

**cfe\_calificados**

**CONCURSO PARA ADQUIRIR SERVICIO DE INGENIERÍA DE PROCESO PARA  
ENTREGA DE SERVICIO A CLIENTE.**

**Anexo Técnico**

## **1. Objeto**

CFE Calificados, S.A. de C.V. requiere los servicios ingeniería de proceso para realizar el diagnóstico, diseño, documentación, integración y estrategia de implementación del proceso de Entrega de Servicio a clientes.

## **2. Antecedentes**

CFE Calificados, S.A. de C.V. es un Suministrador Calificado que provee servicios a clientes industriales y corporativos de gran consumo de energía eléctrica. Los clientes de CFE Calificados, S.A. de C.V. son catalogados en la Ley de la Industria Eléctrica como Usuarios Calificados.

## **3. Alcance del proyecto**

El proceso de entrega de servicio inicia cuando CFE Calificados, S.A. de C.V. recibe la carta de intención del cliente, en donde acepta la oferta, actualmente el proceso ya está en operación y las actividades ya han sido identificadas.

El proceso de entrega incluye la interacción con contrapartes internas y externas que no necesariamente cuentan con procedimientos claros tales como:

- Proceso de ventas de CFE Calificados, S.A. de C.V.
- Obtención de permiso ante la CRE.
- Registro de activo ante el CENACE.
- Verificación de instalación por CFE Transmisión o CFE Distribución.
- Instalación de sistemas de medición con CFE Transmisión o CFE Distribución.
- Proveedores externos.

El requerimiento incluye el diseño y documentación del proceso de entrega de servicio a nuestros clientes desde la recepción de la carta de intención, hasta la operación del suministro.

Dado que el proyecto involucra la participación de diversas áreas e instituciones externas, se espera que el proveedor lleve a cabo las acciones necesarias para identificar las fortalezas, motivadores, obstáculos e incertidumbres del equipo de proyecto para crear un plan de implementación y mitigación de riesgos.

A partir del diagnóstico inicial, se busca la mejora en la dirección estratégica y operación que debe alcanzar el proceso de entrega de servicio a clientes, así como mostrar, en caso de ser aplicables, las mejores prácticas que correspondan de acuerdo con la industria y características de CFE Calificados, S.A. de C.V.

Mapeado el proceso actual e identificadas las áreas de oportunidad, CFE Calificados, S.A. de C.V. requiere que en conjunto con el equipo de trabajo que se haya designado, el concursante ganador diseñe la metodología idónea para la solución de las áreas de oportunidad que, en su caso, se hayan

detectado; asimismo se diseñe una estrategia para resolver alguna situación que pudiera impactar de manera positiva los resultados de la empresa.

Los entregables de la reingeniería de este proceso serán utilizados para llevar a cabo la implementación y automatización posterior en un sistema *Customer Relationship Manager* o *CRM*.

#### 4. Requerimientos funcionales.

El servicio solicitado deberá incluir las siguientes consideraciones:

- I. Suministrar los servicios y entregables correspondientes requeridos por CFE Calificados, S.A. de C.V.
- II. Guardar absoluta confidencialidad de la información de CFE Calificados, S.A. de C.V. de la que tenga conocimiento durante la ejecución del contrato, en los términos del Convenio de Confidencialidad que se suscriba para tal efecto.
- III. Mantener los precios de los servicios solicitados durante toda la ejecución del contrato. Los precios deberán ser ofertados en pesos mexicanos.
- IV. El concursante que resulte ganador deberá dirigir las mesas de trabajo, talleres o capacitaciones para que el equipo de CFE Calificados, S.A. de C.V. pueda realizar el mapa del proceso de "Entrega de servicio", mismo que consta de 25 actividades aproximadamente, con el objetivo de realizar un mapeo del proceso tal como funciona en la actualidad según la visión del equipo de trabajo. Adicionalmente, el proveedor deberá proponer un plan de validación del proceso mapeado para identificar posibles brechas entre la visión del proceso por el equipo de trabajo y la realidad; dicha validación deberá identificar barreras existentes en el proceso (por ejemplo, cuellos de botella). Como resultado de los trabajos anteriores, se deberá entregar el mapeo del proceso con las oportunidades detectadas en el mismo
- V. Diseñar proceso de Entrega de Servicio y los procedimientos específicos, considerando en caso de ser aplicables, las mejores prácticas que correspondan de acuerdo con la industria y características de CFE Calificados, S.A. de C.V.
- VI. Definir actividades, entregables, resultados, identificación de interacciones críticas y productos en el proceso de entrega (cliente, internas, externos).
- VII. Validar tareas (dentro y fuera del área) y delimitar responsabilidades (entre las áreas).
- VIII. En conjunto con el equipo de trabajo de CFE Calificados, S.A. de C.V., identificar las áreas de oportunidad y diseñar una estrategia de solución mediante la metodología idónea..
- IX. El proceso de trabajo sobre la selección de la problemática y su estrategia de solución debe contemplar:
  - a. La priorización de áreas de oportunidad identificadas en el proceso, según el impacto en los objetivos de la organización.
  - b. La identificación de las áreas de oportunidad en el proceso.
  - c. La identificación de barreras para generar mejoras en las áreas de oportunidad identificadas.
  - d. El diseño de múltiples posibles soluciones.
  - e. La construcción de la estrategia.

- f. La validación y prueba de viabilidad de la estrategia.
  - g. Formato de entrega de resultados.
- X. Describir las metodologías para cubrir la necesidad descrita.
- XI. Aplicar mejores prácticas en el diagnóstico, diseño y documentación del proceso, considerando en caso de ser aplicables, las que correspondan de acuerdo con la industria y características de CFE Calificados, S.A de C.V.
- XII. Coordinar y supervisar la implementación del proceso contemplada en el alcance del servicio, precisando para tal efecto el número de recursos humanos que se asignarán, así como el detalle del alcance de la implementación.

## 5. Requerimientos de selección del personal a cargo del proyecto

El equipo de proyecto que implemente la solución debe cumplir los siguientes perfiles mínimos requeridos para la prestación del servicio.

### I. Líder del proyecto

#### **Responsabilidades:**

- Dirigir y coordinar las actividades del Equipo de trabajo que se asigne al proyecto, de acuerdo con el plan de trabajo.
- Asegurar la calidad y excelencia de los servicios.
- Presentar los entregables, las recomendaciones y llevar a cabo las presentaciones ante el líder del proyecto designado por CFE Calificados, S.A. de C.V.
- Dar seguimiento puntual sobre las expectativas y desempeño del proyecto que dirige a fin de garantizar el logro del objetivo planteado.

#### **Experiencia:**

- Deberá presentar su CV.
- Experiencia comprobable mínima de 3 años como líder de proyectos.

#### **Áreas de conocimiento:**

- Experiencia como instructor.
- Mejora de procesos, mapeo de procesos.
- Dirección de Equipos de Trabajo.

### II. Experto en procesos y resolución de problemas

#### **Responsabilidades:**

- Asegurar mediante las técnicas que defina, el cumplimiento de la metodología ofrecida para el proyecto.
- Asesorar en cada fase del proyecto y resolver controversias.
- Participar en entrevistas con personal clave involucrado.
- Liderar el levantamiento y el análisis de la información documental.

- Identificar las oportunidades para mejorar la comunicación y coordinación entre los equipos de trabajo que intervienen en el proceso.
- Revisar calidad de los entregables.

**Experiencia:**

- Deberá presentar su CV.
- Experiencia comprobable mínima de 3 años en proyectos de gestión del cambio, implementación y mejora continua de procesos.
- Acreditar experiencia en proyectos similares.

**Áreas de conocimiento:**

- Atención y servicio al cliente.
- Mejora de procesos, mapeo de procesos.
- Sistemas de gestión de relación con el cliente (*Customer Relationship Management o CRM*).

**4. Entregables**

A continuación, se describen las características mínimas que se requieren para los equipos solicitados.

<b>Etapa</b>	<b>Entregable</b>	<b>Descripción</b>
Diagnóstico	Plan de implementación de proyecto.	Identificación de fortalezas, motivadores, obstáculos e incertidumbres del equipo de proyecto, incluyendo cronograma de todas las actividades. Documento editable en Microsoft Word®.
	Análisis de hallazgos y riesgos en equipo de trabajo	Documento editable en Microsoft Word®.
Proceso Estado Actual	Mapa de proceso.	Documento editable en Microsoft Word®.
	Hallazgos y oportunidades en proceso actual.	Documento editable en Microsoft Word®.
	Informe de resultados	Incluir evidencias de tareas de mitigación de riesgos con base en desarrollo de capacidades humanas. Documento editable en Microsoft Word®.
Diseño de estrategia Proceso Estado Objetivo	Estrategia	Incluir: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Priorización de problemas áreas de oportunidad identificadas en el proceso según el impacto en los objetivos de la organización.</li> <li>- Identificación de las áreas de oportunidad de alto impacto.</li> <li>- Identificación de barreras para solucionar el problema</li> <li>- Planteamiento de posibles soluciones</li> <li>- Construcción de la estrategia</li> </ul>

		- Validación y prueba de viabilidad - Formato de entrega de resultados
	Mapa de proceso.	Incluyendo diagramas de flujos. Documento editable en Microsoft Visio®.
	Procedimientos de actividades.	Documento editable en Microsoft Visio®.
Diseño de estrategia	Políticas relacionadas al proceso.	Documento editable en Microsoft Word®.
Proceso Estado Objetivo	Mapa SIPOC/PEPSU	Mapa para cada actividad del proceso. Documento editable en Microsoft Word®.
	Plan de implementación de la reingeniería de proceso	Documento editable en Microsoft Word®.
	Matriz RACI de proceso	Flujo de información y decisiones. Documento editable en Microsoft Word®.

### 5. Propuesta

La propuesta de solución deberá conformarse de la siguiente forma

- I. Información de la empresa participante
- II. Descripción del servicio propuesto y sus componentes
- III. Cronograma general
- IV. Documentación general de las metodologías a utilizar en la implementación del proyecto
- V. Documentación de los perfiles y experiencia del personal que participará en el proyecto
- VI. Descripción de entregables incluidos en el servicio
- VII. Propuesta económica con precios unitarios por etapa del proyecto