con "Perros de la calle", entre otros.

## Recomendaciones aspecto social

- Establecimiento de Programas de Armonización de Vida Laboral y Familiar.
- Establecimiento de Políticas que fomenten valores sociales y ambientales en los empleados.
- Mantener la política de fomento a la educación de los trabajadores, no discriminación por sexo, religión, raza, creencias u orientación política;

M. García



igualdad de empleo, crecimiento y mantenimiento del empleo, claridad en la selección de personal, Gestión de Competencias y Evaluación del Desempeño, Código de Conducta, formación, prevención de riesgos laborales.

- Se recomienda la sumisión al acuerdo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre sistemas de Gestión de Salud Ocupacional.
- Se recomienda la publicación de los acuerdos formales con los sindicatos sobre la cobertura de salud y seguridad en el trabajo.
- Publicación de encuestas de clima laboral, y de satisfacción en el trabajo.
- Publicar los resultados de las evaluaciones de desempeño del personal de confianza, y publicar la información relacionada a planes de carrera de los trabajadores sindicalizados.

### **Recomendaciones económicas**

- Realizar encuestas de opinión a los clientes, e incluirlas en las memorias de la empresa.
- Colaborar con el Congreso de la Unión, la Suprema Corte de Justicia y los Sindicatos para que se logre reformar la Ley del Servicio Eléctrico y se garantiza el servicio de energía eléctrica a los usuarios domésticos e industriales del país en las próximas décadas.
- Realizar una campaña de sensibilización en la población que le permita a la empresa dejar de subsidiar la energía eléctrica, -o hacerlo en una proporción menor- ya que es la única maneta de poder obtener recursos propios para invertir en la generación de energía en los próximos años. Esta situación es urgente dados los niveles de reserva que actualmente se tienen.

### **Conclusiones y opinión personal**

Es necesario recordar la actitud constructiva de este estudio, que busca ayudar al sector eléctrico del país a avanzar en el desempeño y comunicación de sus acciones e impactos en términos de RSC, a través de la valoración independiente del sector. Lo que se busca es identificar las mejoras necesarias y posibles en la información sobre RSC suministrada en la actualidad por la empresa CFE.

Aunque la empresa incluye aspectos relativos a la RSC en la documentación analizada, todavía no presenta a sus stakeholders una memoria anual de sostenibilidad sobre temas vinculados con RSC, ni incluye información relacionada con los mismos en su Estado de Resultados del 2004.

La empresa debe poner en su página de internet toda la información que relacionada con la RSC, y esta debe poder ser accesada de forma de fácil por cualquier individuo o institución interesado en el tema. Actualmente no hay un acceso fácil a información relacionada con temas de RSC como índices de mejora de los empleados, del medio ambiente y otros.

La información que la empresa publica no debe centrarse en temas operativos, que si bien es cierto son de relevante importancia para la Nación y para la empresa, deben ser complementados con informes sociales que contribuyan a la mejora en las relaciones de la empresa con la sociedad en la que interactúa.

El tema de la RSC en México esta aun en proceso de expansión entre las empresas, y es cierto que deben realizarse esfuerzos por parte de grandes empresas como la CFE, para que se logren avances en el tema de RSC en el mediano plazo.

No hay duda de que la CFE sea una empresa que logra sus objetivos en el marco de la legalidad y respeto de los derechos de sus trabajadores, y del medio ambiente. Por la misma razón es necesaria la publicación de información al respecto, que sirva de retroalimentación a sus grupos de interés acerca del desempeño de la empresa.

Existe un gran interés de inversionistas extranjeros de participar en la industria eléctrica mexicana - algunos ejemplos de empresas extranjeras que están invirtiendo en el sector eléctrico son Iberdrola, Unión Fenosa, EDF, Intergen, Abengoa, Mitsubishi-, mas allá de lo que hoy les permite el marco legal, pero la situación actual de la Reforma eléctrica en México, presenta dificultades ya que hasta hoy, las autoridades mexicanas, se han limitado a obedecer los intereses de los consumidores domésticos (que desean mantener la calidad del servicio actual y sobre todo las tarifas de energía eléctrica bajas derivadas del subsidio gubernamental) y los sindicatos del sector eléctrico (que no desean perder sus ventajas contractuales si se privatiza el sector) por sobre los intereses de los grandes consumidores industriales (que consideran caras las tarifas de energía eléctrica comparadas con las posibilidades ofrecidas por la producción privada de electricidad) y los inversionistas extranjeros.

La creación de un Comité de Políticas que se encargue de la RSC es una estrategia que debe ser incluida dentro de los planes de la CFE, ya que mediante la formalización de este tipo de planes se logran avances en materia social y ambiental que a la fecha son valorados como nunca antes por la sociedad en general.

Después de haber realizados mejoras importantes en calidad de servicio, productividad y transparencia de sus funcionarios públicos, la atención principal del sector eléctrico esta en la aprobación de la Reforma Eléctrica cuyo propósito es recibir inversión extranjera en materia de generación eléctrica, por lo tanto la CFE esta en un momento critico en su historia en la que debe unir esfuerzos de directivos, sindicatos, empleados y trabajadores para comprobar que se tiene el nivel de madurez democrática para negociar la invasión en el sector eléctrico sin poner en riesgo la soberanía del país en un sector clave para el desarrollo de México.

## Referencias

- Argandoña, A., Sarsa, D. 2000. "Ethical funds as a tool for promoting ethics in business" IESE Business School. 15 Junio 2000.
- Bazua, L.F., Campos, L., Pale, J.G., Rodríguez, V. y Valle, F. 2001. Reestructuración del Sector Eléctrico en México: Una Propuesta Original. Editorial Miguel Ángel Porrúa, México, D.F.
- Casilda Bejar, R. 2004. "Reflexiones sobre el Desarrollo Económico Latinoamericano, desde el componente ético, la responsabilidad social corporativa y las finanzas". XII Conferencia Anual de Ética, Economía y Dirección - Ética Y Finanzas. Madrid, Abril 2004.
- Comision Europea. 2001. Libro Verde- Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas. Bruselas.
- De La Cuesta, M., Valor, C., Kreisler, I. 2003. "Promoción Institucional de la RSC: Iniciativas internacionales y nacionales". Boletín ICE económico, Vol. 2755, pp. 9-20. Septiembre de 2003.
- Epstein, Marc J., Birchard, Bill. 2001. La Empresa Honesta. Editorial Paidós Ibérica. Barcelona. -Traducido del original Counting what Counts (1999)-.
- Finger, M. y J. Kilcoyne. 1997. "Why transnational Corporations are organizing to Save the Global Environment". The Ecologist, Vol. 27, No. 4.
- Flores, R. 2004 y 2000. Discursos pronunciados en el cuadragésimo cuarto y cuadragésimo aniversario de la nacionalización de la industria eléctrica, por el Secretario General del Sindicato Mexicano de Electricistas (SME), Revista Lux- Órgano Oficial del Sindicato Mexicano de Electricistas. 27 de septiembre.
- Freidman, M. 1970. "The social responsibility of business is to increase its profits". New York Times Magazine, 13 de septiembre.

- Galarza Toledo, E. 1946. "La industria eléctrica en México." PhD. Dissertation, Columbia University.
- Lozano, J.M. 1999. *Ética y Empresa*. Editorial Trotta. Madrid.
- Naciones Unidas. 2003. Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos. Naciones Unidas Doc. E/ CN.4/Sub.2/2003/12/Rev. 2.
- Serrato Angeles, G. 2000. ¿La Reforma eléctrica Francesa es aplicable en México? Sección de Energéticos de la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería de la UNAM.
- Secretaria de Energía. 2000. *Prospectiva del Sector Eléctrico 2000-2009*. SE, México, D.F.
- Secretaria de Energía. 1999. Breve historia de la electricidad en México. Información disponible en la página de Internet de la Secretaría de Energía. La dirección es <http://www.energia.gob.mx/frame7.html> [Fecha de Consulta: 19 de Julio de 2005].
- Transparencia Internacional. 2004. Índice de Percepción de la Corrupción. Elaborado y Publicado por Transparencia Internacional. Fecha de consulta: 8 de Julio 2005 [www.transparency.org](http://www.transparency.org).
- Tua Pereda, J.; Gonzalo Angulo, J. A. 1987. "La Responsabilidad Social del Auditor". *Técnica Contable*, octubre, n° 466, Pág. 435-452.
- Wood, D.J. 1991a. "Corporate Social Performance Revisited" *Academy of Management Review*, 16 (4): 691-718.